



REGION
VÄSTERBOTTEN

Rapport om

Förstärkt brukarmedverkan

- Kan Tjänstedesign som metod underlätta inflytande och delaktighet?

Del 1 november 2013 – maj 2014

Del 2 september 2014 – februari 2015

FoU Välfärd 2014:22

Maj 2014

Del 1

Vi.Tillsammans. Pilotprojekt

Joyn Service Design
FoU Välfärd Region Västerbotten



Innehåll

Del 1	
Bakgrund och projektupplägg	4
Vännäs - Pilotkommun	
Tjänstedesign	6
Mål för projektet	8
Workshop: introduktion	
Tidiga resultat	9
Workshop: fånga	10
Observationer	
Intervjuer och medverkande observation	14
Cultural probes - dagböcker	
Workshop: personal	18
Insikter av Fånga- och Förstå-fasen	20
Problemställning	21
Utveckla	22
Koncept	23
Scenario	24
Testa och konceptutveckling	26
Avslutning med brukare och projektgruppen	28
Resultat	32
Tjänstedesign för stärkt brukarperspektiv och kulturförändring	36
Del 2	
Inledning	40
Testa (Prototyping) - Vad är det?	
Workshop	41
Förändringar utifrån workshopen	44
Utveckling av Min Plan	45
Fortsatt stora framsteg i Vännäs	50
Nationellt intresse och nästa steg	52
Reflektioner	
Bilaga 1 Deltagarlista	
Bilaga 2 Blueprint Cafegruppen och Läs&Hör	
Bilaga 3 Blueprint "Min Plan"	

4 Inom FoU Valfärd Region Västerbotten pågår sedan 2013 en nationell satsning, via Sveriges Kommuner och Landsting, inom området ”personer med funktionsnedsättning”. I Västerbotten har man valt området ”Förstärkt brukarmedverkan” som riktas mot Socialtjänsten och vuxna personer mellan 18 och 65 år med intellektuella funktionsnedsättningar. Detta pilotprojekt ingår som ett delområde i denna satsning, och avser att prova tjänstedesign som metod för att arbeta med förstärkt brukarmedverkan. Projektet som kom att heta ”Vi.Tillsammans.” har drivits av Ville Lintamo och Linda Bresäter, tjänstedesigners på Joyn Service Design, i nära samarbete med Margaretha Hägglund, utvecklingsledare på FoU Valfärd, Region Västerbotten.

Det som gav upphov till att prova tjänstedesign var att Ville kontaktade Marie Ernestad, chef för FoU Valfärd. Det som väckte Maries och FoU Valfärds intresse var just designers sätt att jobba med användaren i centrum. Genom en dialog och vunnen upphandling fick Joyn förtroendet att jobba med pilotprojektet förstärkt brukarmedverkan.

Efter FoU Valfärds förfrågan om att delta, var tre kommuner positiva till att medverka i pilotprojektet. Vännäs kommun och dess dagliga verksamhet valdes till pilotkommun. Där har två grupper: Cafégruppen och Läs&Hör deltagit och det är dessa två grupper med brukare och personal som projektet har fokuserat på. De två övriga kommunerna, här benämnda som ”deltagande kommuner”, är Robertsfors och Umeå kommun. Från Robertsfors kommun har personal från den dagliga verksamheten deltagit, samt arbetskonsulenter från Umeå kommun. De deltagande kommunernas roll i projektet har varit att aktivt medverka för att lära sig nya metoder och verktyg för att sedan själva kunna tillämpa dessa i sin egen verksamhet. Totalt har ca 20 personer bestående av personal på daglig verksamhet, arbetskonsulenter, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och ledning, samt 10 brukare ingått i pilotprojektet.

Personalen från de tre kommunerna benämns framgent som *Projektgruppen*, se Bilaga 1 för namnlista.

Projektet har även haft en *Referensgrupp* (se Bilaga 1 för namnlista) för kvalitetssäkring av projektet bestående av forskare från Centrum för handikappvetenskap, Umeå universitet. Representater från Socialpsykiatriskt kunskapscentrum och FoU Valfärd, Region Västerbotten, sakkunniga inom kommun och landsting samt brukarrepresentanter inom funktionshinderområdet.

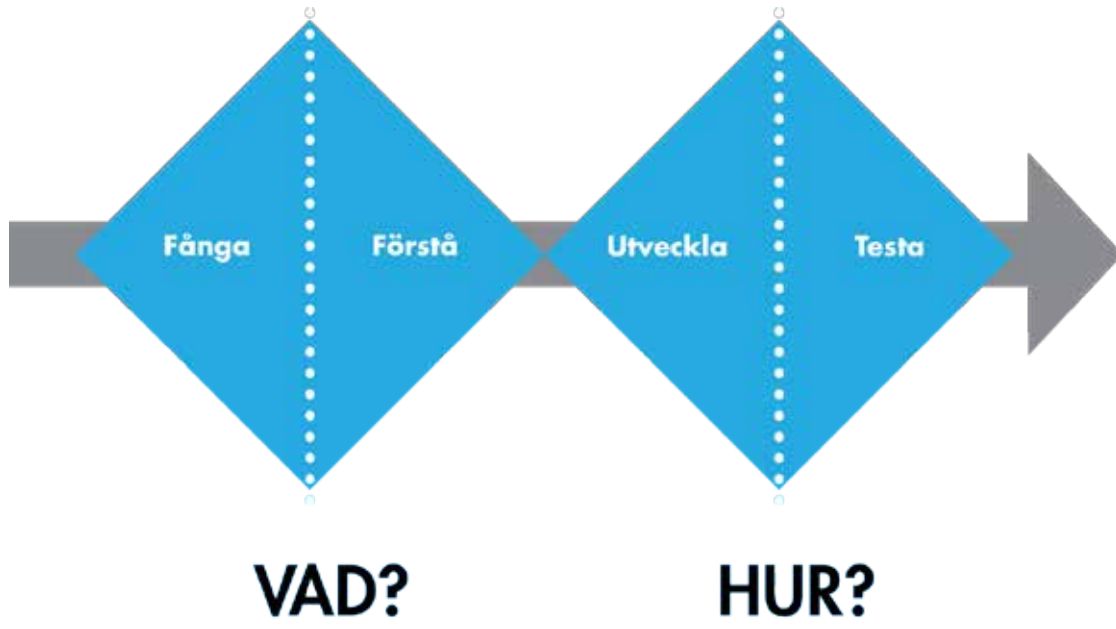
Samarbetet mellan oss på Joyn och Margaretha, utvecklingsledare på FoU Valfärd har i vårt tycke fungerat utmärkt. Det har varit en fruktsam dialog där vi sett på verksamheten och problemen ur våra respektive kompetensperspektiv, och tillsammans skapat oss klarhet och förankring i projektet. Vi skulle inte ha kunnat genomföra projektet utan Margarethas kompetens. Det har också varit en trygghetsfaktor att referensgruppen med all dess samlade kunskap funnits som ett stöd i bakgrunden och garanterat att vi styrt åt rätt håll. Detta är något som vi tar med oss i framtida projekt.

Vännäs Kommun och dess dagliga verksamhet, med de tidigare nämnda grupperna Cafégruppen och Läs&Hör har utgjort föremål för projektet. Grupperna består av 5 brukare vardera. Cafégruppen, som namnet antyder, bedriver anpassad bageri- och café verksamhet. Läs&Hör har fått namnet från den brukartidning som brukarna är med och producerar. Utöver tidningen består Läs&Hörs verksamhet av olika former av utskrifts- och kopieringstjänster samt strimling av kasserat papper.

Både Läs&Hör och Cafégruppen har genomgått en förändring och flyttat ut från Dagcentret i Vännäs kommun. Detta har skett som ett led i kommunens strategi att utveckla daglig verksamhet mot att bli en mer integrerad del av samhället och komma bort från det traditionella vårdande förhållningsättet. Cafégruppen flyttade ut under projektiden, och det faktum att det är en verksamhet i omvandling bidrog också till intresset att medverka i projektet.

Tjänstedesign inom detta projekt syftar till att i dialog med brukare och personal skapa tjänster som brukarna behöver och kan använda. Som grund för arbetet ligger designprocessen, en användarcentrerad kreativ problemlösningsprocess som utvecklats inom designprofessionen.

Designprocessen kan visualiseras som en dubbeldiamant där den första delen syftar till att reda ut *vad* som skall göras och den andra *hur*. Formen visualiserar också arbetsättet där man i Fånga-fasen går ut och samlar ihop ett stort material för att sedan i Förstå-fasen analysera och prioritera kring vad som behöver lösas i nästa fas samt formulera en frågeställning. I Utveckla-fasen går man återigen ut brett genom att skapa flera nya idéer för att svara på frågeställningen. Genom att tidigt testa och utvärdera dessa idéer smalnar arbetet sedan ned gentemot slutresultatet och dess implementering.





Målet med projektet (ursprunglig version):

- Utveckla den valda tjänsten och skapa konkreta resultat utifrån ett brukarmedverkansperspektiv
- Lära ut designspecifika metoder och verktyg för brukarmedverkan

Målbilden kom att revideras senare i projektet.

Projektet inleddes med en introducerande workshop med deltagande personal från alla tre kommuner. Under workshopen gick vi igenom vad tjänstedesign är och hur projektet är upplagt utifrån det arbetssättet. Gruppen introducerades också till de post-it-lappar som vi under projektets gång ofta skulle återkomma till. Med hjälp av inspirationsbilder och slumpvis valda tidningsuppslag brainstormade vi fram tre namnförslag för projektet som vi sedan skickade för omröstning till brukarna i Vännäs. Det vinnande förslaget blev "Vi.Tillsammans.". En enklare grafisk identitet för projektet togs därefter fram, och en sluten blogg sattes också upp.



I och med att personalen skulle informera brukarna om projektet och göra ett utskick började de reflektera kring begreppet "brukare". För att få ett svar på vad brukarna tänkte kring detta begrepp, gick personalen helt enkelt ut och frågade vad brukarna själva ville bli kallade. Där var det speciellt en brukare som tydligt uttryckte att hon absolut inte var någon brukare utan såg sig själv som en deltagare! När detta blev känt i projektgruppen kände vi nog alla att personalen i det här projektet var öppna för nya tankesätt och inte rädda för att testa nya vägar. Detta var en mycket viktig förutsättning för att projektet skulle bli så bra som möjligt. Vi valde dock att internt i projektet använda det vedertagna begreppet "brukare" för att inte blanda ihop ordet "deltagare" med våra deltagande kommuner.

10

Design-etnografi är, som namnet anger, inspirerat av etnografiska forskningsmetoder som anpassats för att passa designerns yrkesroll. Metoderna används framför allt för att göra grundläggande research och för att kartlägga nuläget. Tillsammans med projektgruppen gick vi igenom teorin bakom design-etnografi, hur man gör intervjuer, olika former av observationer samt lite tips och tricks kring hur man fångar upp användares tankar och känslor. Projektgruppen fick därefter träna praktiskt genom att intervjua varandra och på samma gång lära känna varandras verksamheter i de olika kommunerna.

Ursprungligen var tanken att deltagarna i projektgruppen skulle intervjua och observera brukarna i Vännäs, men efter att ha erhållit större insikt i verksamheten togs ett enhälligt beslut av alla involverade i projektet att med hänsyn till brukarna, skulle Ville utföra intervjuerna och observationerna med brukarna i Vännäs.

Fånga-fasen inleddes med observationer hos Cafégruppen och Läs&Hör. Det var med stor spänning Ville på Joyn för första gången klev in hos brukarna i Vännäs. Han visste nog inte riktigt vad som väntade honom. Ville medverkade vid samlingen och observerade även brukarna när de bakade. Han tyckte att observationerna förlöpte väl, men anade nog inte hur mycket hans närvaro faktiskt påverkade brukarna, även om personalen mycket riktigt påpekade detta. Detta förstod nog Ville först mycket senare när han lärt känna dem. I vilket fall fick Ville en bra insikt i verksamheten och om hur den fungerade. De första intrycken var att det var personalen som skötte mycket av huvuduppgifterna medan brukarna hjälpte till med enklare uppgifter.

På samma sätt gick Ville till väga på Läs&Hör. Här var det svårare att få en klar bild av verksamheten eftersom det ingår fler arbetsuppgifter inom olika områden. Här var det möjligen lite lättare att se att Villes närvaro påverkade brukarna i form av att en viss nervositet infann sig i rummet. Även här fick Ville intrycket av att brukarnas arbetsuppgifter verkade ganska enkla, och med våra egna mått mätt tråkiga. Speciellt var det en man som väckte Villes nyfikenhet, här kallad "Mats", som satt och strimlade papper. "Skall han bara sitta där och strimla papper, dagarna i ända"? Låt oss återkomma till Mats lite längre fram.

I rapporten har vi anonymiserat brukarna genom fiktiva namn och pixlat över deras ansikten pga sekretess. Att behöva pixla över brukarnas ansikten var något vi motvilligt gjorde eftersom så mycket av brukarnas personlighet och glädje försvann i och med pixlingen.







14

På förhand fanns det en viss oro bland personalen hur det skulle gå att intervjua brukarna; hur skulle de reagera, skulle de ställa upp? Andra hade ju försökt tidigare... Möjligen pga vår okunskap på området samt vår optimism såg vi på Joyn inte något problem med att intervjua brukarna, vi vill ju ta del av deras erfarenheter. Det skulle glädjande nog visa sig att alla brukarna ville ställa upp på filmade intervjuer och att intervjuerna förlöpte väl.

Att intervjua brukarna var inte som att intervjua de användare Ville intervjuat i tidigare projekt. Snabbt insåg han att han måste följa samtalet dit det ledde och att följdfrågor inte alltid var så lätta att ställa. Ville hittade dock ett spår som fungerade; att prata kring olika saker. Exempelvis kunde han fråga om personen hade en telefon. Då kunde han ställa följdfrågan ”vem brukar du prata med?”, ”vad brukar ni prata om?” osv. Intervjuerna gav inte lika mycket som vi på Joyn är vana vid, i form av ren information, men de gav desto viktigare insikter om personernas liv, hur de tänkte och vilka hjälpmedel de använde, som t ex deras dagböcker. För oss var det också ett sätt att lära känna brukarna.

Ville gjorde också intervjuer med personal och ledning i Vännäs för att få deras perspektiv på verksamheten.

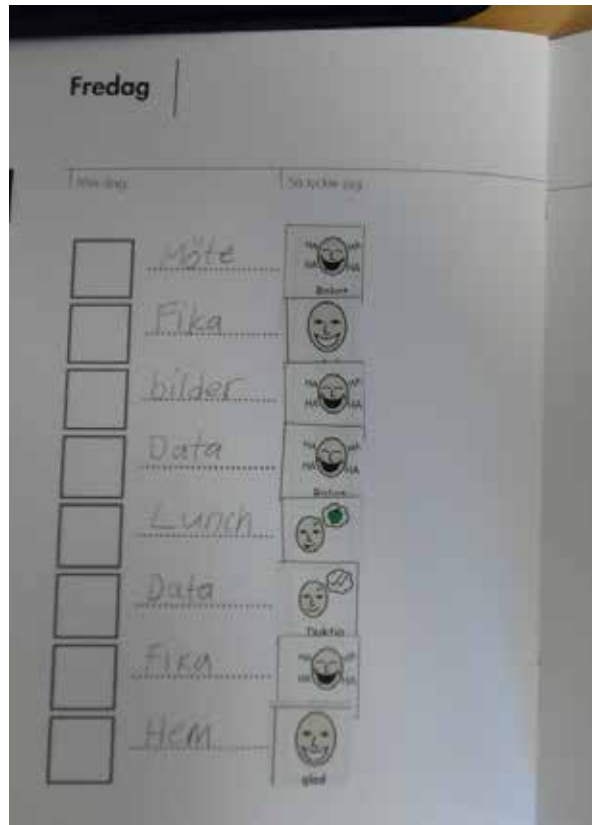
Ville tillbringade en hel del tid på plats i Vännäs, mellan intervjuerna. Han åt tillsammans med brukarna och personalen, samt deltog i övrig verksamhet, vilket utgör en form av deltagande observation. Han upplevde att denna form av observation var ett bra sätt att få insikter i verksamheten. Ville följde också en person ur personalstyrkan under en arbetsdag.

Efter önskemål från referensgruppen om att prova nya sätt att fånga brukarnas erfarenheter tog vi fram sk ”cultural probes”, som vi i projektet kallade dagböcker. En probe är ett föremål som skickas med användaren i dennes vardag. Detta föremål kan till exempel vara en kamera, ett häfte att skriva i, eller något annat där användaren själv kan fånga sin vardag utifrån uppgifter som följer med ”proben”.

Vi på Joyn använde samma format i våra dagböcker som brukarna var vana vid från sina egna dagböcker, ett häfte i vilket de fyllde i vad de gjort under dagen. Vi lade dock till en rad där brukarna fick skriva om hur de upplevde de olika momenten under dagen. De kunde också välja att istället klistra dit pictogram för att uttrycka sig. Häftet lades i en plastficka med personens namn på, tillsammans med en penna och en godisbit.

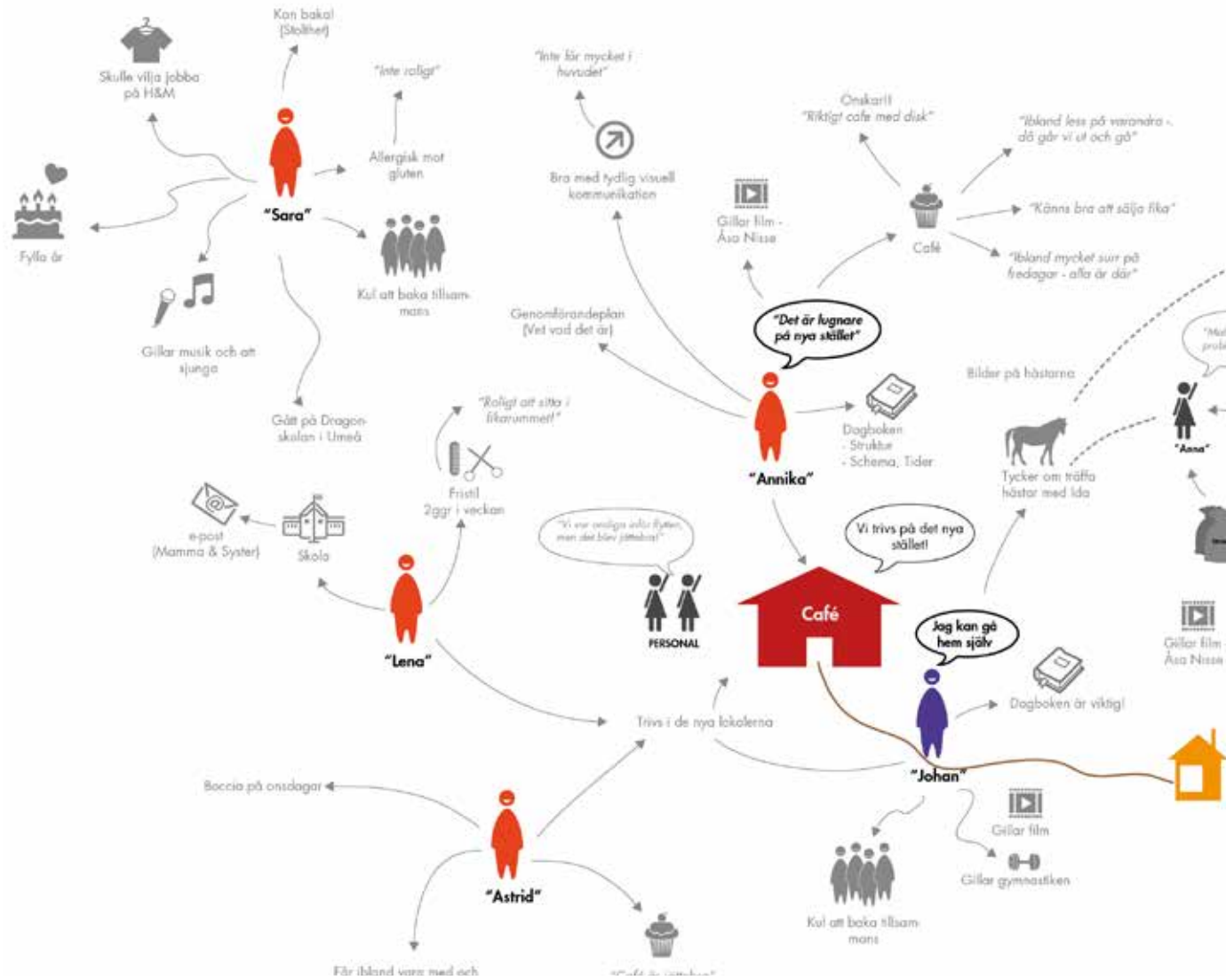
Dagböckerna blev mycket populära! Vi på Joyn fick låna dem för att analysera innehållet bara efter det att vi lovat att lämna tillbaka dem så fort som möjligt! Vi är mycket glada att personalen och brukarna tog sig tid att fylla i dagböckerna även om dagarna blev lite längre och boendet undrade var brukarna höll hus.

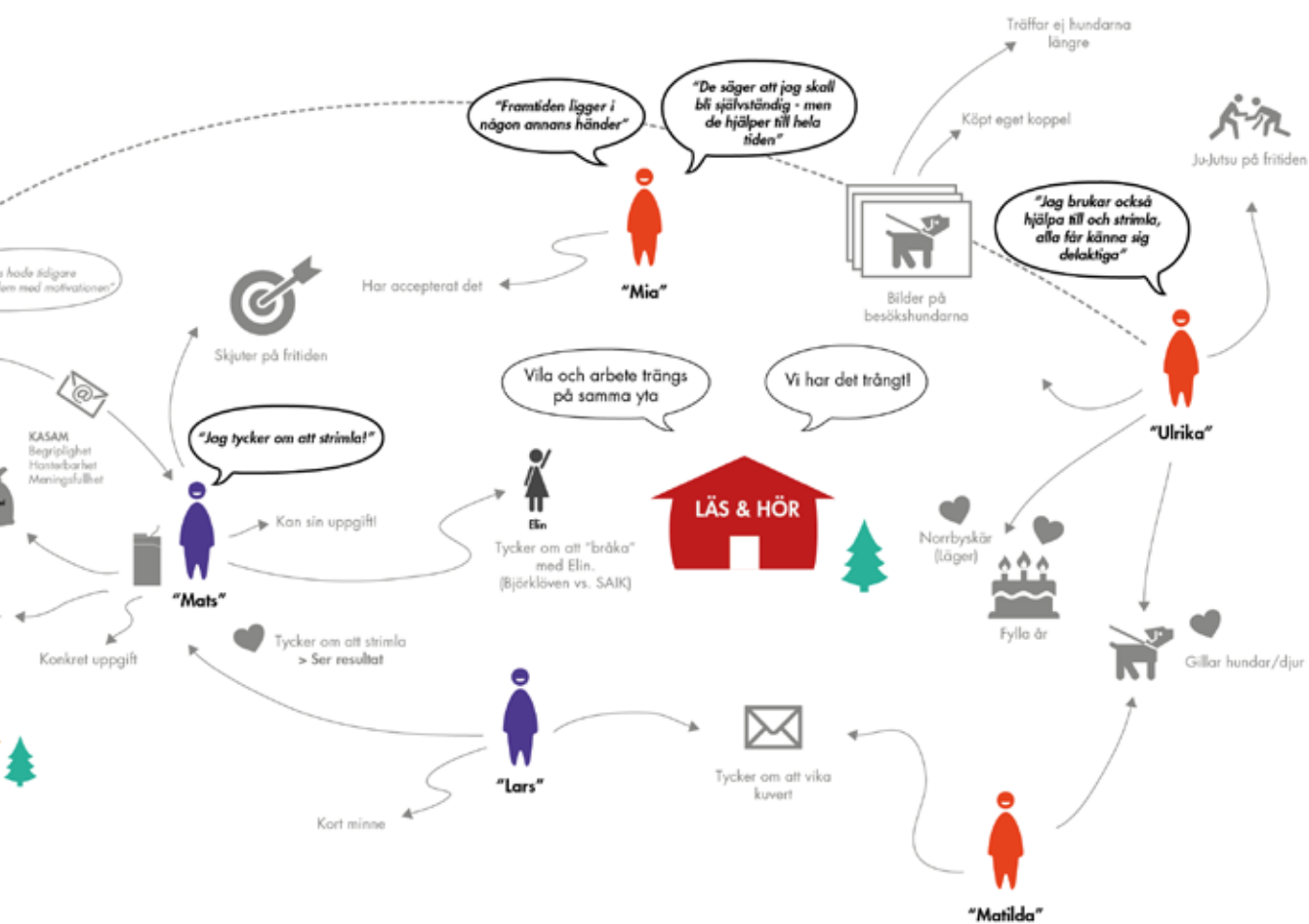
På följande uppslag finns en sammanställning av intervjuerna.



Intervjuer med brukare

16







Den andra workshopen med projektgruppen var undersökande till sin karaktär. Utifrån insikter vi alla fått i researcharbetet så här långt ville vi nu titta på verksamheten utifrån personalens perspektiv. Workshopen inleddes med att undersöka vad brukarmedverkan är för personalen. Vidare frågades vad som krävs för att nå en högre brukarmedverkan.

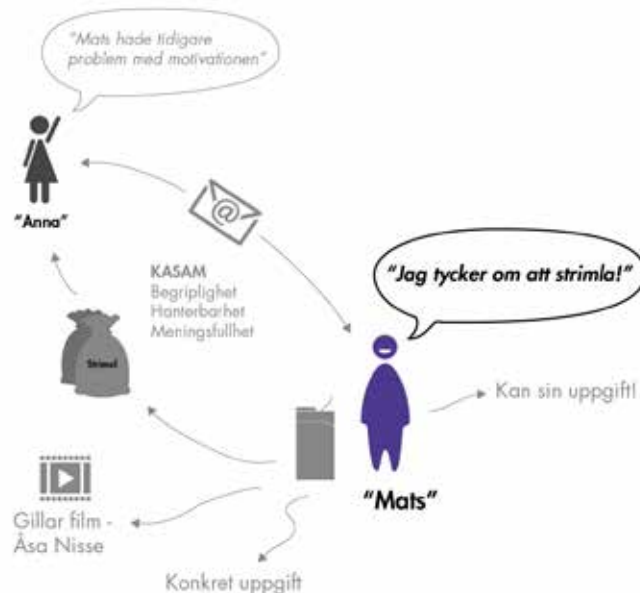
Tillsammans med projektgruppen sattes det också upp sk "blueprints", vilket är kartor över både Läs&Hörs och Cafégruppens tjänster. Vi ville undersöka vilka arbetsuppgifter som gjordes av personalen och vilka som gjordes av av brukarna själva.

The top section of the display is a horizontal navigation menu with icons for various user interface components: a document, a chair, a table, a shopping cart, a computer monitor, a fork and knife, a person walking, a person sitting, a person at a desk, and a person at a computer. Below the menu, there are several sticky notes arranged in a structured manner, likely representing a project plan or user journey.

The bottom section is a large flowchart titled "Intervjuer med brukare". It depicts a complex network of interactions and processes. At the center is a red house icon, with various icons representing users and tasks radiating from it. Lines and arrows connect these elements, illustrating the flow of information and activities during user interviews.

The left word cloud, titled "Medbestämmande", highlights key terms such as **lyssnad** (listening), **delaktighet** (participation), **bestämma** (determine), **få** (get), **förstådd** (understood), **deltagande** (participation), **sammanhang** (context), **komma** (come), **påverka** (influence), and **genomförandeplan** (implementation plan).

The right word cloud, titled "Vad krävs för att en brukarutvärdering ska fungera?", lists words related to implementation and communication, including **personalen** (the staff), **genomförandeplan** (implementation plan), **personal**, **tillsamman** (together), **diskutera** (discuss), **nya kunskap** (new knowledge), **individ** (individual), **ideer** (ideas), **brugg** (bridge), **personens kring** (around the person), **öppen** (open), **informera** (inform), **lyssna** (listen), **samarbete** (collaboration), **ifråga** (question), **dom** (you/one), **kontakt** (contact), **handledare** (supervisor), **erbjudas** (is offered), **tillsamman** (together), **idegrupper** (idea groups), **kommunikation** (communication), **uppföljningssamtal** (follow-up conversation), **tro** (trust), **genomförandeplaner** (implementation plans), **lyhördhet** (attentiveness), **individ** (individual), **personal** (staff), **brukaren** (the user), **arbetsätt** (work method), **förutsättningar** (prerequisites), **sammanhang** (context), **vebbskap** (community), **förstå** (understand), **inställning** (attitude), **individen** (the individual), and **fokus** (focus).



Låt oss nu återvända till Mats vid strimlingsmaskinen. Den här vid första anblick så enkla arbetsuppgiften skulle visa sig vara så mycket mer. När Mats intervjuades kom det fram att han inte bara strimlade papper utan att han strimlade papper till en hästtjej, "Anna". Anna använder sedan strimlet i stallet och köper det för en (alldeles) för billig peng av Mats och Läs&Hör. Vidare framkom det i intervjun att Mats hade mejlkontakt med Anna. Ville kontaktade Anna för att höra hennes version kring Mats arbetsuppgifter och de visade sig stämma mycket väl. Anna berättade också att Mats tidigare haft problem med motivationen men att han nu hittat en meningsfull arbetsuppgift. Det kom även senare fram att Mats som Ville tyckte så "synd" om visade sig vara den som kanske trivdes bäst på Läs&Hör.

Det här var tydligt en Känsla Av SAMmanhang - KASAM, ett begrepp som myntades av Aaron Antonovsky¹. Det innebär att en arbetsuppgift är begriplig, hanterbar och meningsfull. Alla

¹ **Aaron Antonovsky** (1923 – 1994) professor i medicinsk Sociologi vid Ben Gurion University of the Negev, Israel. Antonovsky är bland annat känd för sin studie (1970) kring frågeställningen, vad är det som gör att människor är och förblir friska, det vill säga de hälsobringande faktorernas ursprung: salutogenes. Antonovskys svar på den frågeställningen var KASAM.

dessa parametrar uppfylldes väl av Mats uppgift. Uppgiften var högst begriplig, papper återvändes, strimlades och användes sedan i stallet. Hanterbart då Mats hade lärt sig att bemästra strimlingen; han visade hur han kunde skilja mellan papper som lämpade sig för strimling och vilket som måste kasseras genom att väta fingret och lägga det mot pappret. Fastnade inte pappret på fingret var det inte lämpligt. Samt slutligen, meningsfullt eftersom Mats har en tydlig beställare, en slutkund som han vet uppskattar hans arbete.

Det här är också en bra lektion i hur viktigt det är att som designer göra sin research på ett nyfiskt och grundligt sätt, och att inte dra förhastade slutsatser, vilket leder till att man löser fel problem.

För personalens del blev blueprints-övningen en riktig ögonöppnare. (Se översta bild s. 19 och bilaga 2) Det visade sig tydligt att brukarna inte alls var så delaktiga i arbetsprocesserna som personalen trott. Det visuella formatet hjälpte också mycket - det var lätt för personalen att ta till sig.

Genomförandeplanen är till för att brukaren skall vara delaktig i utformandet av sin vardag och sina arbetsuppgifter. I Vännäs kännetecknas genomförandeplanerna av ett ”stormöte” där både personal från boendet och daglig verksamhet deltar, inklusive arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Detta leder till ett möte med ett stort antal deltagare, vilket innebär en ohållbar situation för brukaren. Följden har blivit att väldigt få brukare överhuvudtaget medverkar på dessa genomförandeplansmöten. Är inte brukarna med på mötet har de således inte själva fått påverka sin situation. Deras talan har istället förts av anhöriga eller gode män. Genomförandeplanerna kännetecknas också av att deltagarna ofta känner sig oförberedda och att planerna inte följs upp i tillräcklig utsträckning. Personalen frågar sig även om brukarna faktiskt förstår vad som bestäms på dessa möten?

Personalen vittnade om att genomförandeplansmötena inte fungerade för deras egen del heller. Personalen upplevde att den dagliga verksamheten fick allt för lite tid på mötet och att det också förekom hierarkier mellan den legitimerade² och den icke-legitimerade personalen. De berättade också att det var svårt att göra sin röst hörd i det stora sammanhanget.

² **Yrkeslegitimation** innebär att det finns ett lagrum som beskriver vilka krav som ska vara uppfyllda för att en sådan ska kunna utfärdas, av en behörig myndighet (Socialstyrelsen för hälso- och sjukvårdsyrken). Beteckningen legitimerad får endast användas av den som genomfört den utbildning som krävs och i vissa fall fullgjort praktisk tjänstgöring enligt särskilda föreskrifter samt sökt och av berörd myndighet fått legitimation att utöva ett visst yrke, samt inte fått denna legitimation indragen.

När vi på Joyn under workshopen frågade personalen vad som krävs för att nå en högre brukarmedverkan kom just genomförandeplanerna upp som det kanske viktigaste forumet för brukaren att vara delaktig i, avseende utformandet av sin vardag. Tillsammans med projektgruppen togs det enhälliga beslutet att det var genomförandeplanerna vi skulle jobba vidare med. Vi formulerade problemställningen till:

”Hur skulle vi kunna utveckla genomförandeplanerna på individnivå?”

Som tidigare nämnts blev blueprints-övningen, se övre bild s. 19, en ögonöppnare för personalen och nu såg vi att personalen börjat göra förändringar i vardagen utifrån de nya insikterna. De hade börjat arbetet med att involvera brukarna i alla moment inom samtliga arbetsområden. Den här typen av enkla vardagsförbättringar, gjorda till stor del av personalen, var vår ursprungliga målsättning med projektet. När vi valde att gå vidare med genomförandeplanerna innebar det en förändring eftersom genomförandeplanen är en process som består av flera delar och flera aktörer som måste designas till en fungerande helhet, både för brukare och personal. Och krävde således lite mer tid för Joyns del.

Således gjordes en revidering av målbilden till att titta närmare på hur genomförandeplanerna kunde förbättras.



Utveckla-fasen inleddes för vår del på Joyn med ett inspirerande möte med Per Johansson från Glada Huddik-teatern. Vad vi speciellt tog med oss från det mötet var att det går att göra otroliga framsteg tillsammans med brukarna. Per berättade om en brukare som hade låst in sig på toaletten när de börjat att spela teater. Sakta men säkert hade hon kommit ut och satt sig först i publiken, för att sedan sätta sig framme vid scenen, för att sedan komma upp på scenen, och där hennes resa slutade med att hon stod på scen under Melodifestivalen och sjöng Kents låt "Sverige" som mellanakt. Allt går att göra!

Peppade ut i fingertopparna gick vi in i utveckla-fasen som inleddes med en workshop tillsammans med projektgruppen. Vi gick först igenom lite teori kring kreativitet och började därefter bit för bit att hitta lösningar för de nya genomförandeplanerna. Vi på Joyn kände att personalen jobbade på riktigt bra under workshopen, men kanske inte helt kom loss i idé-genererandet. Därav skickade vi ett mejl till projektgruppen och frågade efter 200 idéer om

hur genomförandeplanerna skulle kunna utvecklas. Vi fick inte tillbaka 200 – men vi fick många idéer av hög kvalitet som vi kunde bygga vårt koncept vidare på.

Vi skulle givetvis ha velat involvera brukarna även i denna fas, men eftersom de hade svårt att relatera till vad genomförandeplanen är för något, skulle det således också ha blivit svårt att säga vad som skulle kunna förbättras.

Vi har byggt vårt koncept, dvs. vårt förslag, baserat på personalens idéer och på våra insikter från researchen. Konceptet har fått namnet "Min plan".

I vår research hade vi sett hur brukarna använde sina dagböcker för att förstå och skapa struktur i sin vardag. I dagböckerna fyller en del av brukarna i vad de skall göra under veckan och vid dagens slut vad de gjort. Detta visuella stöd är väldigt viktigt för många av brukarna. Det skapar struktur och förståelse i vardagen. Detta visuella stöd har vi tagit med oss i konceptet "Min plan" för att skapa en förståelse kring genomförandeplanen. Grunden i "Min plan" är att det ska fungera som ett hjälpmedel för brukaren och personalen att diskutera kring brukarens delaktighet och medbestämmande, dvs att ge makten över genomförandeplanen till brukaren.

Vi hade också som tidigare nämnts positiva erfarenheter av "proben", dvs dagboken. Brukarna uppskattade det lilla kittet och det personliga utformandet. Detta var också något vi tog med oss i konceptet.

I "Min plan" ges brukaren möjlighet att tillsammans med kontaktpersonalen själv fylla i vad han/hon vill göra, förändra eller behålla. Han/hon kan också skriva vad denne behöver hjälp med, samt vad han/hon är bra på. "Min plan" innehåller också ett schema, kalender samt inbjudningskort som brukaren kan skicka till de personer som denne vill ha med på genomförandeplansmötet.

De stora förändringarna kring genomförandeplansmötet är att det nu är upp till brukaren vem denne vill ha med på mötet. Mötet är nu begränsat till att handla om endast daglig verksamhet.

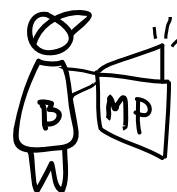
Valet av att använda en pärm gjordes för att innehållet ska kunna vara föränderligt och anpassas efter de olika brukarnas behov. Någon brukare kanske behöver en viss sida mer än den andra, samt att det är möjligt att addera sidor som t ex bilder på personal etc. Det ger också möjligheten att överblicka alla sidor vid behov genom att ta ut papprena ur pärmen. Pärmformatet gör det också möjligt för verksamheterna att själva skriva ut sidor till "Min plan". Som format valdes A5, dels för att inte vara för stort, dels för att ett mindre format ger ett personligare intryck.

Här följer ett scenario för hur "Min plan" fungerar. I scenariot kan man steg för steg avläsa de olika stegen i processen. Processen börjar med att brukaren får sin personliga "Min plan" pärm. I nästa steg väljer brukaren vem han/hon vill ha som kontaktpersonal. Tillsammans med kontaktpersonalen fyller brukaren i "Min plan", vad vill brukaren göra, vad behöver han/hon hjälp med, vad är brukaren bra på. Inför genomförandeplansmötet går brukaren och kontaktpersonalen igenom "Min plan" och skickar inbjudningskort till av brukaren inbjudna deltagare. Under genomförandeplansmötet bjuder brukaren på fika och man diskuterar brukarens önskningsar och behov. Efter mötet brainstormar personalen hur de kan tillmötesgå brukarens önskemål. Därefter träffas brukaren och kontaktpersonalen för att i lugn och ro gå igenom vad man kom fram till och vilka eventuella kompromisser man gjort. Vi gjorde också en blueprint över tjänsten där man kan utläsa hela processen för den nya genomförandeplanen. (Se blliga 2 för "Min plan" och bilaga 3 för blueprint)

VI. TILLSAMMANS

Min Plan

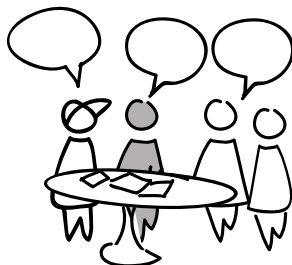
1



“Min Plan” (MP)

- Brukaren får sin personliga “Min plan” pärm.

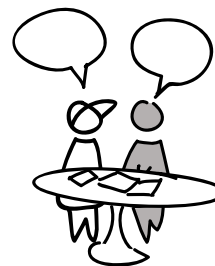
4



Möte med föräldrar/anhöriga

- Diskuterar det nya arbetssättet och vad det innebär.

5



Inför Genomförandeplan (GP)

- Går igenom “Min plan”
- Bestämmer vad brukaren vill förändra, behålla, uppnådda mål etc.

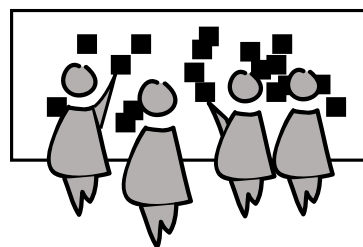
8



GP utifrån “Min plan”

- Endast daglig verksamhet
- Fika
- Personalen pratar till brukaren
- Går igenom agendan
- Fyller i planen med stöd av “Min plan”

9



Brainstorming personal

- “Hur skulle vi kunna göra?”
- Utifrån “Min plan”.
- Formar tjänsten utifrån KASAM.

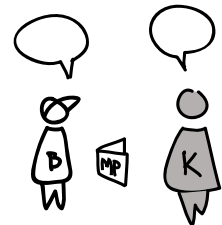
2



Väljer kontaktpersonal

- Brukaren väljer en kontaktpersonal som brukaren känner förtroende för.

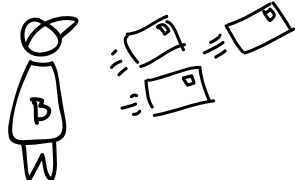
3



Samtal i vardagen

- Förklarar "Min plan".
- Fyller i "Min plan".
- Personalen uppmanar att fylla i "Min plan".

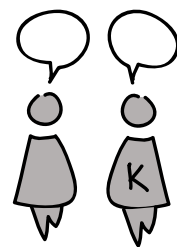
6



Skickar ut inbjudningskort

- Till personer som brukaren vill ha med på GP

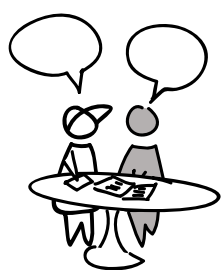
7



Samtal med kollegor

- Kontaktpersonalen hör med kollegor innan GP om spörsmål

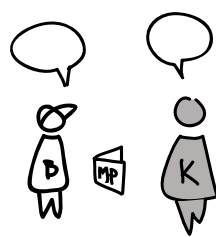
10



Efter GP

- Går igenom "Min plan".
- Kan sedan visas i t ex boendet.

11



Återkoppling + uppföljning

- Görs kontinuerligt.

Testa-fasen inleddes med en workshop med projektgruppen, där vi gick igenom teorin bakom att testa idéer, hur man kan göra och vad man bör tänka på. Därefter fortsatte vi workshopen med att tillsammans slutföra prototypen till ”Min plan”, som vi hade förberett inför workshopen. Efter en stunds tvekan tog personalen till sig prototypen och började klippa och rita på de olika delarna som skulle vara med. I slutet av workshopen hade vi två prototyper som vi skickade med personalen till Vännäs. Se övre bild till höger.

Erfarenheter av testperioden

En stor eloge går till personalen i Vännäs som tog till sig prototypen och testade den i verksamheten under drygt två veckor. De kopierade också upp ytterligare två prototyper så att både Läs&Hör och Cafégruppen hade två stycken prototyper var. Genomförandeplanen är ju en process som sträcker sig över en längre tid vilket gjorde att vi inte kunde testa hela processen, men vi kunde ändå testa några av de viktiga beröringspunkterna och få värdefull återkoppling för hur vårt koncept fungerade i verkligheten.

Det visade sig att konceptet fick önskad effekt. Personalen på Läs&Hör berättar: ”Vi hade tur att få sätta oss ner ensamma med ”Min plan” och varsin brukare. Vi frågade vem de ville ha som kontaktperson och valde oss respektive. När vi pratade med ”Matilda” om vad hon ville göra berättade hon att hon ville cykla ut med posten. - Jaha, vill du inte jobba med hundar? (Vilket personalen trott och redan undersökt möjligheter kring hunddagis) - Näe, det är mamma och pappa som vill det. Det blev en riktig ahaa-upplevelse för oss.” Vidare berättade personalen, glädjande nog, att efter att ha pratat kring ”Min plan” ville brukaren också komma på genomförandeplansmötet.

Personalen berättade även att den andra brukaren som testat ”Min plan” också hade tagit till sig pärmen och hade en klar bild om vem personen ville ha med på mötet. Till exempel ville brukaren ha

med en från boendet, samt att mamma och pappa skulle vara med. Arbetsterapeuten behövde inte vara med, behövde hon hjälp av henne så togs det upp på boendet, punkt. Vidare berättade de också att brukaren kommit på en sak hon hade glömt att skriva in i pärmen. - Inga problem, sa personalen, då skriver vi in det.

I Cafégruppen hade de också testat ”Min plan” men pga tidsbrist hade de inte kommit lika långt som vid Läs&Hör. En erfarenhet från Cafégruppen, då deras brukare generellt sett är mindre verbala, är att hitta rätt sätt att prata med brukarna om vad brukarna vill göra. Något som kommer att behöva ta lite mer tid, både för personalen och för brukarna. Men de var positiva till att de nu skulle få med alla brukarna till genomförandeplansmötet. De tyckte också att det var kul och spännande – även om de inte kommit lika långt som Läs&Hör. Vi fick också intrycket att de brukare som testat prototypen tyckte att den var bra.

Utifrån dessa erfarenheter kände vi oss trygga med att gå vidare med ”Min plan”. Vi hade fått starka indikationer på att ”Min plan” fungerade på önskat sätt. Efter testperioden lades en sida till för att underlätta återkopplingen med brukaren, arbetsnamn *Min återkoppling*. I testet kom det också fram att ett möte med föräldrar/anhöriga behövdes innan genomförandeplansmötet, för att berätta om det nya arbets- och förhållningssättet, samt behovet av en guide för nya användare av ”Min plan”.

Utifrån erfarenheterna av testperioden tog vi sedan fram det slutgiltiga konceptet. Grafiskt adderades inte element utan istället försökte vi förenkla det så mycket som möjligt för att ge utrymme för brukaren och personalen att sätt sin prägel på pärmen.

Till brukarna i Vännäs köptes fina pärmar från Bookbinders, i en av brukarna önskad färg, se nedre bild till höger.

Vi tog också fram en guide som handleder nya användare steg-för-steg i processen med ”Min plan”.





Med brukarna i Vännäs och med projektgruppen hade vi en gemensam avslutning på projektet. Det var lite skolavslutningsstämning, i positiv bemärkelse, när vi dukade upp kaffe och tårta i matsalen i Vännäs, tillsammans med alla brukare och personal. Vi delade ut diplom till brukarna och tackade för deras deltagande. Det var rörande att höra brukarna som höll tal och gav oss ett egenproducerat kollegieblock med alla deras bilder. Det var inte utan en viss saknad vi lämnade brukarna i Vännäs.

Tillsammans med projektgruppen och inbjudna chefer för respektive kommuns verksamhet samlades vi för att titta tillbaka på vad vi gjort och åstadkommit. Vi tittade igenom vår resa som vi gjort tillsammans, och personalen i Vännäs berättade om alla förändringar som skett under resans gång. Självklart bjöd vi också på tårta och delade ut diplom.







För brukaren

”Min plan” är en process och en dagbok för att öka brukarens delaktighet och medbestämmande. ”Min plan” ger inflytande över genomförandeplanen till brukaren, genom att sätta brukaren och dennes behov i centrum. I ”Min plan” kan brukarens önskemål och tankar dokumenteras löpande och samlas på samma ställe varje gång. Informationen är inte då heller kopplad till en specifik person i personalen utan är tillgänglig när den behövs.

För personalen

”Min plan” gör arbetet med genomförandeplanerna mer effektivt eftersom endast berörd personal medverkar vid genomförandeplansmöten och brainstormingen. ”Min plan” hjälper också personalen att jobba brukarcentrerat genom att guida genom de olika frågeställningarna. ”Min plan” fungerar även som ett stöd i beslutsfattandet och erbjuder en kommunikationsplattform mellan brukaren och personalen där brukaren själv kan framföra och samla sina önsknings och behov.

Se bilaga 3

Vid sidan av utvecklandet av ”Min plan” har det hänt fantastiskt mycket i Vännäs, både hos Läs&Hör och Cafégruppen. Efter insikterna av blueprintsövningen, och med ny energi från nytilkommen personal, har personalen på Läs&Hör dammat av den nya och oanvända maskinen, med vilken man kan binda kollegieblock med en spiralrygg i plast. Man involverade brukarna i hela processen där brukaren först träffar sin ”kund” och frågar hur kunden vill ha sitt kollegieblock; vad tycker kunden om? Därefter skapar brukarna en framsida, kopierar och linjerar papper och binder ihop kollegieblocket. Därefter levererar brukaren blocket till kunden, och tar betalt. Personalen berättade om glädjen och stoltheten i brukarnas ansikten när de fick leverera blocket! Detta ligger helt i linje med vår KASAM-teori.

Tillverkningen av kollegieblock har bokstavligen revolutionerat Läs&Hörs verksamhet. När vi besökte dem under testperioden var det full rulle och vilken energi det var i lokalen! Skrivare installerades, telefonen ringde, brukarna jobbade och var glada. Vi blev ordentligt omkramade av brukarna när vi kom! Det är svårt att beskriva det i ord men det var en enorm skillnad i jämförelse när vi var där de första gångerna.

Personalen berättade också att brukarna är mycket gladare och gör stora personliga framsteg, framsteg som får personalen att häpna. De berättade också att brukare ringde och frågade om de pratat med chefen så att de kan få utvidgad tid för att vara mer på Läs&Hör. De berättade att den stora förändringen kom när de låtit brukarna ta över själva, och inte styrte dem i sina arbetsuppgifter – utan låtit dem göra det själva och inte bry sig om att det kanske blir lite snett. Brukarna kan själva! En stor förändring var också att brukarna inte ”tävlade” med varandra mer, utan istället hjälpte varandra. De berättade speciellt om en situation där en ny brukare varit och provat på Läs&Hör. Då hade en av de ordinarie brukarna satt sig ner med den nya brukaren och visat hur man använder datorn. Det fick personalen att nästan

”Vi trodde att vi jobbade med brukaren i centrum, men det visade sig att vi kunde göra så mycket mer”

Chef, daglig verksamhet

behöva ta fram näsdukarna. De berättade att detta absolut inte skulle ha kunnat hända tidigare. De berättade också att personalen är gladare och mer motiverade.

Personalen höll också på att sätta upp en bild som föreställde en brukare i mitten, i form av en docka. Runt dockan skulle det gå ett rött band som symboliserar att brukarna nu är med i hela processen. Personalen berättade också att dessa skillnader i verksamheten uppmärksammats både av ledningen och av boendet. Boendet berättade också att brukarna var gladare och bara ville tillbaka till jobbet.

Även i Cafégruppen har det skett förändringar, även om de inte varit lika omvälvande. Framförallt har Cafégruppen börjat jobba mer med bildstöd. Till exempel har man gjort bildstöd för hur man plockar ihop en fikaleverans och hur cafévagnen ska se ut inför fikaförsäljningen, vilket lett till att brukarna nu kan plocka ihop detta själva. Likaså har de utvecklat ett inventeringsverktyg där brukarna kan lägga upp bilder när de upptäcker att något är slut i skafferiet. De kan sedan flytta över lapparna till en mindre inköpslista och ta med till affären.

För att förtydliga bak/leveransprocessen för brukarna har man börjat använda bilder som visar till vem man bakar samt till vem man skall leverera fika. Personalen berättade att en av brukarna som

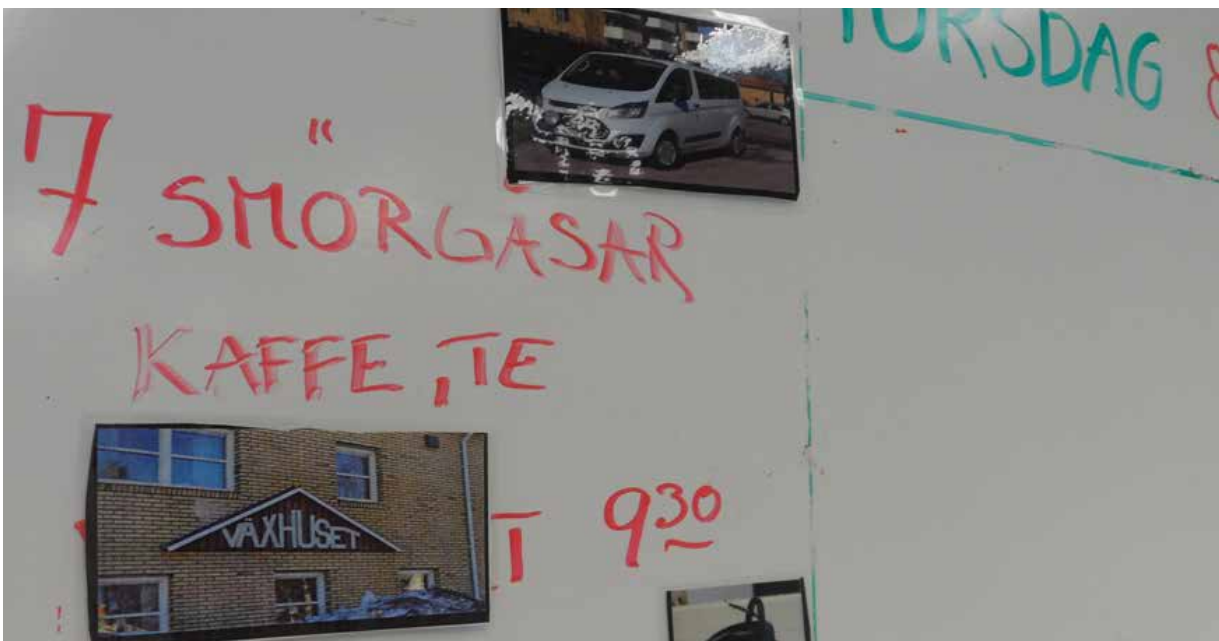
har en grav hörselskada, kom och sade att -vi ska leverera fika till Växhuset idag! Detta hade han aldrig gjort tidigare. Genom bilderna kunde han också förstå schemat!

Cafégruppen har också beställt in riktiga bagarkläder till brukarna, något som brukarna önskade sig i intervjuerna.

Något som glädjer oss som designers är att vi tillsammans med personalen både arbetat med och lyckats ta fram användarperspektivet i verksamheten. Vi ser att det i personalen skett en kulturförändring från ett verksamhetsperspektiv till ett brukarperspektiv, och i och med detta har förändringarna kommit naturligt.

Som rubriken lyder är dessa effekter av kulturförändringen, men frågan är om dessa inte egentligen är huvudeffekterna av projektet? Dessa förändringar är skapade utifrån personalens och brukarnas egna behov och förmågor. Det är dessa förändringar som underlättar eller tillgängliggör för brukare och personal att kommunicera och arbeta sida vid sida för att skapa en meningsfull vardag och en trivsamt, utvecklande miljö för både brukare och personal. Dessa förändringar är mycket viktiga, både ur en rent praktisk synvinkel men också för att de synliggör det nya synsättet som brukare och personal nu arbetar utifrån.





36 Projektet har visat att tjänstedesign är ett effektivt sätt att stärka brukarperspektivet och skapa omvälvande kulturförändringar. Genom att fånga och förstå brukarnas vardag, har processen för genomförandeplanen kunnat förändras, så att den nu är utformad för brukarna och deras behov. Och genom att processen nu är rätt utformad möjliggör den en stärkt brukarmedverkan och ett ökat självbestämmande.

Den samskapande processen som kännetecknar tjänstedesign i allmänhet och projektet "Vi Tillsammans." i synnerhet, har bidragit till att skapa den kulturförändring som skett i Vännäs. Att personalen och brukarna har varit involverade genom hela resan har varit framgångsfaktor i att skapa kulturförändringen, en förändring som med hög sannolikhet kommer att leva kvar även efter projektets slut.

Maj 2015

Del 2

Vi.Tillsammans. Test av Min Plan



40

Efter att pilotprojektet avslutats förlängdes projektet med ytterligare sex månader för att möjliggöra test av Min Plan inom två dagliga verksamheter, i Vännäs och Robertsfors kommun. Intresse fanns också i Umeå kommun men tidsramen var tyvärr för snäv för att fullfölja detta. Under sexmånadersperioden gjorde Ville och Margaretha upp till tre besök i verksamheterna för att ta del av personalens erfarenheter av arbetet med Min Plan.

Min Plan består av:

En guide till Min Plan - riktar sig främst till personal som arbetar med Min Plan för att ge en bakgrund till arbetet och konkret vägledning i arbetet.

Utvecklingsmall - är ett stöd för personalen att arbeta fram utvecklingsförslag och se nya möjligheter.

Min Plan-pärm - är ett verktyg för att samtala och samla den enskildes önskemål och behov kring sin dagliga verksamhet. Informationsblad - ett till anhöriga/god man samt ett till chefer inom daglig verksamhet, för att ge en överblickbar första information om Min Plan.

I följande text ges hänvisningar till vidare läsning i "En guide till min plan". Guiden kan köpas/beställas i tryckt format, och även laddas ner från FoU Välfärd, Region Västerbottens hemsida.

Läs mer om Brukarmedverkan genom delaktighet och inflytande i "En guide till min plan".

Att testa eller att "prototypa" är att pröva en idé eller en lösning i verkligheten, i detta fall inom daglig verksamhet, i ett utvecklande syfte. Detta görs vanligtvis med hjälp av en sk prototyp, en modell av den tänkta lösningen. Genom att testa lösningen, med hjälp av prototypen, kan man i ett tidigt skede få återkoppling på vad som fungerar och vad som kan förbättras. Man testar hur lösningen fungerar, och mer specifikt hur den fungerar i den aktuella kontexten, dvs för användarna i sin rätta miljö. Man testar även hur attraktiv lösningen är - vill användarna ha den tilltänkta lösningen?

Erfarenheter från testperioden

Vännäs kommun fortsatte arbetet med Min Plan där pilotprojektet slutade. Personalombyte till trots, hade det nya stödjande förhållningssättet befästs i Vännäs. Vi fick mycket bra återkoppling på hur Min Plan skulle kunna utvecklas, allt från innehåll i brukarens pärm till hjälpmedel för personalen. Vi återkommer till resultaten i Vännäs lite längre fram i texten.

I Robertsfors kommun har deltagarna medverkat i pilotprojektet och själva varit med och tagit fram Min Plan, dock fanns det en viss avvaktande inställning till att ta sig an Min Plan fullt ut. Men under de sex månader som gick såg vi ett växande intresse och entusiasm till att börja använda Min Plan.

I Umeå hade man lite andra förutsättningar med att komma igång med att testa Min Plan och vi lyckades tyvärr inte komma till skott under den sex månader långa period vi hade att tillgå. Detta är också en lärdom vi tar med oss.

Läs mer om introduktion av arbetet med Min Plan samt att utveckla verksamheten utifrån brukarens behov i "En guide till min plan".



För att samla alla goda idéer och få återkoppling från personal som arbetat och bekantat sig med Min Plan, beslöt vi att anordna en workshop där vi tillsammans kunde arbeta med frågeställningar kring Min Plan. Deltagarna bestod av personal från Vännäs, Robertsfors och Umeå kommun. I workshopen deltog även personal från andra verksamheter som varit intresserade av Min Plan, men som inte haft möjlighet att komma igång med arbetet.

Vi inledde workshopen med att fråga deltagarna *Vad de ville behålla* och *Vad de ville utveckla i Min Plan*. ”Tweak and Keep” kallade vi uppgiften. Därefter gick vi vidare med att undersöka valda delar i Min Plan-processen. Där ingick följande delar:

- Dialogen med brukaren - vilka svårigheter finns det och vilka utvecklingsmöjligheter ser man.
- Uppföljningsmötet.
- Sätta upp mål tillsammans med brukaren.



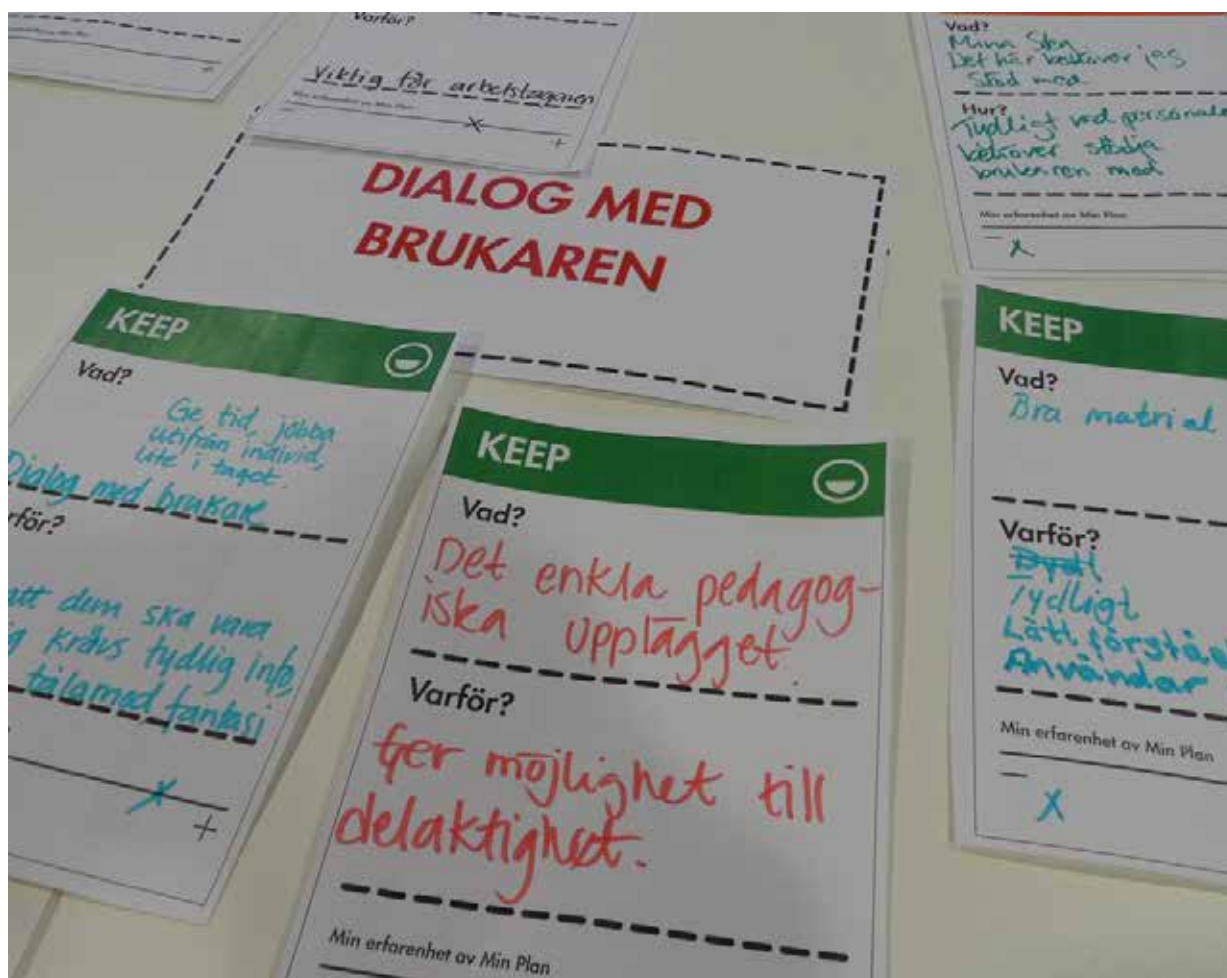
När vi sammanfattade workshopen kunde vi dokumentera följande som deltagarna uttryckt var direkta fördelar/positivt med Min Plan:

- Den egna pärmen, att brukaren själv äger frågan, den blir en symbol för självbestämmande
- Dialogen med brukaren, att materialet uppmuntrar till dialog
- Min Plan är tydlig och enkel att använda
- Att arbetet med Min Plan leder till ökad delaktighet
- Att verktyget uppskattas: "ett bra verktyg", "toppenverktyg"
- Att det går att se och följa den röda tråden i arbetet med KASAM
- Arbeta tillsammans för brukarens bästa

Utvecklingsområden som kom fram:

- Inspirera till /informera om hur personalen kan skapa förutsättningar för det goda mötet
- Se över rubrikerna i brukarens pärm
- Att se över processen kring att komma igång med Min Plan
- Inkludera uppföljning som en punkt i Min Plan-processen

I analysen såg vi att deltagarna efterfrågade vägledning och stöd i hög grad. Detta tror vi bottnar i en osäkerhet hos personalen. Deltagarna efterfrågade också utbildning både inom kommunikation med brukaren och för att stärka sitt eget självförtroende som personal. Vi konstaterade att vårt fokus i det fortsatta arbetet bör ligga i att stärka personalen i det personcentrerade och stödjande förhållningssättet.



Läs mer om Min Plan - pärmen och Att samtala med den enskilde kopplat till Min Plan i "En guide till min plan".

Vi arbetade vidare med att utveckla materialet utifrån den information som framkom under workshopen. Här följer en sammanfattning av de viktigaste punkterna av vidareutvecklingen.

Utifrån resultatet av workshopen blev slutsatsen att vi ytterligare måste stärka budskapet kring brukarperspektivet, som är grunden i arbetet med Min Plan. I Vännäs trodde personalen att de jobbade med brukaren i centrum, men det visade sig att de kunde göra så mycket mer. För att kunna uppmuntra personalen att tänka nytt kring brukarperspektivet ser vi att det är viktigt att stärka personalen i själva tankesättet kring Min Plan och i det stödjande förhållningssättet gentemot brukarna. I detta ligger även att stärka såväl personalens som brukarens självförtroende.

Under workshopen framkom det ett behov av att anpassa innehållet i brukarens pärm för att den bättre skulle passa ihop med verksamheternas genomförandeplaner. I detta fall gick vi inte personalens önskemål till mötes. Den främsta orsaken till detta är att innehållet i genomförandeplanerna inte är anpassade efter brukarnas behov utan är verksamhetescentrerade, dvs det är verksamhetens plan, inte brukarens. Vi ser däremot en möjlighet att innehållet i genomförandeplanerna istället anpassas till Min Plan, eller ersätts av denna. Genomförandeplanerna skiljer sig också väldigt mycket mellan verksamheterna. Detta gör det omöjligt att anpassa Min Plan till existerande genomförandeplaner.

Under testperioden har vi fått ett intryck av att verksamhetens egna verktyg och mallar för genomförandeplanen till stor del är styrande när det kommer till hur genomförandeplanerna genomförs. Genomförandet styrs inte av brukarnas och personalens erfarenheter, och inte heller av Socialstyrelsens kunskapsstöd. Vi ser därför ett stort behov av att man från myndighetshåll tar fram en digital mall som är utformad utifrån brukarnas behov, som daglig verksamheter nationellt kan implementera i sina verksamhetssystem.

Avslutningsvis såg vi också ett behov av att se över implementeringsprocessen av Min Plan i nya verksamheter.

Läs mer om hur genomförandeplanen förhåller sig till Min Plan i "En guide till min plan".

Vi rekommenderar Socialstyrelsens senaste kunskapsstöd: "Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner - Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning" (2014).

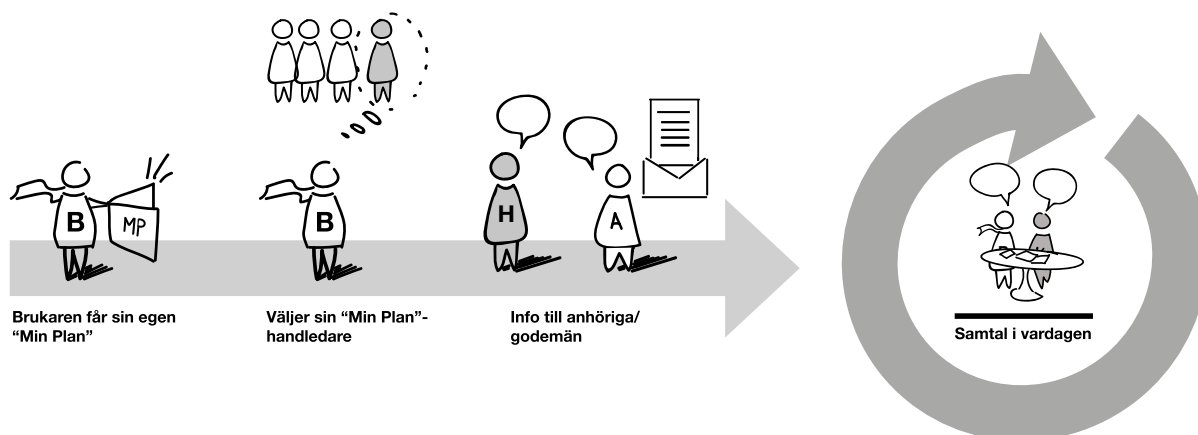


För att möta personalens behov på bästa sätt utifrån det som kom fram i workshopen, bestämde vi oss för att utveckla guiden till personalen, som vi kallar "En guide till min plan". Nu kom guiden också att bygga på en intervju med Ylva Edlund, handledare i Vännäs, och en person från insidan som med egna ord kunde berätta om arbetet med Min Plan. På så sätt hoppas vi kunna stärka personalen i sin roll och skapa en starkare koppling till arbetet i vardagen.

Vi vidareutvecklade innehållet i pärmen utifrån den återkoppling vi fått under testperioden. Till exempel hade innehållet i brukarens pärm i den första versionen numrerade rubriker som inte fungerade. Numreringen togs nu bort för att sidorna inte ska uppfattas som att dom har en bestämd (prioritets-) ordning. Vi kompletterade med "blanka sidor" som

personalen och brukaren själva kan lägga till och anpassa efter behov.

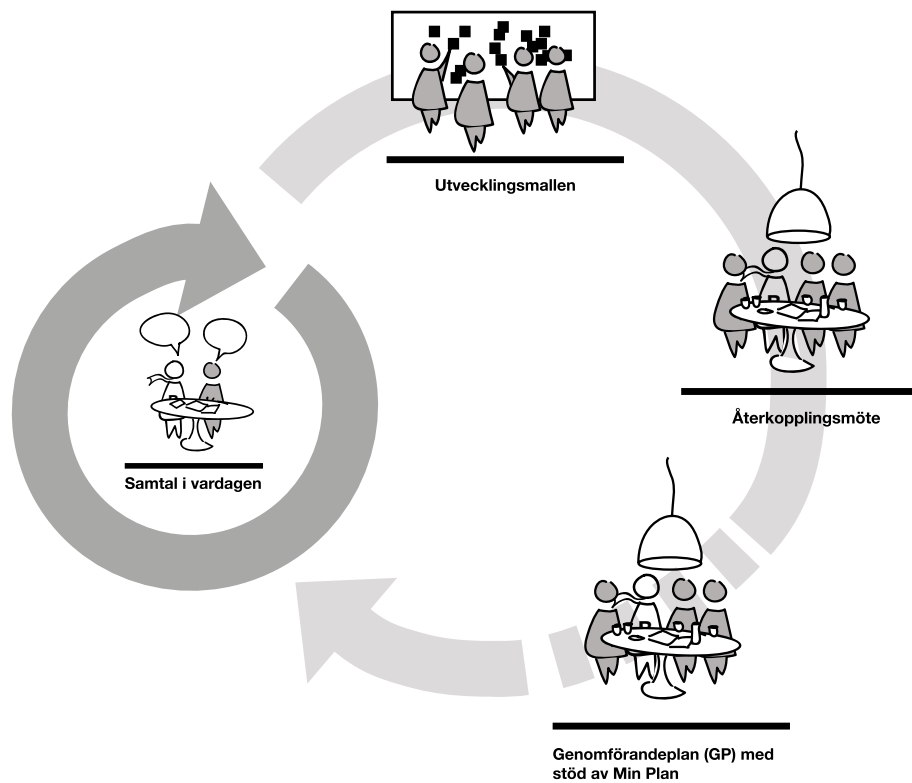
För att underlätta för personalen i planering och genomförande utvecklade vi en mall som vi kallar *Utvecklingsmallen*. Mallen är ett hjälpmedel för personalen att gå från brukarens önskemål och tillsammans med kollegor ta fram nya lösningar för att involvera brukaren i högre grad eller för att möta personens nya önskemål.



Min Plan syftar till att arbeta med delaktighet på flera olika nivåer, dels genom medverkan, att personen på något sätt deltar eller medverkar i en situation. Dels genom att brukaren ska kunna ta del av, vara en del av eller påverka planering och beslut som rör dennes vardag.

Utgångspunkten för min Min Plan var att utveckla ett nytt verktyg och en ny process för genomförandeplaner, att öka brukarnas delaktighet och medbestämmande. Med de fördjupade kunskaperna som testperioden medförde insåg vi att Min Plan inte kan ersätta existerande genomförandeplan utan har sin plats som ett verktyg för brukarens delaktighet och som ett stöd och en förberedelse till den existerande genomförandeplanen. Min Plan kan dock mycket väl ersätta genomförandeplanen om verksamheten så önskar. För att fungera både tillsammans med och som ersättning för genomförandeplan, reviderade vi processen för Min Plan, se ovan.

Läs mer om utveckling av verksamheten och utvecklingsmallen i "En guide till min plan".









I rapportens första del berättade vi om "Mats" som trivdes bra med att strimla papper och helst inte ville göra något annat. Men även Mats har nu nya arbetsuppgifter. Idag sköter Mats också kopian som han lärt sig bemästra tack vare den guide personalen tagit fram. För att förstå hur en kopian fungerar har Mats intervjuat servicepersonal. Detta ingår nu som ett reportage i Läs&Hör-tidningen. Tidigare ville Mats absolut inte göra några reportage, mest på grund av osäkerhet och nervositet inför uppgiften.

I rapportens första del berättade vi också om "Matilda" som inte alls ville jobba på hunddagis (som personalen trodde) utan cykla ut med posten. Glädjande nog cyklar "Matilda" nu ut med posten!

En annan brukare, "Ulrika", tog själv initiativ till att börja jobba på en förskola. Sagt och gjort, nu prövar "Ulrika" att jobba på förskolan med goda resultat. Överlag upplevs brukarna mycket gladare och samarbetar med varandra på ett sätt de inte gjorde tidigare. Flera ställer även upp på aktiviteter som de aldrig skulle ha gjort tidigare - som tex. att vara med på bild.

Nytt mantra

"Pröva" har blivit ett nytt mantra i daglig verksamheten i Vännäs. Både personalen och brukarna har börjat pröva. Det känns bättre att testa något nytt när man kan få pröva först och se hur det går. "Det blir inte per automatik ett misslyckande om det inte går, då ändrar vi på något och prövar igen. Av den anledningen har vi inga brukare här nu



på förmiddagen, dom är alla ute och prövar!” säger personalen i Vännäs. Detta har även frigjort mer tid för personalens dokumentation och planering, nu när brukarna kan göra saker mer självständigt och även söker sig utanför verksamheten. ”Personalen måste våga pröva det sitter inte hos brukaren, när man inser det så blir allt mycket lättare”, säger Ylva.

Läs mer om Ylva Edlund- handledare, daglig verksamhet samt goda exempel (från daglig verksamhet i Vännäs) i ”En guide till min plan”.

Genom Margarethas deltagande i det Nationella utvecklingsledarnätverket inom funktionshinderområdet via Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), har Vi.Tillsammans och Min Plan väckt ett nationellt intresse, vilket givetvis har glatt oss alla i projektet. Margaretha och Ville har besökt Norrköping, Eslöv och Västervik för att berätta om pilotprojektet och arbetet med tjänstedesign.

Den 31 mars 2015 presenterades pilotprojektet av personalen i Vännäs och Margaretha för områdeschefer inom socialtjänsten i kommunen. Det var roligt att personalen själva ville presentera vad de gjort och få välförtjänt uppmärksamhet för sitt goda arbete.

Min Plan har också fungerat som en fallstudie för studenter på Handelshögskolan vid Umeå Universitet, där studenter undersökt och tagit fram en plan kring på vilket sätt Min Plan på bästa sätt skulle kunna spridas nationellt.

Även SVID har fortsatt att uppmärksamma projektet och följt det genom ytterligare intervjuer med personalen.

Lisa Malmberg, doktorand vid Linköpings Universitet, har också följt del 2 i projektet.

I skrivande stund har en ansökan om medel lämnats in till Vinnova för vidareutveckling av Min Plan. Målet är att göra Min Plan tillgängligt nationellt för att ge möjlighet för fler att förändra hur daglig verksamhet bedrivs i Sverige.

Som avslutning följer här några personliga reflektioner kring arbetet i projektet.

Joyn - Personliga framsteg

Att vi på Joyn tillsammans med Margaretha, personalen och brukarna skulle kunna utveckla verksamheten för ökad brukarmedverkan trodde vi nog när vi började. Vi trodde att vi tillsammans skulle kunna hitta lösningar och göra brukarna mer delaktiga och anpassa verksamheten efter deras behov. Men vad vi inte kunde förutse var de stora personliga framsteg som brukarna gjort tack vare personalens engagemang och fina arbete med pilotprojektet, och därefter med Min Plan. Att brukarna nu överlag upplevs gladare och att de utför uppgifter som var otänkbara för 12 månader sedan känns fantastiskt. Att framstegen har fortsatt även efter projektets avslutande och att brukarna fortsatt uttrycker och jobbar mot att nå nya mål, gläder oss givetvis enormt.

I vårt tycke är Min Plan bevisligen ett effektivt verktyg för både brukare och personal. Nu hoppas vi på möjligheten att få möjligheten att utveckla och tillgängliggöra Min Plan nationellt så att fler brukare får möjligheten att genom ökad medverkan bli mer självständiga och utvecklas mot sina egna mål.

Under testperioden gav Socialstyrelsen ut ett kunskapsstöd "Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner". Vi ser att Socialstyrelsens kunskapsstöd stämde väl överens med vad vi kommit fram till under projektet och hur vi utformat Min Plan. Bland annat tar Socialstyrelsens kunskapsstöd upp KASAM som en viktig faktor i arbetet - precis som vi gjort.

Margaretha - Tjänstedesign och förstärkt brukarmedverkan kopplat till förutsättningar inom daglig verksamhet

Tjänstedesign som metod har öppnat en helt ny verktygslåda som inspirerar till andra tanke-mönster i ett förändringsarbete. Det var därför värdefullt för hela pilotprojektet, att det gavs möjligheten att fullfölja alla steg i processen och över en längre tid. Fler brukare kunde erbjudas att delta i arbetet med Min Plan och tillvägagångssätt kunde testas och justeras.

Utvärderingen har gjorts med lite distans och gav bland annat insikter om att förändring tar tid. Tillgång till stöd och handledning från oss utomstående har skapat en trygghet i att komma vidare och ta sig an de olika delarna/stegen i metoden (fånga – förstå – utveckla – testa).

Jag kunde också konstatera att personalen så småningom började använda sina erfarenheter från projektet och generalisera de olika stegen i designprocessen till andra områden i verksamheten. Ett av de tydligaste exemplen var att brukarna fick möjlighet att ”pröva”/ testa nya saker, t ex studiebesök inom olika områden tillsammans med någon i personalen.

Förankring och uppmuntran från stödjande chefer, är viktiga faktorer för att lyckas etablera ett förändrat och bestående arbetssätt. För att den personal som arbetar närmast brukarna ska känna sig motiverade, behöver även de få uppleva en känsla av sammanhang (KASAM). Det innebär att arbetet i daglig verksamhet även ska kännas meningsfullt, begripligt och hanterbart, också för personalen.

Bland det roligaste med det här pilotprojektet har varit att få lära känna både personer och personal inom verksamheter som annars inte alltid får den uppmärksamhet de förtjänar. Uppfattningar från personalen om vad den enskilde faktiskt klarar av har omvärderats. Man har ställt sig frågan om man själv som personal haft en förutfattad mening om vad som är möjligt, utan att tillfråga den som berörs. Kan andra yrkesgrupper användas på ett nytt sätt för att stödja och underlätta ett förändrat arbetssätt?

Så, stort tack till alla er som på olika sätt bidragit och deltagit i pilotprojektet ”Förstärkt brukarmedverkan”.

Bilaga 1

Deltagare i pilotprojektet har varit

Vännäs kommun

Ylva Edlund, arbetshandledare - Läs & Hör

Anna Pedersen, arbetshandledare - Läs & Hör

Eva Vennberg, arbetshandledare - Läs & Hör

Maire Jonsson, arbetshandledare - Café Rickis

Elisabeth Hägglund, arbetshandledare - Café Rickis

Elin Norberg, arbetshandledare/Gruppledare Daglig Verksamhet

Örjan Strandberg, områdeschef

Ingela Adbo, områdeschef

Susanne Eriksson, arbetsterapeut

Maria Hellgren, sjukgymnast

Kerstin Fredlander, arbetsterapeut

Robertsfors kommun

Marie Viberg, arbetshandledare - Daglig verksamhet

Mathilda Pettersson, arbetshandledare - Daglig verksamhet

Umeå kommun

Katarina Spetz, arbetskonsulent- Daglig verksamhet Umeå

Katarina Lindroth, arbetskonsulent - Daglig verksamhet Umeå

Referensgruppen

Kicki Lundmark, utredare – Västerbottens läns landsting

Marie Ernestad, FoU-chef – FoU Välfärd

Ingela Adbo, områdeschef - Vännäs Kommun

David Rosenberg, lektor – Umeå Universitet

Roger Gunnarsson, representant för Brukarorganisationen RSMH

Abbas Hahjo, representant för Brukarorganisationen HSO

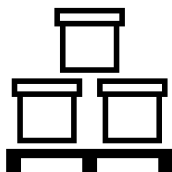
Marjet Gustavsson, projektledare – Socialpsykiatriskt kunskapscentrum

Mikael Sandlund, psykiater/docent i psykiatri, Socialpsykiatriskt kunskapscentrum

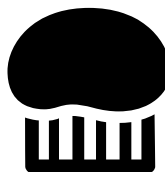
Bilaga 2 | Cafégruppen - Bakprocess före projektet



Beställning



Inventering



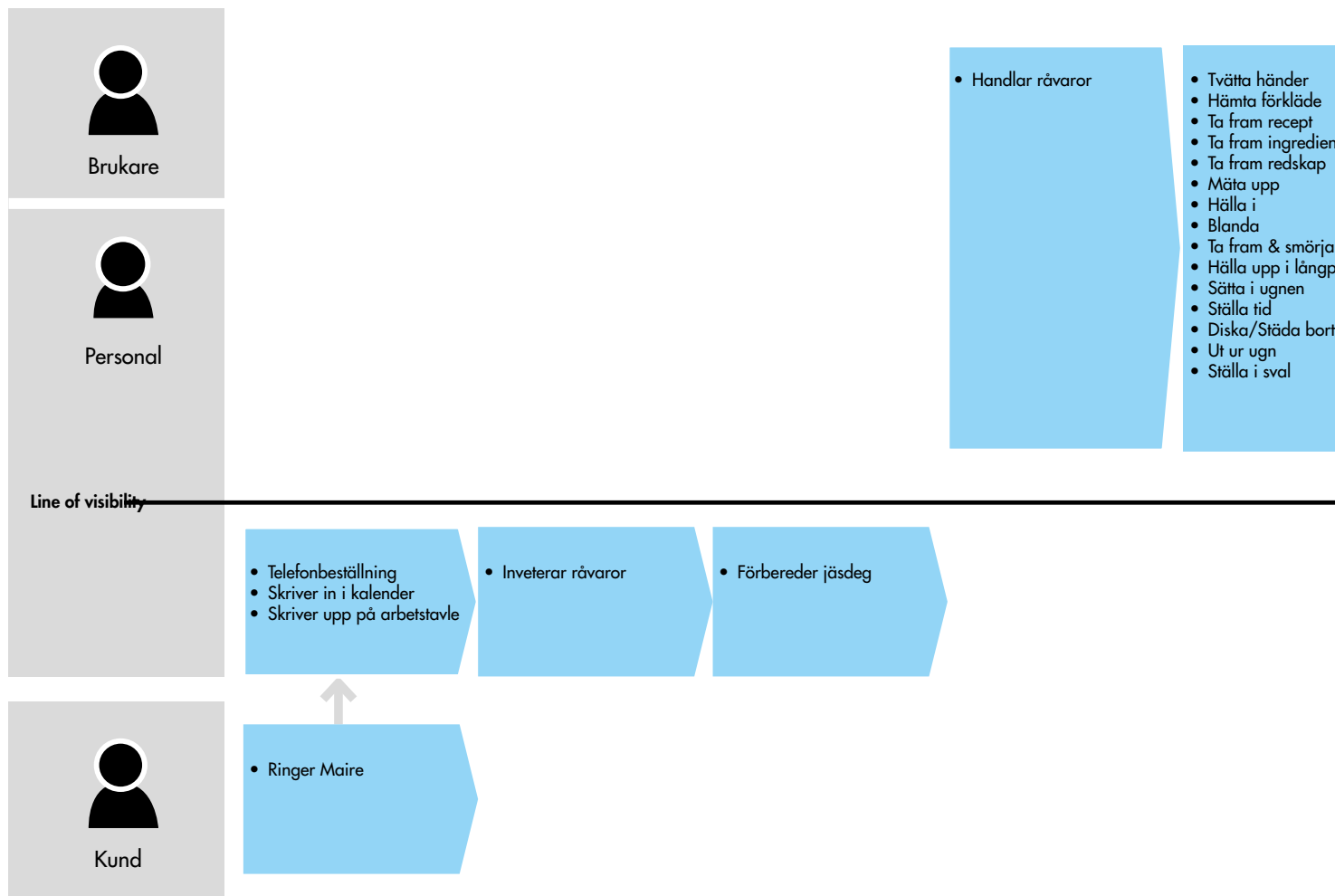
Jäsdeg



Handla



Baka

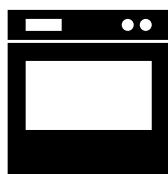




Lunch



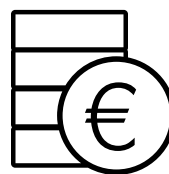
Promenad



Baka



Café



Fakturering

iser
formar
anna

- Brukare och personal äter lunch

- Promenad efter lunch

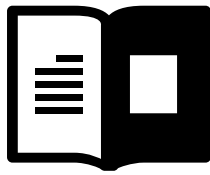
- Glasyr
- Skära
- Paketera
- Frysa in
- Lägga i kupa
- Koka kaffe/te
- Duka fikavagnen
- Duka backen för leverans

- Servitris/Servitör i caféet
- Leverera fika
- Städa caféet
- Diksa/städa bort
- Tömma sopor

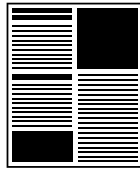
- Hämta leverans

- Fakturerar, hur?

Bilaga 2 | Läs & Hör - Tidningen före projektet



Reportage



Innehåll



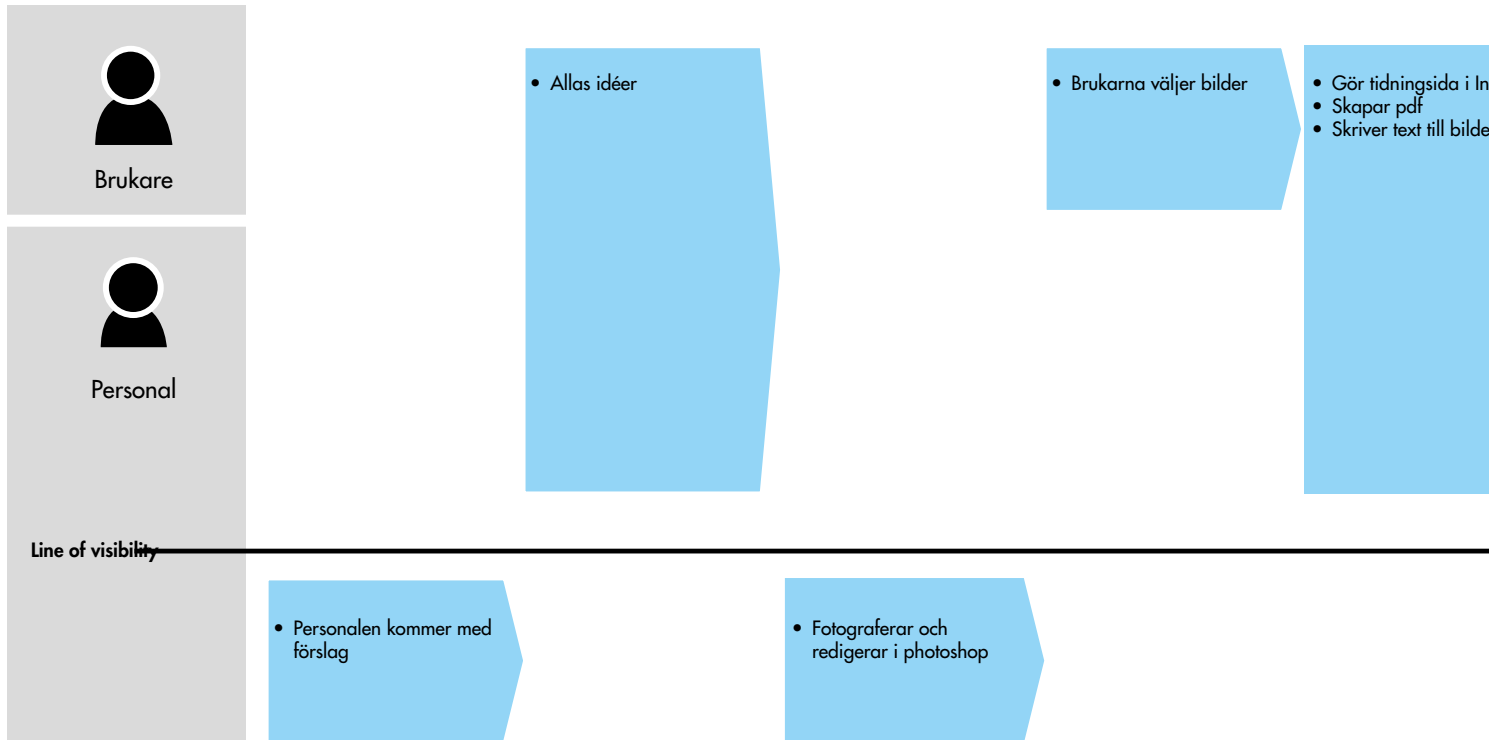
Fotografering

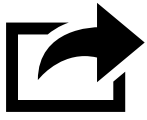


Val av bilder



Layout





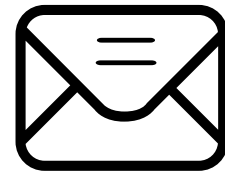
Resultat



Utdelning



Samling



Kuvert

design
arna

- Brukarna delar ut tidningen

- Genomgång av tidningen
Bra/Mindre bra



- Brukarna gör tävlingskuvert till Läs & Hör tidningen
- Moment 1-5

- Reportaget skickas till Umeå
- Skriver ut resultatet till brukarna

- Personal skär ut kuverten

Bilaga 2 | Läs & Hör - Övrigt före projektet



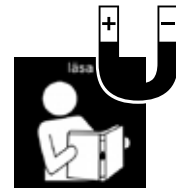
Beställning



Foto



Pictobilder



Magnetbilder



Utskick K-G



Brukare



Personal

Line of visibility

- Brukarna klipper mm.

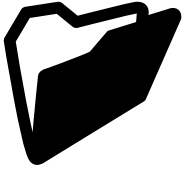
- Görs av personal och brukare
- Brukarna gör olika delmoment

- Görs/Tas emot av personal

- Görs av personal

- Görs av personal

- Görs av personal



ABF foldrar



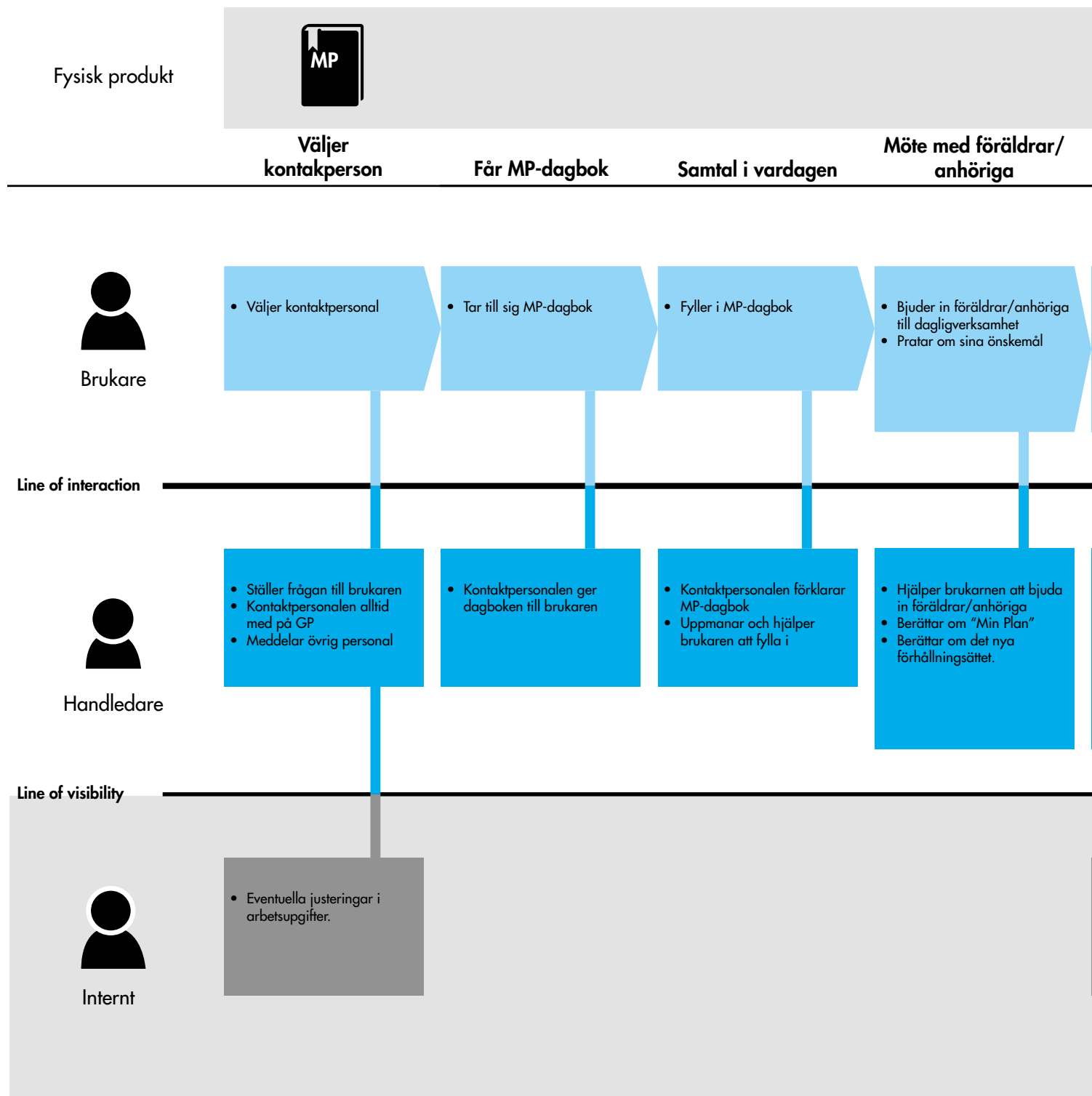
Strimla

• Alla är med

• Några av brukarna

• Uppsamling av tidningar

Bilaga 3 "Min Plan"



- MP = "Min Plan"
- KP = Kontaktpersonal
- GP = Genomförandeplan

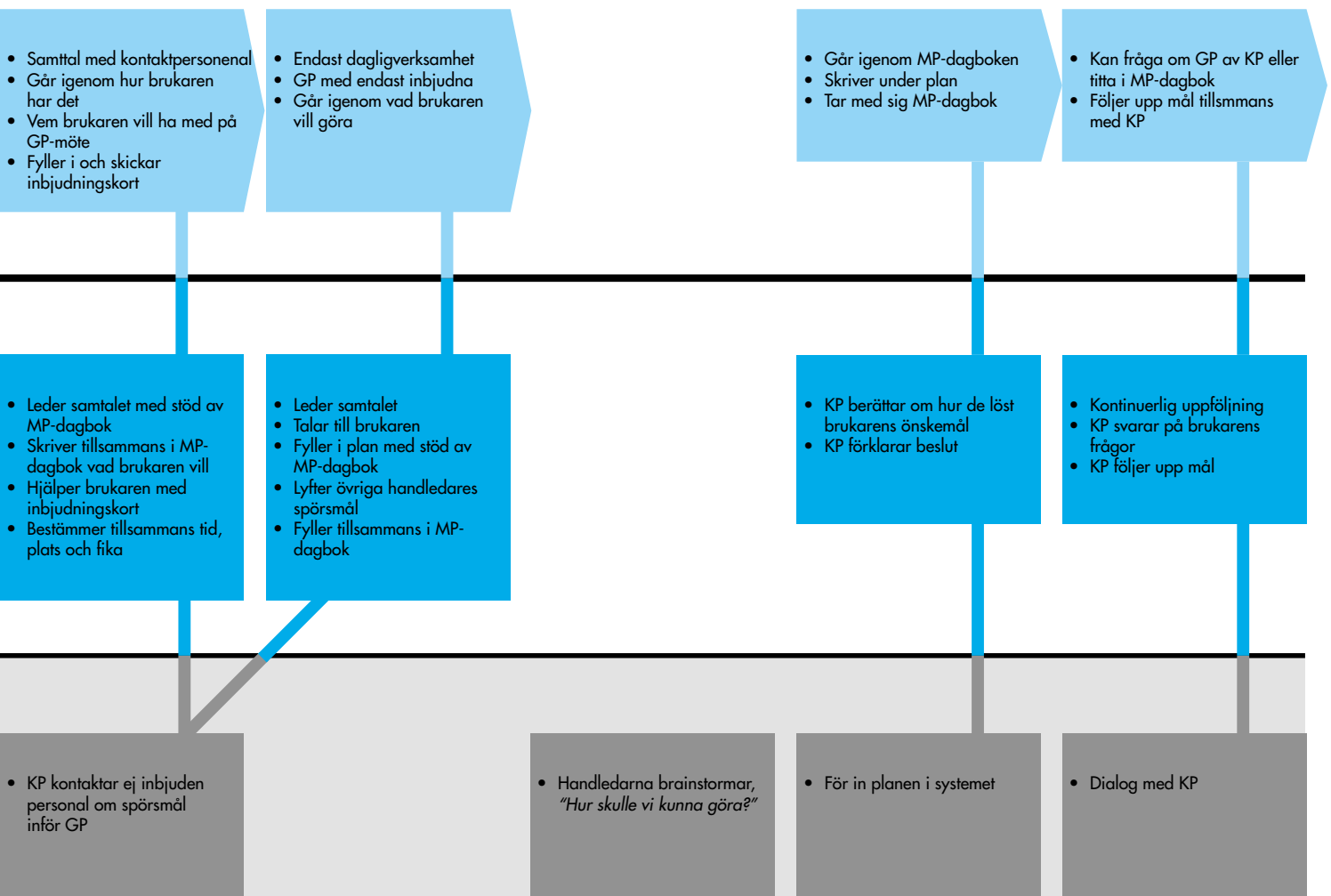
Inför GP-möte

GP-möte

Brainstorming

Efter GP-möte

Återkoppling + Uppföljning



Kontaktuppgifter för mer information

Margaretha Hägglund - FoU Välfärd Region Västerbotten
margaretha.hagglund@regionvasterbotten.se
090-16 37 09

Ville Lintamo - Joyn Service Design
ville@joynservicedesign.se
070-732 11 05



Juni 2015