

**Rapport**

# **Undersökning av brukarmedverkan i tre kommuner i Västerbotten**

**november – december 2014**

Denna rapport är sammanställd av  
Margaretha Hägglund  
Utvecklingsledare  
FoU Vårld, Region Västerbotten

## Sammanfattning

Den sista delen i utvecklingsarbetet "Förstärkt brukarmedverkan" har utgjorts av denna intervjuundersökning och genomfördes under perioden november – december 2014.

Målet var att intervjua brukarföreträdare, chefer och politiker i tre kommuner i Västerbotten, utifrån olika perspektiv av *delaktighet och brukarmedverkan* i relation till målgruppen vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning. Intervjuer har gjorts i samma kommuner där verksamheter tidigare deltagit i pilotprojektet "Vi tillsammans" 2013 - 2015, där tjänstedesign som metod testades kopplat till brukarmedverkan inom daglig verksamhet. Se vidare FoU Välfärds hemsida <http://regionvasterbotten.se/halsa/fou/funktionshinder/>

I denna intervjuundersökning *Brukarmedverkan i tre kommuner i Västerbotten*, har samtalen sammanställts var för sig för brukarorganisationen FUB, verksamhetsansvariga chefer samt politiker med ansvar för funktionshinderområdet. De frågeområden som berördes inom respektive grupp ovan, var *uppföljning av insatser på individnivå* (brukarföreträdare), *metoder för brukarmedverkan* (chefer) samt *dialogforum för brukarmedverkan i kommunen* (politiker). Frågeställningarna till respektive intervjugrupp finns presenterat i bilaga 1.

Resultatet av intervjuerna ger en begränsad men ändå en bild av brukarmedverkan, som kan vara en utgångspunkt för fördjupade och utvidgade studier inom området. Intervjuerna visar på ett behov av ökad dialog mellan brukarorganisationer, verksamhet och politik med fokus på förbättringar när det gäller brukarmedverkan och delaktighet på olika nivåer för den aktuella målgruppen. Även behovet av kompetensutveckling hos personalen inom LSS-området, rollen som god man samt rekrytering av nya medlemmar i föreningarna. Olika typer av planer för den enskilde, är också något som lyfts fram och som skapar förvirring och otydlighet i kommunikationen inom verksamheter, mellan aktörer eller i relation till de som är i behov av stöd.

Rapporten avslutas med författarens egna reflektioner, en förslagslista på fortsatt arbete samt exempel på olika aktiviteter och stödinsatser som kommit igång under 2015.

## Innehåll

Sammanfattning .....	3
Innehåll .....	4
Bakgrund .....	5
Syfte och mål .....	5
Metod .....	5
Samhällets stöd och LSS .....	5
Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) .....	5
Vilka omfattas av LSS-lagen? .....	5
Några exempel på LSS-insatser .....	6
Genomförandeplan utifrån behov .....	6
Samordnad individuell plan (SIP) .....	6
Vad är brukarinflytande och medverkan? .....	6
Metoder för brukarmedverkan och inflytande.....	7
Resultat.....	8
Sammanfattning av intervjuerna i tre kommuner i Västerbotten .....	8
Brukarföreträdare – Sammanställning av intervjuerna med fyra personer.....	10
Chefer – Sammanställning av intervjuerna med fem personer.....	12
Politiker - Sammanställning av intervjuerna med tre personer .....	14
Egna reflektioner och frågor utifrån de övergripande frågeställningarna i intervjuerna .....	16
Förslagslista på fortsatt arbete.....	17
Påbörjat regionalt arbete inom området delaktighet och inflytande .....	17
Bilaga 1 - Intervjufrågorna till brukarföreträdare, chefer och politiker .....	18
Bilaga 2 – Shiers delaktighetsmatris.....	20
Bilaga 3 - Delaktighetsmodellen .....	21

## Bakgrund

Inom ramen för Sveriges kommuner och landstings (SKL) nationella satsning – *Stöd till personer med funktionsnedsättning*, har man i Västerbotten valt att prioritera området ”Förstärkt brukarmedverkan” och målgruppen vuxna personer med intellektuella funktionsnedsättningar 18-65 år. Inom det området har FoU Välfärd genomfört två delar.

Den första delen utgjordes av ett pilotprojekt 2013 – 2015 där *Tjänstedesign* som metod testades, för att se om den kan underlätta inflytande och delaktighet inom daglig verksamhet. Resultatet blev modellen *Min Plan* som nu sprids i länets kommuner och nationellt, beskrivs i rapporten ”[Förstärkt brukarmedverkan – kan tjänstedesign som metod underlätta inflytande och delaktighet?](#)”, 2014:22.

Den andra delen är en intervjuundersökning som presenteras i denna rapport och som genomfördes i slutet av 2014 och omfattar samma målgrupp som i den första delen.

## Syfte och mål

Syftet med denna undersökning är att få kunskap om samt olika perspektiv på brukarmedverkan kopplat till inflytande och delaktighet i tre kommuner i länet.

## Metod

Undersökningen begränsades till att fokusera på personer med intellektuella funktionsnedsättningar, som tillhör LSS målgrupp (se vidare under rubriken *Samhällets stöd och LSS* sid 5).

Intervjuer gjordes med brukarföreträdare, chefer samt ansvariga politiker i de tre kommuner som även deltagit i processarbetet där tjänstedesign som metod testades.

Utgångspunkten var följande frågeställningar:

1. Hur sker uppföljning av insatser inom området personer med funktionsnedsättning? (Brukarföreträdare)
2. Vilka metoder används för brukarmedverkan inom verksamheterna?(Chefer)
3. Vilka dialogforum finns för brukarmedverkan i kommunen? (Politiker)

Referensgruppen inom området gav förslag på kompletterande frågeställningar som användes vid intervjuerna inom respektive företrädarkgrupp. En gemensam fråga ställdes till alla tre intervjugrupperna: Begreppet brukarmedverkan – vad tänker du då på? (Bilaga 1)

## Samhällets stöd och LSS

### Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS)

Syftet med LSS är att stärka den enskilde funktionshindrades ställning som samhällsmedborgare. Den enskilde funktionshindrade skall få stöd att leva ett självständigt liv med målet att nå full delaktighet i samhällslivet”. Lagen innebär att den enskilde på ett bättre sätt skall kunna hävda sin rätt till stöd och service. Begrepp som delaktighet, tillgänglighet, självbestämmande och inflytande, kontinuitet och helhetssyn lyfts fram.

### Vilka omfattas av LSS-lagen?

I LSS beskrivs vilka personer som omfattas av lagen och de delas in i så kallade personkretsar. Det finns tre personkretsar med olika bedömningsgrunder eller kriterier som ska vara uppfyllda för att man ska få stöd enligt LSS:

- personer som har utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
- personer med stora begåvningsmässiga funktionsnedsättningar som inte går över efter en hjärnskada i vuxen ålder
- personer med andra fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar som inte beror på normalt åldrande och som finns kvar under lång tid.

Bedömningen av personkrets 1 och 2 görs utifrån den diagnos man har fått.

I personkrets 3 måste funktionsnedsättningen vara så stor att den orsakar betydande svårigheter i det dagliga livet. Det innebär att man inte på egen hand klarar vardagssysslor som att klä på sig, laga mat, förflytta sig, kommunicera med omgivningen, eller andra liknande saker utan behöver hjälp regelbundet under lång tid. Diagnosen, orsaken eller graden av funktionshinder saknar betydelse i bedömning av personkrets 3.

### **Några exempel på LSS-insatser**

Kontaktperson är en person som ska stödja och ge hjälp så att den enskilde med funktionsnedsättning får kontakt med andra och en bra fritid. Kontaktpersonen ska vara som en vän, någon att prata med och umgås med. Man väljer själv kontaktperson. Kontaktpersonen behöver inte ha någon särskild utbildning och ska inte ge någon rapport om vad han eller hon gör.

Individuell plan har den enskilde som tillhör LSS målgrupp rätt till. Det innebär att personen ska erbjudas en individuell plan och den skall utformas med respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Syftet är att den enskilde skall ha ett direkt inflytande över både planering och utformning av insatserna (5-6 §§ LSS). Individuell plan skiljer sig från övriga individinriktade planer på flera punkter. Bland annat så omfattar den alla livsområden och berör olika huvudmäns insatser.

### **Genomförandeplan utifrån behov**

Genomförandeplaner, åtgärdsplaner etc. är verksamheternas egna planer.

Genomförandeplanen beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras för den enskilde inom t ex dagliga verksamhet eller boende. Planen ska utformas tillsammans med den enskilde och/eller dennes anhörige/närstående. Den ska innehålla mål för planerade insatser utifrån den enskildes behov. Genomförandeplanen används i samband med pågående insats/åtgärd samt vid uppföljning och utvärdering. Syftet med planen är att skapa en tydlig struktur för genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats. Att i den aktuella verksamheten tydliggöra för både den enskilde och personalen *vad* som ska göras, *vem* som ska göra vad och *hur* det ska göras.

Socialstyrelsen gav 2014 ut ett kunskapsstöd "Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner" (2014-10-7) samt ett stödmaterial till chefer.

### **Samordnad individuell plan (SIP)**

Den samordnade individuella planen skiljer sig från andra planer eftersom den utöver att klarlägga behov av insatser, även syftar till att *säkerställa samarbetet mellan huvudmännen* och eventuella övriga aktörer. SIP är ett gemensamt dokument som ger en kortfattad överblick av brukarens alla insatser.

### **Vad är brukarinflytande och medverkan?**

Socialstyrelsen gav 2012 ut med en rapport utifrån en kartläggning som gjorts av forskning och praktik inom området brukarmedverkan. Följande förklaring vad gäller brukarinflytande och medverkan är hämtad där:

”Begreppen brukarinflytande, medverkan och delaktighet används när man avser att brukare på något sätt kan ta del av eller påverka besluten som rör deras egna insatser eller när brukare kan påverka utformningen och styrningen av de verksamheter som ger insatserna. Det handlar helt enkelt om hur de personer som får insatserna ska få mandat och möjlighet att påverka beslut som får stora konsekvenser för hans eller hennes eget liv och vardag”. (Utdrag ur rapporten ”Metoder för brukarmedverkan”, Socialstyrelsen 2012).

### **Metoder för brukarmedverkan och inflytande**

Ovanstående rapport från Socialstyrelsen innehåller förutom en kartläggning som beskriver de utvärderingar som gjorts av olika metoder, även brukares, utförares och personalens erfarenheter av några metoder. Inom området intellektuella funktionsnedsättningar finns metoder för inflytande på verksamhetsnivå. Två av metoderna är brukarrevisioner med olika organisatörer och utvecklare (en intresseorganisation respektive en kommun). Delaktighetsmodellen är en metod som avviker från de övriga eftersom den ägs och utförs av personalen.

*Brukarrevisionen Brukarstyrd Utvärdering och Kvalitetsutveckling (Buku)* - Syftet är att granska insatser som ges till målgruppen.

*Göteborgsmodellen* - Metodens syfte är att granska insatser som ges till målgrupperna.

*Delaktighetsmodellen* - Metoden syftar till att utveckla ett arbetssätt där personer som får LSS-insatser och personalen kan mötas i en dialog, som stärker de funktionshindrades möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. Det görs på gruppnivå och i form av stafettfrågor som förs i en slinga från brukargruppen till personalgruppen i flera steg. (Se bilaga 3).

*Personligt ombud/Hjärnkoordinatorer* - Inom området intellektuella funktionsnedsättningar kallas ombuden för Hjärnkoordinatorer. Syftet är bl.a. att personer med psykisk ohälsa ska kunna påverka sin situation, vara delaktig i samhället och ha möjlighet att leva ett mer självständigt liv.

Sammanfattningsvis pekar kartläggningen i nämnda rapport på att det finns ett stort behov av att både utvärdera och utveckla metoderna, men även att pröva om några av de som används kan anpassas och användas för grupper där metoder i dag saknas.

## Resultat

Nio intervjusamtal genomfördes varav två tillfällen i grupp, medan de övriga gjordes enskilt. Sammanlagt intervjuades 12 personer under perioden november – december 2014. Samtalen spelades in och intervjupersonerna fick därefter ta del av det skriftliga materialet från sin egen intervju, komplettera samt godkänna att det avidentifierat fick användas vidare i rapportsammanställningen och i det fortsatta arbetet. De fyra brukarföreträdare som intervjuades representerade FUB, vilken är en intresseorganisation som arbetar för att barn, ungdomar och vuxna med utvecklingsstörning ska kunna leva ett gott liv. (se [FUB:s hemsida](#)). Fem chefer på olika nivåer inom socialtjänsten intervjuades och samtliga hade ansvar för daglig verksamhet och/eller boenden i sin kommun. Tre intervjuer gjordes med kommunpolitiker med ansvar för socialnämnden eller motsvarande i sin kommun.

### Sammanfattning av intervjuerna i tre kommuner i Västerbotten

Genomförda intervjusamtal sammanfattas i denna rapport utifrån varje enskild frågeställning och i varje intervjugrupp för sig. De inleds med en konklusion utifrån grundfrågan och avslutas med egna reflektioner utifrån samtalen.

#### Hur sker uppföljning av insatser på individnivå – Brukarorganisationerna

Brukarorganisationerna har lite eller ingen kunskap om hur uppföljningen sker på individnivå. Däremot har de intervjuade personerna i egenskap av företrädare/god man för en enskild person synpunkter på hur/om Individuell plan erbjuds samt på vilket sätt den enskilde eller dess företrädare involveras i genomförandepånen när den ska upprättas eller följas upp.

En stor fråga är hur man ska lyckas rekrytera och behålla medlemmar i föreningarna. Hur man ska nå ut till nya familjer som fått ett barn som tillhör målgruppen. Många söker sig i dag andra vägar, för att få information och kunskap kring ett funktionshinder, dess konsekvenser samt vilket stöd samhället erbjuder. Det kan t.ex. vara olika forum på nätet eller specialföreningar för enskilda diagnosgrupper.

#### Vilka metoder används för brukarmedverkan - Cheferna

Cheferna som intervjuades namnger inte några särskilda metoder för att involvera brukarna. Däremot nämner man pågående satsningar som värdegrundsarbetet, basutbildning samt pilotprojektet "Förstärkt brukarmedverkan". Jag uppfattar även att det skiljer mycket mellan kommunerna när det gäller ekonomiska förutsättningar att genomföra utvecklingsarbeten. Allt från mindre arbetsplatsutveckling till pågående satsning inom alternativ kommunikation. Från att det finns tillgång till resursteam att rådfråga till att man som chef försöker så gott man kan, att vara förebild och stötta goda initiativ. Genomförandeplaner och individuella planer återkommer man till flera gånger och att de kan förbättras, så även samarbetet med god man.

#### Vilka dialogforum finns för brukarmedverkan - Politikerna

De politiker som representerar socialtjänstområdet hänvisar till befintliga Handikappråd/ Funktionshinderråd eller i kombination med Pensionärsråd. Varje kommun har sin lösning. Där står



äldre frågor och fysisk tillgänglighet högt på dagordningen. Brukarorganisationer för just LSS målgrupp har väldigt svag representation och särskilt i de mindre kommunerna. Sheir's delaktighetsmodell som presenterades (Bilaga 2), gav en ny dimension kring vad delaktighet kan vara och hur det kan brytas ner i olika delar och nivåer samt kopplas till dialogforum.

#### Gemensam fråga

När det gällde den gemensamma frågan, "vad lägger du i begreppet brukarmedverkan?" som ställdes till alla tre intervjugrupperna så fanns stor samstämmighet kring innebörden i begreppet *brukarmedverkan*. Men däremot få exempel på hur man i vardagen och i verksamheterna arbetar med att utveckla medverkan.

Intervjusamtalen och de frågor som lyftes, skapade ofta ytterligare reflektioner hos intervjupersonerna.

## Brukarföreträdare – Sammanställning av intervjuerna med fyra personer

### Begreppet brukarmedverkan

Här beskrivs att "få" vara delaktig, komma med egna idéer, synpunkter och påverka, att få makt över sitt liv. *"Bli lyssnad till som brukare eller anhörig beroende på grad av funktionshinder", "Bli respekterad på sina villkor och inte prata över huvudet".*

### Hur ser företräderskapet ut?

Frågan om företräderskapet blev tvådelad i samtalet. Dels utifrån intresseorganisationers roll att vara ett intressepolitiskt språkrör för målgruppen och stödja enskilda medlemmar i specifika frågor till företräderskapet för den enskilde som är något annat. Där nämns God man och förvaltare. De föreningsföreträdare som ingick i intervjuerna, hade alla en erfarenhet av båda delar.

Överförmyndarnämnden beslutar och utser företrädare.

God man kan ha uppdrag för den enskilde utifrån tre olika delar: sörja för person, bevaka rätt och ekonomi. Det är också vanligt att en anhörig har det uppdraget. *"Det är viktigt att den funktionen finns så att individen kan få stöd och att tolka individens vilja samt i beslutsprocessen". "Att bevaka att personen får sina behov tillgodosedda. För att kunna göra det behöver man få ta del av beslutsunderlag om personen medger det".*

Att vara förvaltare däremot, innebär att man tagit över allt ansvar från den enskilde när det gäller ekonomin. En och samma person kan ha båda rollerna (god man/ förvaltare). *"Personen är i princip omyndigförklarad och förvaltaren bestämmer allt" "Kommunen har ett ansvar att kontrollera och följa upp, utifrån det beslut som finns, inom verksamheten har man nog inte förstått det".*

*"Kontaktperson är en annan roll som inte har mandat att företräda utan är ett stöd om man har en beslutad LSS-insats och då är man som en kompis också".*

### Vilka planer finns och används?

I intervjuerna beskrivs i huvudsak två olika typer av planer, Individuell plan (IP) och Genomförandeplan (GP). I LSS-lagen ingår individuell plan (IP). Kommunen har skyldighet att informera om den rättigheten. *"Den är viktigast och alla har rätt till den i LSS målgrupp, men få har en sådan plan". "Det är omständigt att få till den och det brister, kommunen går inte ut och ger information, man ska själv veta". "Men en IP enligt LSS är bra om den fungerar, den ska täcka alla livsområden som personen vill ha med. Den måste följas upp och vara ett levande dokument".*

När det gäller GP så har Socialstyrelsen gett ut riktlinjer. Det handlar både om dokumentationen och att stärka den enskildes delaktighet och inflytande. Där menar man även att det kan vara lämpligt med fler GP om de ska följas upp av olika personer/verksamheter. *"Som förening kommer vi inte så mycket i kontakt med planerna, men de ska fungera som en arbetsbeskrivning för personalen", "Ganska torftiga vad gäller tid och innehållsmässigt inte så bra", "Bra att inte blanda GP för boendet med daglig verksamhet".*

### Hur sker återkopplingen till den enskilde?

Som förening har man inte kunskap om hur återkopplingen sker till den enskilde. I Socialstyrelsens senaste kunskapsstöd för arbetet med GP(2014-10-6), beskrivs att de ska utformas tillsammans med den enskilde och eller anhörig/företrädare. Att innehållet i planen ska utformas med hänsyn till den enskildes kommunikationsförmåga *"Men vi kan bara rekommendera medlemmarna och bevaka frågor och att alla får något". "Inte säkert att God man är så insatt, det beror på vilket uppdrag man har för personen". "Man kan komma överens om att dokumentation ska gå till God man". "Väldigt olika om personen själv är med på GP och även om God man är med".*

### **Vilket stöd finns för uppföljning?**

Som förening vet man inte vilket stöd som finns på individnivå. Om svaret är utifrån att man även har uppdrag som god man för den enskilde, så har man erfarenheter av uppföljning. *"Som God man har man inte alltid möjlighet att förbereda sig inför uppföljningen av GP, utan kan få information direkt på mötet". "Det är ett ojämnt förhållande i själva mötet". "Projektet med förstärkt brukarmedverkan öppnar upp en dörr, men vad händer sedan?"*

### **Vilket stöd behövs för uppföljning på individnivå?**

I intervjuerna med brukarföreträdare lyfts bland annat att Gode man och anhörigas roll behöver förtydligas, att den enskildes möjlighet att vara delaktig i genomförandeplanen behöver förbättras och att det inte bara ska vara personal och brukare som gör planen. *"Uppföljningen sker ofta en gång per år, vilket är för lite". "Det måste finnas ett forum där man snabbt kan ta upp om något inte fungerar". "Daglig verksamhet känns lättare än boendet". "Vanlig utbildning för God man sköts av Överförmyndarnämnden och handlar mest om ekonomi. Den rör mer personer som inte har intellektuella funktionsnedsättningar".*

### **Vad är lätt/bra respektive svårt/dåligt kopplat till uppföljning på individnivå?**

De intervjuade har tidigare varit inne på Individuell plan enligt LSS och att kommunerna inte informerar eller erbjuder den möjligheten i tillräckligt hög utsträckning, trots att det finns reglerat i LSS-lagen. De intervjuade har även påtalat svårigheterna att få till en IP med mötestider och vilka som ska delta. Se vidare tidigare fråga (Vilka planer finns och används?) *"Borde finnas mer information på kommunens hemsida om olika planer". "Det är stor skillnad i dag bland de unga vuxna och de äldre". "De yngre har levt mer i samhället, i sina familjer och har upplevt samma saker som sina syskon. Man har därmed en annan förväntan på livet. De äldre lever mer som i en förskolevärld. Det ställer nya och andra krav på kommunen och planeringen kring den enskilde". "Inom FUB vet vi inte hur mallarna för GP ser ut och om de skiljer sig åt på olika ställen. "Som förening arbetar vi med begreppet samverkan, eftersom kommunen nu är skyldig att samverka med brukarorganisationerna". "Vi vill t.ex. inte veta efteråt att en utbildning ska genomföras". "Det är problem att få folk engagerade och få in nya medlemmar i föreningen". "Det kan finnas intressekonflikter i föreningarna utifrån enskildas behov kontra föreningens uppdrag".*

### **Brukarorganisationens roll**

FUB jobbar med intressebevakning för målgruppen i kommuner, landsting, riksdag och hos myndigheter inom olika samhällsområden. Man sprider information till egna medlemmar och till allmänheten samt erbjuder medlemsstöd genom medlemsrådgivare, rättsombud, ombudsmän och förbundsjurist. FUB arbetar för att skapa mötesplatser och aktiviteter åt personer med utvecklingsstörning.

*"Brukarorganisationerna ska komma till tals och bli delaktiga, det är det viktigaste". "Kanske blir det ett annat fokus i forskningen nu när man har delaktighet i fokus. Målgruppen för delaktighet är brukarna själva och att de involveras i forskningen". "I handikapprådet finns FUB med som företrädare för gruppen, ex. tycka till om utformningen av kommunens hemsida, och sådant som allmänheten också har nytta av".*

## **Chefer – Sammanställning av intervjuerna med fem personer**

### **Vad ligger i begreppet brukarmedverkan?**

Att få vara med och påverka sin dag på olika sätt. Återta kontrollen över sitt liv, både i det lilla och i det stora. Begrepp som självständighet, inflytande och medskapande används. Självbestämmande är ett centralt begrepp. *"Vi har ett mål i kommunen att brukarråd ska finnas på alla ställen. De flesta (90 %) har det inom daglig verksamhet i vår kommun". "Vi ska jobba med brukaren i fokus". "Den enskilde ska känna sig delaktig och få komma till tals". "Det har visat sig inom verksamheten att vi har olika begrepp".*

### **Hur ser det ut i kommunen när det gäller företräderskapet i allmänhet?**

För personer inom kommunens handikappomsorg eller motsvarande nämner cheferna olika företrädare för gruppen. Inom daglig verksamhet respektive boende nämns rollen kontaktpersonal som utses inom respektive verksamhet för att samordna kontakter kring den enskilde. För Godmanskapet (GM) finns formella beslut om uppdragets innehåll. Uppdraget är viktigt för att alla ska få samma rättigheter och möjligheter oavsett egen förmåga och det kan se olika ut. Förvaltare kan tillsättas om GM inte är tillräckligt och mot en persons vilja. Förvaltaren förfogar över ekonomin för den enskilde. Överförmyndarnämnden har ansvar för att utse god man eller förvaltare. Tingsrätten tar beslut om GM, som ska vara en oberoende person. Brukaren kan ha olika beslut om företräde, ekonomi, sörja för person och bevaka rätt. *"Som chef samverkar man väldigt lite med GM. Det är vanligare ute i verksamheten". "Verksamheten känner inte alltid till vilket uppdrag som finns kring den enskilde". "Företrädaren är alltid med på GP". "Mer aktiv företrädare ställer krav på verksamheten". "Förhållandet till GM/förvaltare är inte helt perfekt på alla ställen. De kan ta över så att personen hamnar i bakgrunden, men det är på väg mot rätt håll". "Vi vet inte tydligt vilket beslut den enskilde har, så det är ett förbättringsområde". "Alla brukare har en kontaktpersonal på daglig verksamhet och två på boendet. Deras uppdrag är att samordna kring personen".*

### **Chefens roll för att möjliggöra brukarmedverkan?**

Cheferna beskriver sin roll som stödare till personalgruppen som är närmast brukaren. De betonar vikten av en närvarande chef som kan ta tillvara på kompetensen mellan olika verksamheter. Man ser sig som spindeln i nätet, en möjliggörare och den som ska fråga efter resultat. Olika utbildningssatsningar pågår, däribland värdegrundsarbete inom handikappomsorgen och i en kommun anordnas basutbildning för all personal inom handikappomsorgens olika delar. Pilotprojektet med Tjänstedesign och förstärkt brukarmedverkan nämns också. Alla med syfte att öka kunskapen och reflektera över sig själv som personal, sitt arbetssätt och bemötande av den enskilde. Att förbättra delaktigheten och arbetsprocessen med genomförandeplaner lyfts också som en prioriterad fråga. *"Nu är det mer förberedelser tillsammans med individen tack vare projektet och dokumentation i Min Plan tillsammans med brukaren", "Ibland får vi brottas med brukarnas önskemål vad gäller sysselsättningens innehåll. Ibland sätter ekonomin stopp".*

### **Hur rustas personalen för att möjliggöra brukarnas delaktighet och medverkan?**

Cheferna som intervjuas nämner att introduktionen av nya medarbetare är viktig. Genom projektet *Förstärkt brukarmedverkan* ser man som chef stora vinster för både personal och brukare. Det blir bättre kvalitet närmare brukaren, en arbetsglädje för alla och nya förbättringsområden som kommer upp. I medarbetarnas RUS-samtalen (resultat och utvecklingssamtalen) tar man upp olika utvecklingsområden och att personalens kunskap och brukarens behov ska mötas. Kompetens tas tillvara mellan verksamheterna. *"Kompetensgrupp finns bl.a. inom autism samt struktur och kommunikation och kan användas. Även rehabteamet med egna arbetsterapeuter som är kunniga",*

*”Som chef tar vi med oss GP ut i verksamheterna och diskuterar de mål som finns och om de är mätbara, varför finns målen, och hur följer vi upp?”*

### **Vilka metoder används?**

Cheferna beskriver att man erbjuder IP enligt lagstiftningen där individen själv söker och LSS-handläggaren sammankallar och håller i mötet. Syftet är att samordna insatserna. *”Det är inte så många brukare som nyttjar det”*. Personen är med när GP upprättas. Samverkan sker mellan boendet, daglig verksamhet och resursteamet är med både direkt och indirekt. *”Vi diskuterar vilka som ska vara med på GP”* *”Värdegrundsarbetet är ett sätt att lyfta delaktighet och brukarmedverkan”*. *”Min plan är mer konkret och vi lyfter det i olika personalgrupper kring individen”*. Cheferna beskriver också att verksamheterna har stormöten med ordförande och sekreterare i gruppen. *”Dessa möten är heliga för deltagarna”*. Boenderåd nämns som ett sätt att fånga upp frågor som berör hemmet och fritiden. *”Teaterverksamhet har varit väldigt utvecklande och funnits under många år”*.

### **Vilka metoder behövs?**

Någon chef beskriver att personalen behöver ges mer tid, att de skulle behöva frigöras för att arbeta med uppföljning men att ekonomin sätter hinder. Man följer upp en gång per år och gör nöjdhetsenkät. *”Har man en aktiv GP, får brukarna sina behov tillgodosedda”*. *”Vi använder sociala berättelser och In Print bildprogram”*.

Att få företräddskapet för den enskilde att fungera samt att utveckla självbestämmande och förhållningssättet nämns också. Brukarenkäterna behöver utvecklas när det gäller innehåll och utformning. Det ska kopplas till ett professionellt förhållningssätt hos personalen när den enskilde ska fyllas i sin enkät. Samma sak gäller även för genomförandeplanerna.

### **Hur tillmötesgår man i verksamheten den enskildes autonomi och rätt till självbestämmande?**

Individens möjlighet att påverka är viktigt att arbeta med hela tiden. Det beskrivs som en stor utmaning när individens intressen och behov ändras över tid. *”Verksamheterna förändras till både form och innehåll och det gäller att gå varsamt fram och skapa delaktighet”*. *”Den här frågan har vi pratat om tidigare när det gäller arbetet och ansvaret i daglig verksamhet”*

### **Vilka styrkor och förbättringsområden ser du i verksamheten?**

Chefens roll är väldigt viktig som bärare av att utveckla en kultur för att arbeta med brukarmedverkan. Det är en styrka att erbjuda handledning och metodstöd till all personal. Godemanskapet behöver förbättras och bli tydligare och även samarbetet med verksamheterna. Samarbetet med brukarorganisationerna behöver förbättras och även individuell plan som ska erbjudas den enskilde samt uppföljningen. *”IP kan göras på olika sätt. Den kan vara stor eller liten och i relation till sina egna livsområden”*.

### **Vad är lätt respektive svårt för att få till brukarmedverkan?**

En chef beskriver t ex. en förhoppning att få arbeta vidare med projektstöd för självständighet via digitalt schemastöd för att skapa brukarnytta. *”Det finns en ambition att personerna ska vara mer delaktiga, med det är också en svårighet när man arbetar med personer med funktionsnedsättning. Svårt att avläsa personen och särskilt de som har ett multihandikapp”*.

Det man beskriver som lätt är delaktigheten inom daglig verksamhet och de stormöten som man haft länge. Att respekten för individen är självklar och att koppla livserfarenheten till utvecklingsnivå likaså. Om den enskilde själv kan föra sin talan då är det lätt att förmedla önskemål och behov. Om personen saknar språk är det svårt att veta om man gör rätt. *”Då får man använda personalens erfarenhet och kompetens”*. *”Det finns väldigt mycket att göra för att utveckla brukarmedverkan. Vi var inte så fulländade som vi trodde”*.

## Politiker - Sammanställning av intervjuerna med tre personer

### Vad ligger i begreppet brukarmedverkan?

Det handlar om att brukarens behov och önskemål ska vara i centrum, eller när den enskilde känner att hon/han varit med och påverkat. Att öka brukarens egenmakt/empowerment. *"Begreppet arbetstagare passar bättre inom daglig verksamhet". "Brukare är ett generellt begrepp nationellt sett".*

### Hur ser du på din roll som politiker (i relation till brukarmedverkan)?

I rollen som politiker handlar det om att lyssna och ta tillvara synpunkter från brukare. Det sker på systemnivå i olika former av råd inom kommunen. I råden kan funktionshinderfrågor och pensionärsfrågor blandas eller finnas var för sig för respektive målgrupp. I någon kommun saknas representation helt från funktionshinderområdet. *"Mest handlar det om fysisk tillgänglighet eller anpassade boenden".* Brukarorganisationerna behövs och det är väldigt viktigt med ett bra samarbete. I dessa forum tar man upp bemötande, tillgänglighet och gör planer för det. *"Föreningar är med när vi tar fram nya strategidokument för t ex. sysselsättning, boende och fritid".*

### Hur ser företräddarskapet generellt ut i kommunen?

Som politiker har man kontakter med brukarorganisationerna i de rådsformer som finns i varje kommun. Brukarråd finns t.ex. inom Socialpsykiatrin. Antingen finns gemensamt forum med pensionärsorganisationerna eller separerat t ex. ett funktionshinderråd för sig. Det handlar vanligtvis om generella frågor, färdtjänst, hörselslingor, lättläst och fysisk tillgänglighet. *"Jag önskar verkligen att det fanns en organisation för funktionshindrade som kunde samla personers behov på samma sätt som PRO". "Men det kan vara svårt att se den övergripande vinsten och helheten från brukarhål. Man ser bara sitt område och fastnar där"*

### Vilka forum används?

Här ger politikerna exempel som att brukarorganisationerna kan användas som remissinstans vid olika frågor och i dialoggrupper, synpunkter på utformning av ny hemsida för kommunen. Det sker oftast i kontakten med de befintliga äldre och handikappråd. Förslag som tas fram av tjänstemän ska också diskuteras i dessa råd innan beslut. *"Vi får väldigt lite synpunkter från brukarna vid planering i kommunen. Som politiker vill man få in så mycket info som möjligt vid olika möten. Förutom det som kommer från cheferna"*

### Hur stöds beslut kopplat till individens autonomi och rätt till självbestämmande?

Inga beslut tas från nämnden på individnivå för målgruppen. Man nämner värdegrundsarbetet som bygger på medskapande. Här beskrivs även verksamheter som ska ge individen möjlighet att utvecklas utanför den kommunala skyddade verksamheten. Några exempel är socialt företagande och kooperativ. Politikerna beskriver att hänsyn måste tas till de upphandlingsregler som finns, så att inte konkurrensfördelar uppstår. Kopplat till frågan beskrivs även svårigheter att rekrytera gode män som ska företräda den enskilde.

### Hur skapas underlag till politiska beslut utifrån brukarmedverkansperspektivet?

Funktionshinderråd eller motsvande i samverkan med pensionärsråd är remissorgan inför beslut. Verksamheter kan också bjudas in till rådet.

Med utgångspunkt i frågeställningen tittar vi tillsammans på Sheir delaktighetstrappa (bilaga 2) och de fem stegen: blir lyssnad till – får stöd att uttrycka sig – åsikter/synpunkter beaktas – involvering i beslut – delar makt och ansvar. Som politiker kan man känna igen sig i de tre första nivåerna, men inte i beslutsfattande eller dela makt och ansvar. Öppna jämförelser är ett underlag för politiska

ställningstaganden och prioriteringar. *"ÖJ behöver komma ganska snabbt som regional rapport och att rätt personer har svarat på frågorna"*.

#### **Vilka forum finns och vad skulle behövas?**

Här beskrivs att företräderskap och en organisation för detta skulle behövas, dit information och beslut kan förmedlas. Under valtider upplevs det att man har större och fler aktiviteter från politiken som når även föreningar och enskilda. Brukarrevisioner skulle behövas för att säkra delaktigheten på systemnivå. Brukarinflytande behöver utvecklas hela vägen från individ, verksamhet till systemnivå. *"Fördelen med öppna jämförelser (ÖJ) är att samma frågor ställs till alla kommuner"*. Politikernivån har saknat brukarundersökningar och attitydundersökningar, vilket man menar skulle vara bra för att peka ut riktningen. *"Det känns inte bra, vi måste hitta någon form för det. Vi har jobbat lite med lättläst information"*. *"Personer som finns utanför daglig verksamhet men inom socialtjänstens omsorg hamnar lätt mellan stolarna. De med stora behov är man ganska duktig på att tillgodose"*. *"När föreningslivet är på tillbakagång får vi förhålla oss till nya sätt"*. *"Många flyttar till en större stad i stället, där det finns bättre förutsättningar. I en liten kommun blir det kostsamt när det är så få personer som behöver en viss service och därmed svårt att tillgodose"*.

## Egna reflektioner och frågor utifrån de övergripande frågeställningarna i intervjuerna

I den här intervjustudien deltog sammanlagt 12 personer, fördelade på tre grupper (brukarföreträdare, chefer och politiker) i tre av länets 15 kommuner. Det innebär att svaren och reflektionerna utgår från dessa samtal. Förhoppningen är också att innehållet i denna rapport kan ligga som grund i fortsatta samtal och val av prioriterade områden att närmare studera och förbättra.

### Här är några reflektioner utifrån intervjusamtalen

- Det händer väldigt mycket nu inom området delaktighet och brukarmedverkan. Hur utbildas och uppdateras gode män i sitt uppdrag utifrån nya nationella riktlinjer och kunskapsstöd?
- Svårigheterna att rekrytera medlemmar till brukarorganisationerna, hur tänker föreningarna för framtiden?
- Kompetensutvecklingsbehovet för personal inom LSS-området upplevs stort. Ett område inom kommunens verksamhet som inte verkar vara så högt prioriterat. Hur ser planer för framtiden ut? På flera orter i Sverige har man under senaste åren ansökt om eller startat YH-utbildningar till [stödpedagog inom LSS-området](#). I Västerbotten pågår även diskussioner via representanter i nationella kompetensrådet (NKR)
- Ungdomar med funktionsnedsättning har i dag en helt annan start i livet. De växer upp i sina familjer och inte på en institution. De har andra förväntningar, behov och förutsättningar. Hur organiseras kommunernas verksamhets- och boendialternativ utifrån det?
- Det förekommer och används begrepp inom funktionshinderområdet som kan vara tvetydiga och skapa en förvirring, både hos utomstående och för de som på olika sätt berörs av verksamheten. Ett sådant är *brukarråd*. Det kan vara veckomöten/samling i en verksamhet eller ett forum där brukarorganisationerna på en övergripande nivå kommer till tals i olika frågor.
- Det finns olika typer av planer som berör den enskilde. Några exempel förutom de som nämnts direkt i intervjuerna (genomförandeplan, individuell plan enligt LSS) är *handlingsplan*, *aktivitetsplan* och *samordnad individuell plan (SIP)*.
- Under samtalet gång uppfattar jag att det delvis finns ett glapp mellan företrädares och personalens syn på hur och om man som anhörig involveras i det arbetet som genomförs inom daglig verksamhet och i boenden.



## Förslagslista på fortsatt arbete

- ✓ Involvera brukarorganisationer och berörda verksamheter i *att utbilda gode män* i sin roll och utifrån aktuell målgrupp, kopplat till det Socialstyrelsens kunskapsstöd "Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner"  
Ett exempel att inspireras av är projektet "Rollkoll" som *Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare* (RFS) med stöd från Allmänna arvsfonden genomfört. Man har bl.a. tagit fram ett material om god man och förvaltare i relation till andra aktörer.  
[http://rfs.se/om\\_rfs/Projekt/Rollkoll/Huvudman-far-eget-info-material-i-Rollkoll/](http://rfs.se/om_rfs/Projekt/Rollkoll/Huvudman-far-eget-info-material-i-Rollkoll/)
- ✓ Ta tillvara och sprida *goda exempel på kompetensutvecklingsarbeten* som pågår i länets kommuner, ex. utbildning för baspersonal inom funktionshinderområdet, värdegrundsarbetet samt Min Plan som nämnts tidigare. FoU-ombuden i länets kommuner har en viktig roll i det arbetet.
- ✓ Följa pågående nationellt arbetet inom området *yrkeskrav och titulatur* för medarbetare inom funktionshinderområdet. Ett arbete som redan pågår i olika län i Sverige  
[http://www.socialchefer.se/fss/userfiles/file/FSS%20Studiedagar/2012\\_Stockholm/Sem03\\_SirpaNiemi\\_CamillaBlomqvist\\_text.pdf](http://www.socialchefer.se/fss/userfiles/file/FSS%20Studiedagar/2012_Stockholm/Sem03_SirpaNiemi_CamillaBlomqvist_text.pdf) är ett exempel att inspireras av. I det Nationella kompetensrådet (NKR) finns även representation från Västerbotten.
- ✓ Skapa *brukarråd/boenderåd samt använd delaktighetsmodellen inom LSS-området* för att utveckla kommunernas dagliga verksamhet och boenden. (Bilaga 3).

## Påbörjat regionalt arbete inom området delaktighet och inflytande

Brukarmedverkan och delaktighet i olika former har under senare år varit ett prioriterat område nationellt. Socialstyrelsens senaste *Öppna Jämförelser* (ÖJ) 2015 inom funktionshinderområdet, belyser behov av förbättringar kopplat till delaktighet och inflytande. Flertalet kommuner i Västerbotten tar inte heller tillvara på brukarnas synpunkter för att utveckla verksamheterna. Se mer i den regionala ÖJ-rapporten inom funktionshinderområdet som kan laddas ner från FoU Välfärds hemsida: <http://regionvasterbotten.se/halsa/fou/funktionshinder/>. Det har därför valts som ett förbättringsområde i flera av länets kommuner och i nätverket för FoU-ombuden. Det stämmer väl med den önskan som beskrevs i genomförda intervjuer.

Alla tre intervjugrupperna betonade på olika sätt behovet av bättre samarbete mellan olika aktörer och att ta tillvara på brukares erfarenheter för att öka delaktighet och inflytande i planering och beslut inom socialtjänsten. Via nätverket för FoU-ombuden där de flesta kommuner har en eller två representanter, har olika förbättringsarbeten påbörjats på hemmaplan och med stöd från FoU Välfärd. Dessa kommer att fortsätta även under 2016.

Ett exempel på delaktighetsarbete är utvecklandet av boenderåd/brukarråd som pågår. Ett annat är arbetet med att ta fram olika former av anpassade enkäter.

Utbildning av kursledare i Delaktighetsmodellen genomförs i Västerbotten med början hösten 2015. Läs mer om Delaktighetsmodellen på FoU Välfärds hemsida ovan. I början av 2016 kommer utbildning till vägledare att erbjudas till socialtjänsten i länets kommuner (bilaga 3)

## Bilaga 1 - Intervjufrågorna till brukarföreträdare, chefer och politiker



Inom ramen för Sveriges kommuner och landstings (SKL) nationella satsningen - *Stöd till personer med funktionsnedsättning*, har man i Västerbotten valt att prioritera området "Förstärkt brukarmedverkan" och målgruppen vuxna personer med intellektuella funktionsnedsättningar 18 – 65 år. Inom det området har FoU Välfärd valt att denna intervjuundersökning ska omfatta vuxna personer inom daglig verksamhet och boende.

Syftet med undersökningen är att få kunskap och ett utgångsläge på vilket sätt brukarmedverkan inom socialtjänsten för målgruppen bedrivs i länet.

### Frågeområden att samtal kring

Målgrupp för intervjun: **Brukarföreträdare** för personer med intellektuella funktionsnedsättningar

### Hur sker uppföljning av insatser på *individnivå* ut, för personer med intellektuella funktionsnedsättningar?

- Vad ligger i begreppet "brukarmedverkan"
- Hur ser företräderskapet generellt ut i er kommun?
- Vilka planer finns och används för målgruppen?
- Hur/på vilket sätt sker återkopplingen till de berörda personerna?
- Vilket stöd finns vid uppföljning (exempel)
- Vilket stöd behövs för uppföljning?
- Vad är lätt respektive svårt
- Brukarorganisationernas roll

Målgrupp: **Chefer** med ansvar för daglig verksamhet och boende för personer med intellektuella funktionsnedsättningar

### **Vilka *metoder* används för brukarmedverkan inom verksamheten**

- Vad ligger i begreppet "brukarmedverkan"
- Hur ser det ut i er kommun när det gäller företräderskap i allmänhet?
- Chefens roll för att möjliggöra brukarmedverkan
- Hur rustas personalen för att möjliggöra brukarnas delaktighet och medverkan?
- Vilka metoder används?
- Vilka metoder behövs?
- Hur tillmötesgår man i verksamheten den enskildes autonomi och rätt till självbestämmande?
- Vilka styrkor och förbättringsområden ser du?
- Vad är lätt respektive svårt för att få till brukarmedverkan?

Målgrupp: **Politiker** med ansvar för funktionshinderområdet och personer med intellektuella funktionsnedsättningar (strukturnivån)

### **Vilka *dialogforum* för brukarmedverkan finns i kommunen?**

- Vad ligger i begreppet "brukarmedverkan"
- Hur ser du på din roll som politiker
- Hur ser företräderskapet generellt ut i din kommun
- Vilka forum används?
- Hur stöds beslut kopplat till individens autonomi och rätt till självbestämmande?
- Hur skapas underlag för politiska beslut utifrån ett brukarmedverkansperspektiv?
- Vilka forum eller former finns och vad skulle behövas?

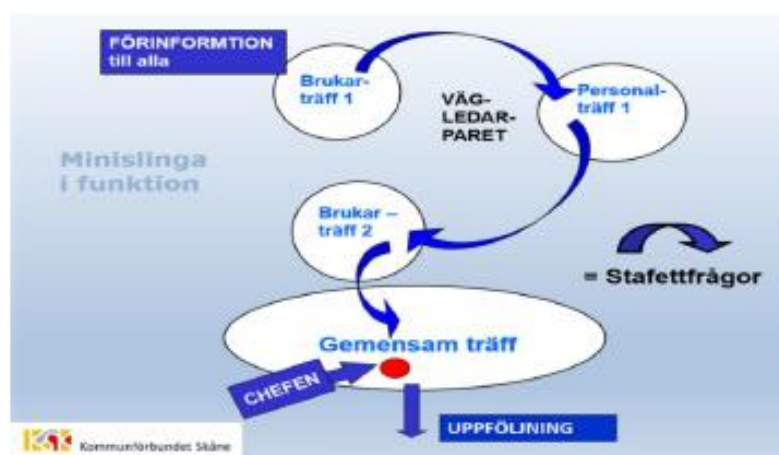
## Bilaga 2 – Shiers delaktighetsmatris

Modellen har tagits fram av Harry Shier och översatts inom projektet "Egen väktkraft" samt med några tillägg i anslutning till frågeställningarna av Fou Vallfård Region Västerbotten

	Öppningar	Möjligheter	Skyldigheter
<b>Nivå 5</b> Personer delar makt och ansvar över beslutsfattande	<b>Öppning nivå 5:</b> Är jag som professionell beredd att dela inflytande och ansvar med personen? På vilket sätt: "nej"- motivera	<b>Möjlighet nivå 5:</b> Finns ett förfarande som möjliggör för personer och professionella att dela inflytande och ansvar över beslut? Ex:	<b>Skyldighet nivå 5:</b> Är det ett policykrav att personer och professionella delar inflytande och ansvar över beslut? Beskriv:
<b>Nivå 4</b> Personer involveras i beslutsfattande processer	<b>Öppning nivå 4:</b> Är jag beredd att låta personer delta i mina beslutsfattande processer? På vilket sätt: "nej" - orsak	<b>Möjlighet nivå 4:</b> Finns ett förfarande som möjliggör för personer att delta i beslutsfattande processer? Ex: "nej" – vad behöver göras	<b>Skyldighet nivå 4:</b> Är det ett policykrav att personer ska vara involverade i beslutsfattande processer? Vad behöver göras:
<b>Nivå 3</b> Personers åsikter och synpunkter beaktas	<b>Öppning nivå 3:</b> Är jag beredd att beakta personers åsikter och synpunkter? Ge exempel:	<b>Möjlighet nivå 3:</b> Möjliggör den beslutsfattande processen att personers åsikter och synpunkter beaktas? På vilket sätt?	<b>Skyldighet nivå 3:</b> Är det ett policykrav att personers åsikter och synpunkter ska vägas in i beslutsfattande? Exempel:
<b>Nivå 2</b> Personer får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter	<b>Öppning nivå 2:</b> Är jag beredd att stödja personer att uttrycka sina åsikter och synpunkter? Beskriv på vilket sätt:	<b>Möjlighet nivå 2:</b> Har jag tillgång till olika aktiviteter och metoder som stödjer personer att uttrycka åsikter och synpunkter? Beskriv:	<b>Skyldighet nivå 2:</b> Är det ett policykrav att personer ska ges stöd i att uttrycka sina åsikter och sina synpunkter? Exempel:
<b>Nivå 1</b> Personer blir lyssnade till  <i>Börja här!</i>	<b>Öppning nivå 1:</b> Är jag beredd att lyssna på personer? Ge exempel:	<b>Möjlighet nivå 1:</b> Arbetar jag på ett sätt som möjliggör att personer blir lyssnade till? Ge exempel:	<b>Skyldighet nivå 1:</b> Är det ett policykrav att personer ska bli lyssnade till? Beskriv:

### Delaktighetsmodellen - en väg mot empowerment

Delaktighetsmodellens tillblivelse och utveckling



Delaktighetsmodellen är en dialogform för möten mellan personer med olika grad av inflytande över gemensamma frågor och intresseområden. Mellan parterna som deltar finns en maktobalans, vilket ibland kan ha karaktären av att den "svagare parten" är i beroendeförhållande till den starkare, t.ex. som mottagare av stöd och omsorg. Modellen erbjuder en dialog på jämlika villkor med syftet att öka inflytande och delaktighet för den "svagare parten". Delaktighetsmodellens metod är delaktighetslingor. Då sådana dialoger används återkommande i verksamheten stärks en ömsesidig förståelse mellan parterna och bidrar till ett gemensamt kunskapsunderlag som ett led i en lärandeprocess.

Delaktighetsmodellen (DMO) tillkom 2007 i ett samarbete mellan Greger Nyberg (GN), verksamhetsledare vid FoU Skåne och Ann-Christine Gullacksen (ACG), fil dr i socialt arbete vid Malmö högskola. Eftersom modellen utvecklades i samarbete med LSS-verksamheter blev dess syfte från början att användas som ett verktyg med fokus på att öka möjligheterna till empowerment för brukare med stöd, service och omsorg enligt LSS. Senare har modellen börjat användas inom äldreomsorg och socialpsykiatri. Grundmodellen kan dock användas i många andra vitt skilda sammanhang och med olika deltagargrupper. DMO har delvis inspirerats av den danska BIKVA-modellen, Brugerindragelse i kvalitetsvärdering, (Krogstrup 1997; Dahlberg & Vedung 2013). DMO är dock ingen utvärderingsmodell utan har karaktären av lärande samtal på jämlika villkor. Gemensamt är att båda modellerna utgår från att brukarnas (den "svagare parten" i dialogen) perspektiv styr innehållet i dialogen.

