

Brukarinflytande – Vad är viktigt för att känna delaktighet?

- Erfarenheter och reflektioner om brukarinflytande



Bakgrund och utgångspunkter

Verdandi erfarenheter och synpunkter bygger på:

- Deltagarnas erfarenheter och synpunkter
- Mångårigt arbete med social mobilisering och kamratstödande verksamhet med arbetsmetoder som bygger på delaktighet
- Utveckling av arbetsmetoder och metodhandledning för brukarstyrda brukarrevisorer på u SKL



Delaktighet – några utgångspunkter

- Delaktighet är både ett mål och ett medel för brukarinflytande
- Brukarmedverkan är inte nödvändigtvis detsamma som delaktighet och brukarinflytande
- Vår utgångspunkt är att delaktighet handlar om inflytande och påverkansmöjlighet
- Delaktighet grundas i rättigheter, möjligheter och människosyn
- Delaktighet är lönsamt

Vad är brukarinflytande?

- Den officiella definitionen av brukarinflytande är ”medborgarnas möjlighet att såsom ”användare” av offentlig service påverka tjänsternas utformning och kvalitet” (Civildepartementet, 1991)
- Brukarperspektivet är bredare:
 - Tonvikt på delaktighet och verkliga påverkansmöjligheter - på ”tjänsten”, på ”livet”
 - Berör även de som ställs utanför tjänsten
 - Utgår från människosyn och erfarenhet

Vad är brukarinflytande?

Forts.

- Brukarinflytande förutsätter brukare och inflytande
 - båda måste finnas samtidigt,
 - Inflytandet måste vara verkligt och brukarna måste kunna påverka.
 - inte bara framföra åsikter eller stå som informationsmottagare
- Brukare betyder olika saker på olika nivåer.
 - från den enskilde missbrukaren som påverkar den egna vården
 - till brukarrepresentanter som utifrån den egna gruppens erfarenheter och synpunkter försöker påverka på verksamhets- och systemnivå.
- Rollen som brukare är inte något statistiskt utan beror på sammanhanget.

”Brukare inte är en egenskap utan en relation/roll till en viss verksamhet/område.”
- Makten att utse och definiera vem som är rätt brukarrepresentant måste ligga hos brukarna och deras respektive organisation.

Varför är det viktigt med delaktighet och brukarmedverkan?

- Vi vill alla vara en självklar part i det som rör oss ha inflytande över våra liv, framföra våra åsikter, ge vårt syn – Verksamheten är till för oss!
- Brukarmedverkan behövs för att föra fram brukarnas frågor och perspektiv
- Brukarmedverkan behövs för att tillföra andra kunskaper
- Brukarmedverkan behövs för att granska det som görs utifrån brukarnas perspektiv
- Brukarmedverkan behövs som pionjärer och pådrivare i utvecklingsverksamhet och opinionsbildning

Argument för brukarinflytande och medverkan

- Bättre underlag för kvalité och service – fullständigare kunskap om bakgrund, efterfrågan och behov
- Bättre effektivitet och måluppfyllelse – möjlighet att göra rätt saker direkt
- Ömsesidig förståelse för varandra – respekt
- Ökad jämlikhet – mer likvärdiga parter är också viktigt för bättre bemötande och tilltro
- Återhämnning och empowerment – maktlöshet är en sjukfaktor, inflytande och delaktighet är en friskfaktor
- Demokrati och delaktighet – medborgardialog
- Mer ”nöjda” parter – p.g.a. delaktighet, dialog och feedback, – alla mår bra av att få göra rätt saker
- Ökad synlighet - strukturer för brukarmedverkan kan ge synlighet och tillträde
dit man annars inte skulle få komma som enskild eller grupp
exempelvis Brukarstyrd brukarrevision
- Större trovärdighet – budskapet blir starkare när det bekräftas

Verklig delaktighet är ingen självklarhet

- Att något kallas brukarinflytande och brukarmedverkan behöver inte innebära inflytande i praktiken.
- Tvärtom kan etiketten dölja ett medvetet eller omedvetet sätt att manipulera eller neutralisera brukare
- Det är därför viktigt att vara klar över på vems villkor, och i vems intresse brukarmedverkan sker.
 - Påverkan eller tyckande?
 - Synliggörande eller neutralisering?
 - Självständiga parter eller uppköpta marionetter?

Riskhantering viktig

Möjliga faror och fällor att uppmärksamma:

- Gisslan – legitimering
- Neutralisering – avledning
- Fel nivå – på frågorna eller representationen
- Fel frågor – privatisering
- Underläge – kulturkrock
- Oklara roller, regler och ansvarfördelning
- Brist på verkligt inflytande – bara tyckande
- Lojalitetskonflikt – kollegor istället för parter
- Oklara avsändare av budskap och ställningstaganden

Viktiga förutsättningar för brukarmedverkan och delaktighet

- Hos brukarna
 - Rättigheter
 - Kollektiv
 - Resurser
 - Arena
 - Metoder
- Hos verksamhet och samhälle
 - Vilja
 - Åtaganden
 - Förankring
 - Respekt
 - Resurser
 - Konkreta frågor

Delaktighet på individnivå

- Delaktighet
 - Rättigheter
 - Kunskaper
 - Självförtroende
 - Valmöjlighet
 - Påverkansmöjlighet
 - Individuell utformning
- Tillgänglighet
- Bemötande

Exempel på forum för brukarmedverkan

- Brukarråd
- Brukarstyrda brukarrevisjonen

Brukarrevision

- Brukarrevision är en granskning utifrån ett brukarperspektiv av verksamhet eller enhet som ger vård, stöd eller service till människor
- Utformad och genomförd av brukare eller närstående (” Brukarrevisorer”)med egna erfarenheter av likartad verksamhet
- Brukarrevision är ett sätt att öka brukarinflytande och få bättre kvalitet och effektivitet i verksamhet
- ”Alla parter vinnare, men vinsten olika”

Effekter av brukarrevison

- Påvisat brister
- Påvisat styrkor
- Konkret feedback
- Skapat dialog
- Verktyg för påverkan
- Förändring
- Personlig utveckling

Tack

gunvi.haggren@verdandi.se