

Har Delaktighetsmodellen ökat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv?

En genomlysning av några kommuners arbete
med Delaktighetsmodellen i LSS-verksamhet i
samarbete med Kommunförbundet Skåne

FoU Skåne
Minirapport 10
RoseMarie Hejdedal

**Har Delaktighetsmodellen ökat brukarnas möjligheter och
förmåga att ha inflytande över sina liv?**

© Författaren och FoU Skåne

ISSN 1404-5419

FÖRFATTARE; RoseMarie Hejdedal

LAYOUT; Lena Lindberg

TRYCKNING; Bildcenter i Lund AB

Innehåll

Förord	4
Inledning.....	5
Sammanfattande reflektioner	6
Bakgrund	8
Uppdrag	8
Vad är Delaktighetsmodellen?.....	8
Hur började Delaktighetsmodellen i kommunerna?.....	10
Metod för genomlysningen	12
Genomförande	12
Frågeområden.....	13
Samtal med brukare, vägledare och chefer.....	13
Enkäter till personal	14
Stafettfrågor.....	15
Avgränsning och bortfall	15
Redovisning av resultat	17
Vem har lämnat uppgifter?	17
Brukare	17
Vägledare	17
Chefer.....	18
Personal.....	18
Bedömning	19
Synpunkter på genomlysningens frågeområden.....	19
Delaktighetsmodellen som metod.....	19
Effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande	29
Effekter/påverkan på personalens förhållningssätt	37
Spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen	43
Sammanställning av personalens enkätsvar	48
Stafettfrågor	50
Brukarnas stafettfrågor.....	50
Vägledarnas stafettfrågor	51
Chefernas stafettfrågor.....	53
Personalens stafettfrågor.....	54
Utvecklingen i kommunerna	55
Bilaga 1 Brev om genomlysningen från Kommunförbundet Skåne.....	60

Förord

Delaktighetsmodellen har fortlöpande utvecklats inom ramen för FoU Skånes verksamhet sedan hösten 2006. Modellen som utarbetats av fil dr Ann-Christine Gullacksen har som syfte att utveckla ett arbetssätt där brukare och personal kan mötas i en dialog som stärker brukarnas möjlighet och förmåga att få inflytande över sina liv. Modellen beskrivs i FoU-rapporten *Delaktighetsmodellen. En väg till empowerment*, Ann-Christine Gullacksen, FoU Skåne, skriftserie 2010:2.

Under utvecklingsarbetet gjordes fortlöpande avstämningar med de inblandade kommunföreträdarna. Denna rapport presenterar en genomlysning av vad som hänt i de fyra skånska kommuner som från våren 2008 började använda Delaktighetsmodellen i LSS-verksamheten.

Genomlysningen är tydligt inspirerad av Delaktighetsmodellens arbetssätt där gruppträffar med brukare och personal är centrala. Utvärderingen har också kompletterats med en enkätundersökning.

Genomlysningen som genomförts under våren 2009 av RoseMarie Hejdedal, Hejdedal Utveckling AB har rönt ett positivt mottagande ute i kommunerna från brukare, personal och chefer. Engagemanget och intresset har varit påtagligt och det är på sin plats att här rikta ett tack till alla de som bidragit med sina synpunkter.

Flera av svaren i genomlysningen ger stöd för ett fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen. I de sammanfattande reflektionerna konstateras att *mycket tyder på att modellen kan medföra en påverkan och att Delaktighetsmodellen ger stöd för att utveckla ett förhållningssätt som stärker brukarnas egenmakt.*

Lund i oktober 2010

Greger Nyberg

Verksamhetsledare, FoU Skåne funktionshinder

Inledning

I denna rapport presenteras en genomlysning av hur arbetet med FoU-projektet Delaktighetsmodellen från våren 2008 utvecklats i LSS-verksamheter i fyra skånska kommuner – Fosie stadsdel i Malmö stad, Eslöv, Trelleborg och Hässleholm.

Kommunförbundet Skåne är initiativtagare till FoU-projektet och ger fortlöpande stöd till kommunerna bland annat genom utbildning av vägledare.

Delaktighetsmodellens syfte är att utveckla ett arbetssätt där brukare och personal kan mötas under former som stärker brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. Genomlysningens avsikt är att ge svar på om ett sådant arbetssätt utvecklats.

Sammanfattande reflektioner

Genomlysningens avsikt har varit att ge svar på om Delaktighetsmodellen påverkar brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. Mycket tyder på att modellen kan medföra en påverkan och att Delaktighetsmodellen ger stöd för att utveckla ett förhållningssätt som stärker brukarnas egenmakt. Avgörande framgångsfaktorer är uthållighet i organisationen, engagemang och tydligt stöd från ledningen samt att personalen är mottagliga för att utveckla ett socialt förhållningssätt.

Av utvecklingen i flera kommuner framgår en medvetenhet om att det är ett långsiktigt arbete att öka brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. Detta visar sig i dubblerade slingor i Delaktighetsmodellen, att förhållningssättet omsätts i ”husmöten” respektive ”boendemöten” samt inte minst i de dagliga kontakterna mellan brukare och personal. Alla svarsgrupper berättar om framsteg som de menar har en koppling till verksamhetens medverkan i Delaktighetsmodellen. Utveckling mot egenmakt visar sig exempelvis i att brukarna tar mer egna initiativ och ifrågasätter att andra personer vill bestämma över dem, de begär och får svar på sina frågor samt har ett ökat socialt utbyte med varandra.

Vägledarna har en betydelsefull roll och värdet av att ha vägledare i verksamheten framgår tydligt i genomlysningen. Vägledarnas engagemang och kunnande har stor betydelse i ”slingans” grupp-sammankomster men också som förebilder i den egna arbetsgruppens omsorgsarbete. Brukarvägledare ger ökat engagemang från brukarna att delta i gruppträffarna men väcker också nyfikenhet hos brukarna att själva bli vägledare.

En nyckelfråga är självklart att all personal utvecklar ett förhållningssätt som stödjer istället för motverkar den höjda självkänsla, som brukarna med stöd av varandra och vägledare börjar bygga

upp. Både vägledare och chefer lyfter fram detta. Även av personalens enkätsvar kan utläsas att detta är ett område man behöver kraftsamla kring.

Chefernas, inte minst närmsta chefs engagemang och tilltro till arbetssättet, verkar vara det som avgör om Delaktighetsmodellen blir ett stöd för personalen i att utveckla ett socialt förhållningssätt. Detta kan vara viktigt att vara medveten om, innan man engagerar verksamhetens brukare och personal. En uppenbar risk är att de förväntningar som väckts hos brukare och medarbetare ersätts av besvikelse.

Utvecklingsområden som framkommer är att förbättra informationen till personal och anhöriga samt ordna grundläggande utbildning för all personal och handledning för vägledare. Övervägande del av de svarande kan rekommendera andra personer att arbeta med Delaktighetsmodellen. Många uttrycker att även andra grupper i samhället, än brukare inom LSS med en lägre grad av funktionsnedsättning, kan ha nytta av Delaktighetsmodellen.

Bakgrund

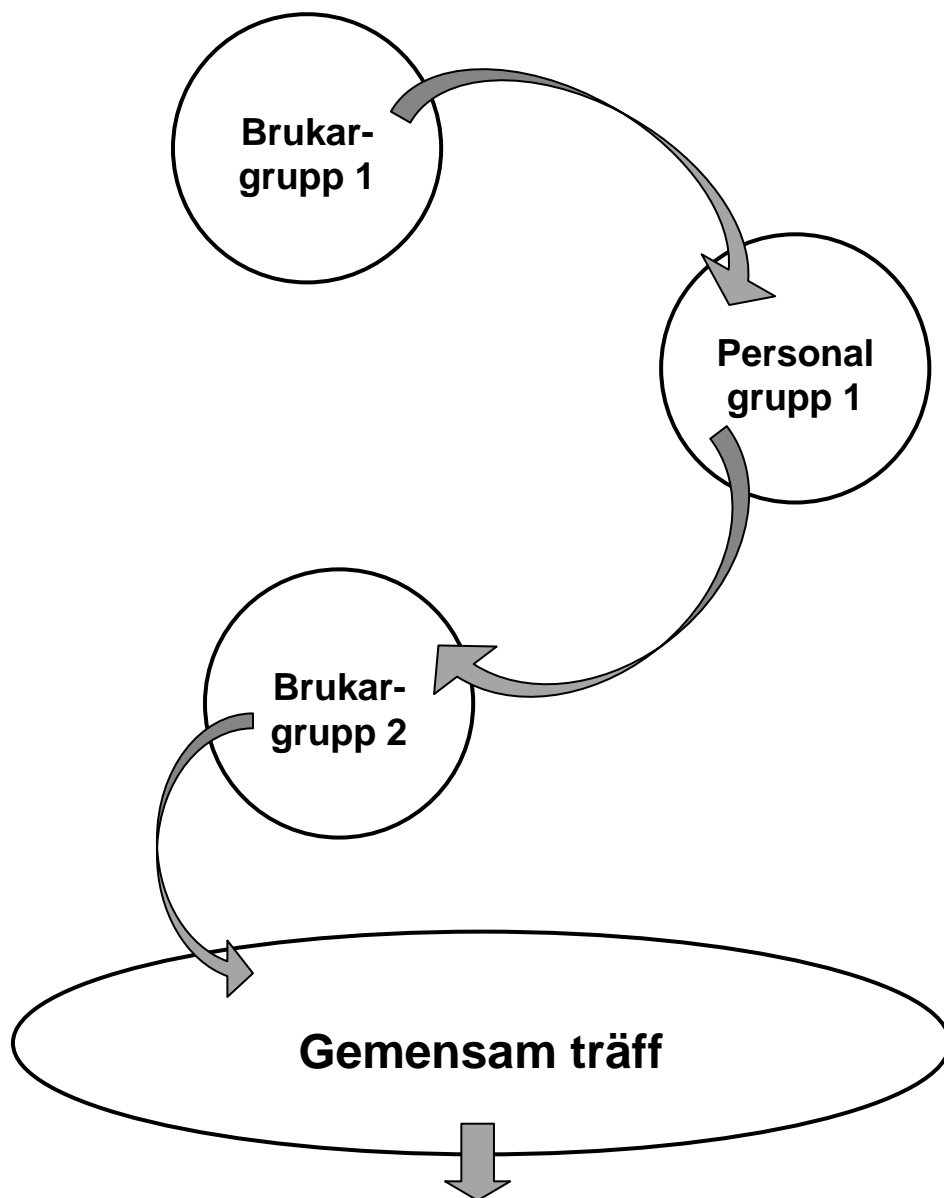
Uppdrag


Hejdedal Utveckling AB har av Kommunförbundet Skåne fått i uppdrag att göra en genomlysning av tillämpningen av Delaktighetsmodellen fram till sommaren 2009. Genomlysningen avser de enheter inom LSS-verksamheten som deltog i Kommunförbundets FoU-projekt under våren 2008.

Genomlysningen ska ge svar på om det i de aktuella kommunerna utvecklats ett arbetssätt där brukare och personal kan mötas under former som stärker brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv.

Vad är Delaktighetsmodellen?

Brukarperspektivet är utgångspunkt för hela Delaktighetsmodellen och återspeglas i de samtal som förs, brukargruppens sammansättning etcetera. Modellen är uppbyggd som en *slinga* (se bild nedan) där det från en inledande brukarträff förs vidare *stafettfrågor* och teman till personalgruppens möte. Från detta möte återförs frågor till brukarna. Slingan avslutas med en gemensam träff för personal och brukare. *Vägledare*, vanligtvis omsorgspersonal men även brukare som genomgått vägledarutbildning och kommer från annan verksamhet, följer och leder alla samtal i slingan. Vägledarna arbetar i ”par” bestående av två omsorgspersonal och ibland en brukare. Vägledarparet för vidare stafettfrågorna, frågor som den andra gruppen ska fundera över, så att man sedan kan diskutera dessa i den gemensamma träffen.



 = Stafettfrågor

Det har under projektperioden använts två modeller i genomförandet av Delaktighetsmodellen, en *lokal modell* och en *utbytesmodell*. Utbytesmodellen innebär att personal och brukare från flera enheter och/eller orter kommer samman för att genomföra de olika träffarna i slingan. I den lokala modellen förs samtalen i brukarnas och personalens ordinarie verksamhet.

Mer information om delaktighetsmodellen finns att läsa i FoU rapporten *Delaktighetsmodellen. En väg mot empowerment*. Ann-Christine Gullacksen, FoU Skåne, skriftserie 2010:2.

I rapporten framgår att projektet haft som syfte ”att utveckla ett arbetssätt där brukare av LSS och personalen kan mötas i dialog som stärker brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv”.

Hur började Delaktighetsmodellen i kommunerna?

Kommunförbundet Skåne har introducerat Delaktighetsmodellen för kommunerna vid återkommande särskilda träffar sedan hösten 2006. Våren 2008 startade den första vägledarutbildningen och när utbildningen var genomförd avslutades FoU-projektet.

I utbildningen ingick att som vägledare genomföra en ”slinga” i minst en LSS-verksamhet i följande kommuner; Trelleborg, Hässleholm, Eslöv samt Fosie stadsdel i Malmö stad. Verksamheterna valdes medvetet utifrån att man i projektet ville tillämpa Delaktighetsmodellen i olika typer av LSS-verksamheter. Det fanns också ett önskemål om att tillämpa både den lokala modellen och utbytesmodellen.

I denna rapport kommer i fortsättningen ovanstående kommuner benämnas kommun A, B, C och D utan inbördes ordning, för att inte utelämna respektive kommun.

Kommun A och B har varit med i projektet från början. Personal och brukare har deltagit i Kommunförbundets sammankomster, gruppsamtal och vägledarutbildning. Cheferna har ingått i referensgruppen och varit aktiva i utvecklingen av Delaktighetsmodellen. Kommun C och D har varit representerade vid Kommunförbundets sammankomster och visat intresse för arbetssättet i ett tidigt skede. Kommunerna har dock inte varit engagerade i refe-

rensgrupp och vägledarutbildning under projektperioden. Där-
emot har de varit ”praktikenheter” och med vägledare från kom-
mun A eller B tillämpat Delaktighetsmodellen i en av sina LSS-
verksamheter.

Metod för genomlysningen

Genomförande

Genomlysningen har föregåtts av att cheferna i de verksamheter som varit med i projektet, fått tillsänt sig ett brev från Kommunförbundet Skåne (se bilaga 1) med information om genomlysningen och en förhoppning om verksamhetens medverkan. Samtliga chefer valde att medverka med sina verksamheter. Cheferna har varit behjälpliga vid samordning av möten med brukare och vägledare samt kontaktuppgifter till brukare, vägledare och personal som deltagit i gruppträffar från projektstarten våren 2008.

Upplägget av genomlysningen har varit inspirerad av arbetssättet inom Delaktighetsmodellen på följande sätt:

- Brukarträffarna har som regel ägt rum på den plats och vid den tidpunkt brukarna tidigare haft sina träffar i Delaktighetsmodellen. Vid flertalet av brukarsamtalen har intrycken summerats på blädderblock.
- Samtalen med brukare och vägledare har genomförts som gruppsamtal utifrån brukarnas perspektiv med förutbestämda frågeområden. Jag har varit samtalsledare med uppgift att via dialog leda samtalet för att få frågeområdena belysta, men även att flexibelt fånga upp de reflektioner som deltagarna spontant uttryckt. Samtalen med cheferna har skett i dialogform utifrån ett brukarperspektiv, vilket även varit utgångspunkten för de påstående personalen ombetts ta ställning till i enkäten.
- Vid alla samtal och vid besvarande av enkäten har deltagarna ombetts att formulera stafettfrågor som de skulle vilja föra vidare till brukare, personal, chefer och/eller vägledare.

- Samtalen med brukarna har vanligtvis genomförts innan samtalen med vägledarna i respektive verksamhet och genomgående innan personal bjudits in att lämna synpunkter via en enkät.

I genomförandet har fyra frågeområden använts som stöd för att få fram om Delaktighetsmodellen påverkat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. Dessa frågeområden har belysts i samtal med brukare, vägledare och chefer samt i enkäter till personalen.

Frågeområden

De frågeområden som svaranden ombetts att lämna synpunkter kring i genomlysningen handlar om;

1. Delaktighetsmodellen som metod,
2. Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande,
3. Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt samt
4. Spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen.

Samtal med brukare, vägledare och chefer

Resultatet av genomlysningen har framkommit genom samtal respektive enkäter till aktörer vid berörda verksamheter. Avsikten har varit att samtala med alla brukare, vägledare och närmsta chef för verksamheten.

För att säkerställa informationen har samtalen spelats in på diktafon och därefter renskrivits. Diktafon har använts vid alla samtal med undantag av två samtal med brukargrupp och ett samtal med en chef, där anteckningar istället förts vid mötet. Där diktafon använts vid samtalen har alla deltagarna gett tillstånd till inspelning, som raderats efter att skriftligt ha dokumenterats.

De vägledare som bildat vägledarpar under projektperioden har i gruppssamtal haft en dialog utifrån genomlysningens frågeområ-

den. Enskilda samtal har förts med chefer som varit involverade i arbetet med Delaktighetsmodellen vid de berörda verksamheterna.

Inför möten med brukarna har en skriftlig inbjudan översänts till var och en. Samtalen har ägt rum på den plats där brukargrupperna tidigare haft sina träffar i Delaktighetsmodellen, med undantag av ett samtal med en deltagare i utbytesmodellen, där samtalet ägt rum i brukarens bostad. Tiden för mötet med brukarna har anpassats efter vilken tid som har varit lämplig för brukarna med hänsyn till brukarnas arbete och aktiviteter.

Min avsikt var att inleda samtliga brukarträffar med en återknytning till träffarna under projekttiden, men det kunde inte genomföras i praktiken. Vid två tillfällen kunde dock en av de vägledare som träffat brukarna under projektperioden delta i inledningen av samtalet. En personal har varit närvarande vid en brukarträff med personer vars funktionsnedsättning medförde behov av detta stöd. Denna personal hade enbart som uppgift att förmedla kontakten mellan mig som utvärderare och brukarna.

Enkäter till personal

All personal som deltagit i gruppsamtal i Delaktighetsmodellen har inbjudits att besvara en enkät. De har fått tillsänt sig personligt adresserat brev med information, enkät och frankerat svarskuvert. En påminnelse har skickats för att öka svarsfrekvensen.

Som bakgrundsuppgifter ombads personalen ange om de har *särskilt ansvar* (som vägledare eller annan specialuppgift) i arbetet med Delaktighetsmodellen. De ombads även att ange antal träffar de som personal deltagit i fördelat på *personalträff och gemensam träff* för brukare och personal. De tillfrågades om sitt *arbetsområde*; gruppbofastad, daglig verksamhet eller annan verksamhet.

Personalen uppmanades i enkäten att ta ställning till följande nio påståenden utifrån en graderad skala från 1-6, där 1 betyder att man inte alls instämmer och 6 att man helt instämmer.

- *Det är viktigt med delaktighet/inflytande för brukarna.*
- *Brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag.*
- *Delaktighetsmodellen är ett bra verktyg för att skapa delaktighet/inflytande för brukarna.*
- *Med Delaktighetsmodellen har brukarnas delaktighet och inflytande ökat.*
- *Träffarna jag deltagit i har varit meningsfulla för att öka brukarnas delaktighet och inflytande.*
- *Arbetet med Delaktighetsmodellen har ökat min uppmärksamhet på brukarnas delaktighet och inflytande.*
- *Delaktighetsmodellen har påverkat personalens arbetssätt i min verksamhet.*
- *Det är viktigt att vi fortsätter arbeta med Delaktighetsmodellen.*

Efter varje påstående lämnades utrymme för kommentarer.

Stafettfrågor

Vid alla samtal och vid besvarande av enkäten har deltagarna ombetts att formulera så kallade stafettfrågor, som de skulle vilja föra vidare till brukare, personal, chefer och/eller vägledare.

Det fanns en tanke om att föra vidare dessa frågor till svaranden i genomlysningen. Det visade sig dock vara svårt att genomföra i praktiken. Frågorna lämnas obesvarade i denna genomlysning, vilket är ett avsteg från arbetssättet i Delaktighetsmodellen. En förväntan är att läsarna ska fånga upp dessa frågor och arbeta vidare med dem i sina verksamheter.

Avgränsning och bortfall

I redovisningen av resultatet av genomlysningen särskiljs inte intrycken från projektperioden och vad som hänt därefter. Orsaken är att det, i kontakterna med brukare, personal, vägledare och chefer, visat sig vara svårt för flera svarande att hålla isär upplevelsen av vad som hänt under de olika perioderna. Detta medför ingen

begränsning i svaren avseende frågeområde 2, 3 och 4; *Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande respektive personalens förhållningssätt samt Spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen*. Dessa frågeområden handlar om effekter av arbetssättet och huruvida Delaktighetsmodellen ger effekter blir tydligare efter projektperioden.

Samtalen i genomlysningen har genomförts upp till 1,5 år efter att projektperioden avslutats. Flertalet svaranden, men inte alla, har varit engagerade i Delaktighetsmodellen även efter denna period. Svaren i frågeområde 1, *Om Delaktighetsmodellen som metod*, kan ha påverkats av hur nära tidsmässigt den svarandes erfarenhet är. Vad man minns av Delaktighetsmodellen som metod kan variera och därmed påverka svaren.

Kontaktuppgifter till de personer som medverkat i genomlysningen har erhållits från enhetscheferna. Medverkande är personal och brukare deltagit i Delaktighetsmodellen under projektperioden våren 2008 och som vid undersökningens genomförande fortfarande finns kvar i verksamheten. Bortfall redovisas i förhållande till dessa uppgifter under avsnittet ”Vem har lämnat uppgifter?”.

I enkätsvaren saknas ställningstagande till vissa påståenden från en del personal. Detta redovisas som bortfall och framgår av tabellen med hela svarsgruppens åsikter i avsnittet ”Bedömning/Sammanställning av personalens enkätsvar”.

Redovisning av resultat

Vem har lämnat uppgifter?

Brukare

Träffar har ägt rum med fem brukargrupper med mellan tre och fem brukare i vardera gruppen. Ett individuellt samtal har genomförts. Sammantaget har samtal förts med 20 brukare enligt nedanstående fördelning;

Kommun A: Gruppsamtal med fem brukare från daglig verksamhet. Gruppsamtal med fyra brukare från daglig verksamhet som deltog i ”Utbytesgruppen” tillsammans med brukare från kommun B.

Kommun B: Samtal med tre brukare från gruppbostad. Enskilt samtal med en brukare från en gruppbostad som deltog i ”Utbytesgruppen” tillsammans med brukare från kommun A.

Kommun C: Gruppsamtal med fyra brukare från gruppbostad.

Kommun D: Samtal med tre brukare från servicelägenheter knutna till gruppbostad.

Träffarna har ägt rum under perioden augusti till oktober 2009. En av de brukare som fått inbjudan att delta kom inte till brukarträffen.

Vägledare

Möten med de fem ”vägledarparen” har genomförts med mellan en och tre deltagare i vardera ”vägledarpar”. Sammantaget har tio vägledare varav en brukarvägledare medverkat. Sex av dessa vägledare är från kommun A och fyra från kommun B.

Samtalen har genomförts under september 2009. Två vägledare, varav en brukarvägledare, var förhindrade att delta vid vägledarträffen på grund av semester respektive sjukdom.

Chefer

Enskilda samtal har i dialogform förts med samtliga chefer som är eller har varit involverade i Delaktighetsmodellen. Detta har inneburit samtal med sju chefer och därefter uppföljande samtal med två av dem. En av cheferna har en mer övergripande chefsroll medan övriga är närmsta chef för en eller flera LSS-verksamheter.

Samtalen har ägt under perioden augusti till november 2009.

Personal

Var och en av de 25 ur personalen, som deltagit i någon form av gruppsamtal har inbjudits att besvara en enkät. De har ombetts att ta ställning till nio påståenden, kommentera dessa samt formulera stafettfrågor till brukare, vägledare och chefer.

Efter första utskicket inkom 13 enkätsvar (52 %). Efter en påminnelse inkom ytterligare 9 svar. Sammantaget svarade 22 ur personalen, vilket innebär en svarsfrekvens på 88 %. Enkätsvaren inkom under november.

I bakgrundsuppgifterna uppger 14 svarande att de inte har särskilt ansvar/uppgift (som vägledare eller annan specialuppgift) i arbetet med Delaktighetsmodellen. Sex svaranden skriver att de har särskilt ansvar, varav fem som vägledare medan den sjätte svarande inte anger på vilket sätt. Två av personalen markerar inte om man har särskilt ansvar eller ej.

Vanligtvis har personalen deltagit i en av vardera typen av träff (personalträff respektive gemensam träff), medan fem personal har deltagit i ytterligare någon träff. Endast en personal saknar helt erfarenhet av dessa träffar. Fyra personal har enbart deltagit i personalträff. Av dessa har tre deltagit i en träff, en har deltagit i tre träffar medan en personal inte anger antal träffar. En personal har enbart deltagit i gemensam träff och detta har skett vid två tillfällen. Övriga 16 svaranden, har både deltagit i personalträff och gemensam träff. 18 ur personalen arbetar i gruppbostad, tre i daglig verksamhet, medan ett svar saknade uppgift om arbetsområde.

Bedömning

Synpunkter på genomlysningens frågeområden

För varje frågeområde redovisas det som framkommer i samtalen med brukare, vägledare och chefer samt det som framförs av personalen i enkäterna. I beskrivningen vävs in citat från de svarande.

Delaktighetsmodellen som metod

1. Om Delaktighetsmodellen som metod

...säger brukarna

I alla brukarkontakter framkommer att brukarna uppskattar att träffas i grupp. Träffarna upplevs vara betydelsefulla. Träffarna ger ett forum för att prata om viktiga frågor och för att *”prata av sig”*. Några uttrycker att det känts *”speciellt”*, att det har varit roligt att träffas och att diskussionerna varit intressanta. Flera brukargrupper uttrycker besvikelse över att träffarna inte har fortsatt.

Det framförs positiva röster om att samtalen leds av vägledare som brukarna inte känner sedan tidigare. Flera brukare påpekar att det är enklare när man träffas utan personal. De uttrycker att samtalen *”blir annorlunda och friare”*. En brukare säger att det är viktigt att frågorna är anpassade till deltagarna *”...det kan ju vara så komplicerat så man inte vet hur man ska formulera svaret...”*. Bemötandet hos vägledarna är viktigt och att lära känna dem. Vägledarna ska vara *”öppna”* och man ska kunna lita på personen, framförs i en brukargrupp.

En brukare säger att vägledaren är viktig för att det ska vara roligt och för att hålla ordning, *”...men ibland blir det ändå rörigt...”*. Andra brukare uttalar att det är bra att vägledaren stöttar så att

man får fram vad man vad man sagt och att man kan få hjälp av vägledaren om man kommer av sig. Brukarna i flera grupper har tydligt uttryckt med att det varit positivt att vägledarna kommit från en annan kommun. Men att träffa vägledare i samma kommun innebär också skillnad mot att träffa personal, eftersom vägledarna upplevs som självständiga.

Flera brukare menar att det blir lättare att framföra synpunkter till personalen om de först pratat själv om det i grupp. Flera brukargrupper framför att det gått bra att prata med personalen om de frågor som de valt att lyfta fram i den gemensamma träffen. *”Det har känts bra”* att träffa personalen i grupp för att ta upp viktiga saker.

Det varierar vilka frågor brukarna lyfter fram som viktiga att ta upp i träffarna. I en grupp framförs att det är viktigt att få vara med och diskutera, bli lyssnad på och att få bestämma själv. Flera brukare uttrycker att det är viktigt att kunna träffas och få prata om hur man trivs. En brukargrupp säger att man kan påverka genom träffarna; exempelvis möjligheten att få tillbaka sin gemensamma träffpunkt och hur man vill ha sin lön utbetald. På så sätt kommer det fram till chefen, som man upplever lyssnar på brukarna. En annan grupp lyfter fram att träffarna kan användas till att prata om bemötande, *”att alla ska vara snälla mot och rätta om varandra och att man bara ska prata för sig själv”*. Det upplevs också som viktigt att resonera om hur kommunen är att bo i.

1. Om Delaktighetsmodellen som metod

...säger vägledarna

Vägledarna menar att konceptet som lades upp tillsammans med Kommunförbundet Skåne fungerar bra och att de valt att fortsätta följa detta. De har samma upplägg, använder inledningsvis samma frågor och fyller därefter successivt på med nya frågor. Vikten av att ha en gemensam struktur med vissa frågeställningar betonas. Flertalet vägledare säger att det är viktigt att frågorna och de synpunkter som framförs av brukarna skrivs på en tavla eller

bladderblock, väl synlig för deltagarna. På så sätt blir det lättare för deltagarna att behålla koncentrationen ”*det är nåt som skapar fokus och samlar uppmärksamheten...*”. Alla vägledare har goda erfarenheter av tekniken att låta samtalet ”*gå runt*” för att få med alla deltagarna och för att kunna styra upp samtalet. På så sätt blir det tydligt när det är deltagarens tur att prata samt att var och en kommer att få prata. Denna teknik används framförallt för att få igång gruppen och för att samla ihop gruppen. Vägledarna säger också att det är viktigt att vara lyhörd för att deltagarna behöver olika lång förberedelsetid innan de vågar framföra sina tankar.

Flertalet vägledare uttrycker för att de uppskattar att Delaktighetsmodellen är ”*öppen*” samtidigt som man aldrig kan vara helt förberedd på vad som kan dyka upp under mötet. ”*...lite nervöst inför varje gång... det går inte bara av sig själv...*”. Några vägledare, bland annat brukarvägledaren uttrycker att det är lättare att vägleda brukare i verksamheter där man inte känner eller är känd av personal och brukare.

Enligt flera vägledare tar det mycket tid att få fram lämpliga tider för träffarna, men att de försöker tillmötesgå önskemålen för att det ska bli så positiva möten som möjligt. Att det fungerar praktiskt för både brukare och personal är avgörande för en positiv inledning i arbetet med Delaktighetsmodellen. Utbytesmodellen, med en blandad grupp av deltagare från två kommuner, var särskilt svår att genomföra då det krävdes mycket logistik. Mervärdet var att både personal och brukare tyckte det var roligt och spännande att träffas. Vägledarna menar dock att det hade varit bra om brukarna haft en inledande träff för att lära känna varandra. Personalen hade lättare att komma i samspråk och utbyta erfarenheter med varandra.

Flera vägledare berättar att brukarna vid mötena ger varandra stöd under samtalet. Några säger att det är bra om brukargruppen är homogen, att det inte är för stor spännvidd i deras funktionsnedläggning eftersom frågor och upplägg anpassas efter gruppdeltagarnas förmåga. Andra vägledare uttrycker att det är fullt möjligt att det i grupperna ingår personer med olika grad av funktionsned-

sättning. Det blir bra dynamik i gruppen och brukarna hjälper varandra att föra fram åsikter och önskemål.

Uppdraget som vägledare kräver ett stort engagemang och några vägledare uttrycker att *"...hade man inte brunnit för detta hade man inte haft tid..."*. Alla uttrycker att arbetet som vägledare är roligt och intressant. De trivs med rollen och känner stolthet över att vara vägledare. En vägledare säger; *"...jag har kommit igång med något jag brinner för... att brukarna ska få tycka och tänka"*. Erfarenhetsutbytet med enheter och personal från annan kommun, där man *"ser lite annat"* och får nya idéer, nämns också som något positivt.

Att vara vägledare ställer stora krav på erfarenhet och kompetens. Flera vägledare uttrycker att uppdraget är svårt men att detta samtidigt gör uppdraget roligt och får dem att *"växa"*. Som vägledare ska man kunna leda ett samtal och *"vänta in"* deltagarna, men inte vänta så länge att de tappar intresset. Vägledarna behöver vara flexibla och snabbt kunna växla samtalsämne *"...vi måste lära oss att ingen gång blir den andra lik..."*. Andra viktiga egenskaper och förmågor hos vägledare anges vara; lyhördhet, nyfikenhet, vilja att pröva nya vägar, kunna vara bestämd, sätta sig själv åt sidan, kunna vara tyst, ödmjuk, öppen, intresserad att lära sig, kunna få igång samtal utan att styra för mycket och kunna vara tyst lagom länge. Flera säger att de ser sig själv som redskap *"...det är inte vi som är viktiga..."*.

Flera vägledare säger att vägledarparets sammansättning har betydelse och menar att det är bra om man kan komplettera varandra. Man måste vara minst två vägledare för att både kunna anteckna, vara koncentrerad och uppmärksam på vad som händer i gruppen. Det är viktigt att kunna fånga upp alla signaler och se till att alla blir delaktiga. *"Plötsligt kommer något från någon brukare som inte sagt något tidigare, och då förstår man att det här är jätteviktigt för den här personen."*

Alla vägledarna lyfter fram betydelsen av att vara neutral, att inte känna brukarna och att inte framföra egna åsikter; *"...att vi inte*

känner brukarna är en poäng... det är mycket så att brukarna är beroende av personal...". Vägledarna ser att de har en viktig uppgift i att stötta brukarna att få fram sina önskemål vid den gemensamma träffen med personal. Några vägledare betonar att inte bara negativa, utan även positiva synpunkter ska föras vidare.

Vägledarparet med en brukarvägledare lyfter fram att detta har en särskild betydelse, inte minst vid brukarträffarna men även vid personalträffarna, eftersom brukarvägledaren kan svara på specifika frågor. Brukarvägledarna har också medfört ett ökat intresset från brukare att vara med i Delaktighetsmodellen.

För vägledarna är den största utmaningen att få personalen att känna sig trygg med Delaktighetsmodellen. Det upplevs som en stor framgång när någon personal uttrycker *"det här har jag faktiskt inte tänkt på"*. I början trodde vägledarna att brukarträffarna och att få brukarna att prata skulle vara det svåraste, men det har visat sig att det är svårare att vägleda personalen. Flertalet vägledare trycker på behovet av information till personalen innan arbetet påbörjas, gärna både skriftligt och muntligt. De menar att Delaktighetsmodellen borde vara en obligatorisk utbildning för hela personalgruppen, eftersom det är avgörande för utfallet att hela personalgruppen är med *"i tänket"*. Vägledarna uttrycker en rädsla för att personalen ska gå i försvar, inte minst i den gemensamma gruppen med brukarna, då detta kan radera det som fram tills dess uppnåtts av ökat brukarinflytande. Ibland kan omedvetna reaktioner hos personalen visa sig i deras kroppsspråk. Vägledarnas erfarenhet är att det oftast går bättre när man träffar personalen vid det andra mötestillfället. Några vägledare trycker på vikten av att vara konkret i diskussionen med personalen och göra en handlingsplan.

Flera vägledare säger att det är viktigt att visa förståelse för att personal och brukare inte förstår vad Delaktighetsmodellen innebär. Erfarenheten att själv ha varit personal i en personalgrupp är i detta hänseende en tillgång *"...att se till sig själv först kan göra att man förstår bättre..."*. Vägledarna menar dock att det är viktigt att man som personal vågar ändra på sig. Några vägledare menar

att det är viktigt att inför personalen ”*inte gå på i ullstrumporna*” utan istället berätta om de små sakerna som händer med brukarna och att det innebär att man som personal tänker efter.

Alla vägledare är mycket nöjda med stödet från sina egna chefer, både genom att resurser sätts in och med deras uppmuntran. Några vägledare uttrycker att ”...*det är viktigt att ha någon stark som brinner för det, annars dör det nog snart ut...*”.

Däremot hade chefens förberedelser i flera fall kunnat vara bättre på enheten där de agerat som vägledare. Flertalet vägledare lyfter fram betydelsen av att denna chef ”*banar väg för Delaktighetsmodellen*” genom att visa intresse och förbereda arbetet. Chefen måste skapa förståelse, förklara modellen samt uppmuntra personal och brukare att delta. Några uttrycker att ”...*modellen måste ha draghjälp i arbetet med personalen, det kan inte vara vägledarnas uppgift...*”. Två av vägledarparen har mötts av att chefen varit intresserad att delta i gruppträffarna och blivit besviken då modellen inte tillåtit detta.

Alla vägledare berättar om nätverksträffarna för kommunens vägledare. Detta organiserade stöd, med en engagerad chef som har ett särskilt ansvar för arbetet med Delaktighetsmodellen, uppskattas av alla vägledare. Det förstärker vägledarnas känsla av delaktighet i att vara med och forma modellen. I en kommun upplevs dessa träffar även som forum för att ”*bolla problem*”. Någon vägledare uttrycker att det kan vara stödande att få höra ”*ingen vet... det finns inget facit... det är ni som vet...*”. I en annan kommun framför några vägledare en önskan om att nätverksträffarna ska utvecklas mot att innehålla mer av handledning.

1. Om Delaktighetsmodellen som metod

...säger cheferna

Cheferna i två kommuner är samstämmiga i att det är positivt att arbeta med Delaktighetsmodellen. De uttrycker på olika sätt att det inte bara är ett projekt, utan en levande process, där man hela

tiden är beredd att utveckla arbetssättet. En av cheferna ser ett problem i om Delaktighetsmodellen i verksamheterna enbart betraktas som en metod, när det framförallt handlar om ett förhållningssätt. *”Delaktighetsmodellen ger stöd att utveckla ett förhållningssätt, där personalens uppgift är att ständigt lyssna och bekräfta”*. I båda kommunerna har man hållit fast vid grundtanken i Delaktighetsmodellen och efterhand dubblerat slingan. Numera görs uppföljning av vad arbetet lett fram till. Cheferna i dessa kommuner lyfter fram värdet av att det är en *”öppen modell”* med en grundstruktur som ger stor frihet att anpassa innehållet. En chef uttrycker det som *”...ramen finns och ger trygghet, sen gäller det att få till stånd ett möte med mjukt innehåll...”*. Delaktighetsmodellen har även med utmärkt resultat använts på individnivå.

Utbytesmodellen, det vill säga modellen där personal och brukare från enheter i två kommuner träffas, var praktiskt svårarbetad och därför inte aktuell att fortsätta med, enligt cheferna. Det positiva var erfarenhetsutbytet både för brukare och för personal samt att brukarna tyckte att det var spännande att träffa brukare från annan kommun.

Cheferna i de kommuner som har egna vägledare uttrycker sin uppskattning över deras engagemang och outtröttlighet. Vägledarna kan ibland stöta på problem och mötas av negativa attityder när de kommer till andra verksamheter. En av cheferna betonar att det då är viktigt att ge vägledarna stöd i att se sin roll; *”de ska vara neutrala, inte tycka så mycket utan fokusera på uppdraget och ge en chans till när det behövs...”*. En chef uttrycker att det blir mer känslomässigt när man som vägledare verkar i samma organisation.

Visionen är att all personal ska kunna ha en vägledarroll, enligt några chefer i en kommun.

I denna kommun planeras för egen vägledarutbildning, där nuvarande vägledare ska utbilda sina kollegor till att bli vägledare.

Förväntan är att utbildningen blir lättare att ta till sig om den har ett ”vardagsperspektiv”.

Det är bra att vägledare kommer in i verksamheten och påverkar diskussionen, enligt en chef, men menar samtidigt att ”...*man kan se det som ett startskott till ett eget arbete... det är vårt jobb det här...*”. En chef, som i sin verksamhet haft besök av vägledare från en annan kommun, har önskemål om att vägledarna ska vara mer pålästa och komma med nya idéer.

Flera chefer berättar att det varit svårt att förklara för kollegor, personal och brukare vad Delaktighetsmodellen är och värdet av att arbeta enligt modellen. ”*När personalen kom med och kunde ge exempel för cheferna då förstod de vad som verkligen hände i grupperna...*”, säger en chef. En svårighet upplevs vara att det tidigare saknats skriftligt material att använda ”*i marknadsföringen*”.

Två chefer lyfter fram vikten av att informera anhöriga och gode män.

I en kommun har man fått uppleva betydelsen av att cheferna är förberedda inför arbetet med Delaktighetsmodellen, så att alla är med i processen och tycker att den är viktig.

Idag är alla i ledningsgruppen väl insatta i Delaktighetsmodellen och ger varandra stöd i arbetet, enligt en av cheferna. Det är ”*en stående punkt*” på ledningsgruppens möten. Alla chefer är nu ”*...införstådda med att Delaktighetsmodellen inte går att välja bort...*”. Chefen ska ta ansvar för förberedelserna genom att själv samtala med brukare och personal för att känna av stämningen. En annan viktig uppgift för chefen är uppföljningen, som innebär att ta reda på vad som kommit fram i diskussionerna och vidta de åtgärda som behövs. Övriga chefer i denna kommun bekräftar att man ser det som viktigt att genomföra uppdraget och någon chef uttrycker att ”*...man måste vara beredd att förändra sig...*”. En chef säger ”*...har man inte chefen med sig som stöttar en... vad blir det då av det...*”.

En chef berättar om hur hon entusiastiskt informerade personal och brukare om Delaktighetsmodellen innan arbetet startade och såg det som självklart att själv få vara med vid träffarna. Denna chef uttrycker stor förvåning och besvikelse över att cheferna stängs ute från dessa träffar och anser att detta måste förändras. Andra chefer säger att de känner sig delaktiga även om de inte är insatta i detaljer. De ser att en viktig uppgift är att vara "boll-plank" till personalgruppen respektive vägledare och se till att de har förutsättningar att genomföra arbetet.

Flera chefer uttrycker att de förväntat sig att resultatet av Delaktighetsmodellen skulle bli bra och att förväntningarna infriats. Någon chef uttrycker att det till och med blivit lite bättre än förväntat medan en önskat att utvecklingen skulle gått lite fortare. En chef är besviken.

1. Om Delaktighetsmodellen som metod

...svarar personalen

Genom att i enkäten ta ställning till påståendet;
Delaktighetsmodellen är ett bra verktyg för att skapa delaktighet/inflytande för brukarna.

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,64 poäng. Detta är det näst högsta värdet personalen sammantaget ger ett påstående. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen ligger något högre (5,83) i sin bedömning än övrig personal (5,56).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Personal och brukare får en bättre kontakt med detta.*
- *Det lilla jag varit med om tycker jag är bra men kan behöva kompletteras med andra varianter. De blir stärkta i grupp och då vågar de säga till mer.*

- *Ibland känner man sig starkare i grupp om man vill ha framfört något. Och lättare att prata med folk utifrån.*
- *Tycker jag absolut att det är. Detta att det kommer in vägledare gör att de vågar prata på ett helt annat vis än de gör på till exempel ett boendemöte då den egna personalen är med.*
- *Jättebra arbetsinstrument, tycker jag! Inte alla vågar uttrycka sig i grupp.*
- *Den passar bäst för de brukare som kan få fram sin vilja med tal eller andra hjälpmedel.*
- *I de boende det passar. Vilket man märker efter man träffats ett par gånger. Exempelvis förändring i boendes tankeverksamhet.*

I enkäten tar personalen även ställning till påståendet;

Träffarna jag deltagit i har varit meningsfulla för att öka brukarnas delaktighet och inflytande.

Medelvärdet från hela svarsgruppen på detta påstående är 4,9 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen ligger något högre (5,17) i sin bedömning än övrig personal (4,79).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Främst för dem som hänger med i resonemang och själva kan/vågar prata och uttrycka sig. Men även bra att lyssna vad andra tycker/tänker.*
- *Har fått många tankeställare.*
- *Stämmer särskilt för en del brukare, kanske inte för alla.*
- *Har inte sett vart de få träffarna bidragit till. Vi jobbar redan efter delaktighet och inflytande.*
- *Inte mycket eftersom något speciellt önskemål inte har kommit fram och det som kommit fram har varit så pass litet att det varit lätt att ordna.*

Effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande

2. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...säger brukarna

En brukare uttrycker att man på träffarna ”...*får reda på vad som gäller...*”. En annan säger att det är viktigt att mötet är meningsfullt, att det gör någon nytta och att när det blir så ”*då känner jag mig stolt*”. I alla brukargrupper och det individuella mötet med en brukare framkommer att de upplever att det blivit bättre efter träffarna; brukarna bestämmer mer och att synpunkter de framfört lett till förbättring. Enstaka brukare uttrycker att man inte kommer ihåg eller har märkt någon förändring.

Många av de exempel som framkommer berör förändringar för den enskilde brukaren. Andra effekter handlar om förbättringar för gruppen samt om vad gruppen uppnått. Nedan återges exempel som visar mångfalden.

I samtalet med en brukare framkommer att han vågar säga ifrån och uttrycka vad han tycker och tänker. Han har tagit initiativ till att förändra något han tidigare känt sig kränkt över. Han upplever att han får bestämma mer. Numera delar han sin medicin själv.

För den brukargrupp där det ingår brukare med en lite högre grad av funktionsnedsättning framkommer flera förbättringar. Utbytet och kontakten mellan brukarna har ökat efterhand som de lärt känna varandra. De bjuder nu in varandra i sina lägenheter.

En brukare har förstått att han själv kan bestämma när han vill dricka kaffe och att han själv kan koka det. Detta är också hans uppgift vid brukarträffarna i Delaktighetsmodellen, där brukarna skiftas om att bestämma vad de ska ha till fika. En av brukarna gör numera sina inköp utan att först fråga personalen.

I en annan grupp framkommer att det har blivit annorlunda sedan träffarna började. Brukarna säger att de pratar mer med varandra och med personalen. I denna brukargrupp besöker två brukare ofta varandra i lägenheten. De menar att de då *”...kan prata tillsammans och ha hemligheter som inte alla ska veta...”*.

En brukare menar att ett resultat av träffarna är att personalen tar sig mer tid. I en brukargrupp uttrycks att det har blivit lite bättre efter träffarna genom att personalen blivit lugnare och att personalstyrkan ökat. De fick förklaring till varför den gemensamma söndagsmiddagen blivit indragen och då brukarna åter började hjälpa till, kunde den återupptas. Brukarna berättar att de har börjat med egna möten efter träffarna i Delaktighetsmodellen.

Delaktighetsmodellen har fört med sig erfarenhetsutbyte och nya kontakter. Genom vägledarna från en annan kommun har brukarna fått höra hur andra har det. En brukargrupp är positiv till utbytet man haft med vägledarnas arbetsplats, både umgänget och att få reda på hur det fungerade där. *”Den andra personalen och brukarna trivdes också med oss och vi saknar dem...”*. En av brukarna har fortsatt att träffa en *”gammal kompis”* han återfick kontakten med.

Brukare som har varit med i utbytesmodellen uttrycker att det varit positivt att få vänner i en annan kommun och några fortsatte att ha kontakt efter träffarna. En av brukarna säger att det varit *”kul att lära känna någon med annan dialekt”*. Att det är roligt att träffa andra människor som man inte ser så mycket uttrycks även av en annan brukare, som gärna skulle vilja lära känna fler i andra kommuner.

Synpunkter som kommit fram i en grupp har fått tillresultat att en träffpunkt skapats för brukarna och att Bingo regelbundet ordnas.

2. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...säger vägledarna

Alla vägledare uttrycker att det är viktigt att brukarna får mer att säga till om. Några vägledare säger att Delaktighetsmodellen ger möjlighet att komma åt det man inte märker annars, nämligen att få brukarna att säga vad de verkligen vill. De menar att det inte bara blir ord utan även faktiska förändringar ”...*det blir riktigt brukarinflytande...*”.

Vägledarna i en av kommunerna säger att de märker en efterfrågan från brukarna om att få komma med i Delaktighetsmodellen. De menar att det har ett samband med att man har brukarvägledare. Brukarna kan se att brukarvägledarna blir styrkta vilket blir positivt för de andra brukarna ”...*det blir ringar på vattnet...*”.

Alla vägledare lyfter fram att Delaktighetsmodellen har positiv påverkan på brukarna. De blir mer självständiga och får kraft att föra sin talan och vågar ställa lite större krav.

Några vägledare uttrycker att det handlar om ”*att ge och ta*”. Ökat inflytande och frihet ställer krav på att brukarnas ansvarstagande ”...*även brukarna har ett ansvar för att det ska fungera*”. En del vägledare menar att det är viktigt att göra avvägningar så att det blir rimliga val för brukarna så att de kan klara av dem. De säger att vissa brukare aldrig har fått bestämma och ”...*det får inte bli ett misslyckande för dem...*”.

Flera vägledare berättar att en viktig skillnad sedan man började med Delaktighetsmodellen är att brukarna nu får svar på sina frågor. Även om brukarna inte kan få sina krav och önskemål tillgodosedda så blir de hörda och får en förklaring, ”...*vi måste ju ändå ge svar...*”. Detta förhållningssätt används både vid gruppmöten med brukarna och i personliga samtal med brukarna under en vanlig arbetsdag. Vägledarna har märkt att brukarna har en ökad förståelse för att man inte kan få igenom alla sina önskemål och för att saker och ting kan förändras exempelvis på grund av försämrade ekonomi. Vägledarna är övertygade om att för varje gång en brukare får en förklaring eller uppnår en förändring kän-

ner han/hon sig stärkt och blir då ännu ”*tuffare*” och vågar säga till om annat.

En vägledare har hört av personalen från en ”vägled” enhet att brukarna börjat ställa lite mera krav, även om det enligt vägledarens åsikt ofta är basala önskemål som kommer fram på gruppmötena.

Några vägledare uttrycker förvåning över att en del deltagare uppfört sig annorlunda mot i andra sammanhang. Brukare som vanligtvis upplevs som tillbakadragna har kunnat föra fram bestämda åsikter vid brukarträffarna och tvärtom.

Att det är viktigt att även brukarna får ha högtflygande planer och orealistiska drömmar lyfts fram av en vägledare, ”...*man kan inte nå hela vägen, men en bit på vägen...*”.

I samtalen med vägledarna framkommer följande konkreta exempel på att brukarna börjat intressera sig mer för sig själv och förstår att man kan påverka;

- Brukarna i gruppboenden tyckte att personalen var för snabba och hade för lite tid med dem vid besöken. Detta har lett till att all personal numera tar av sig oss jackan och sätter sig ner en stund hos brukaren.
- Brukarna undrade varför inte de också har brandövning på samma sätt som personalen har. Detta är nu ordnat.
- En brukare tar själv hand om sin medicindelning och en annan tar numera medicin från en apodospåse. Detta sköttes tidigare av personalen.
- En brukare ordnade själv sin flyttning till den kommun de hade utbyte med i Delaktighetsmodellen.
- Bingo har efterfrågats och ordnas numera regelbundet.
- Brukarna framförde att de kände sig otrygga med att inte kunna nå personalen när de gjorde tillsyn på ett boende i närheten. Detta resulterade i att personalen tog med sig mobiltelefon och brukarna fick telefonnummer att ringa till.

- En träffpunkt har tillkommit som ett resultat av Delaktighetsmodellen.
- Föräldrar har påverkats till att låta sina barn ta ett större ansvar även om de inledningsvis varit lite undrande.
- Brukarna har börjat säga vad de tycker på boendemöten, ”*de kan slå näven i bordet*”.
- En brukare som inte annars tagit initiativ kom själv och berättade att han ville vara med på mötet. Han har därefter fortsatt att besöka möteslokalen.
- När vägledarna glömt lägga fram papper och penna vid brukarträffen efterlyste brukarna detta. De kom ihåg att vägledarna på informationsmötet utlovat detta.
- En boende tog initiativ till en protestlista för att enheten fortsatt ska ha tillgång till en gemensam buss.
- Brukarna har uppmärksammat gatukontoret på att stora stenar behöver läggas ut för att förhindra att bilar kör i en rabatt vid ett närliggande äldreboende. Dessa stenar är nu på plats.

2. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...säger cheferna

Flera chefer lyfter fram att synsättet i Delaktighetsmodellen är samma som i omsorgens uppdrag – att lyssna på och bekräfta brukarna samt ge dem möjlighet att ta ansvar och makt över sitt liv. Delaktighetsmodellen har påverkat brukarnas delaktighet och inflytande, enligt flertalet chefer. En chef uttrycker att ”*...jag menar att det haft betydelse. Många har känt att de faktiskt får lov att bestämma, att de får lov att tycka*”.

En av cheferna säger att Delaktighetsmodellen inte tillfört något nytt i deras verksamhet. De har därför inte fortsatt med modellen, men arbetar med brukarinflytande på många andra sätt.

I en kommun som troligtvis inte kommer att fortsätta arbetet med Delaktighetsmodellen inom LSS-verksamheterna, uttrycker sig en av cheferna tvivlande över om det som uttalas i gruppmöte är vad brukaren verkligen vill. De allra svåraste sakerna som brukaren behöver vara delaktig i har inte kommit upp, enligt denna chef, som menar att ”...*på nåt sätt börjar jobbet nu...*”.

Chefer i en kommun uttrycker att man fått positiv återkoppling från chefer och brukare i de ”vägledda” kommunerna, ”...*Vägledarna fick veta att det hänt positiva saker bland brukarna*”. Från samma chefer uttrycks att de fått veta att det gett mycket stort mervärde för brukarna att ha utbyte med brukare från andra kommuner. En chef menar att ”...*det visar på vilken liten del av världen som vi visar för brukarna...*”.

En chef uttrycker att det är tydligt att brukarna har börjat ta makten över sitt liv, vilket bekräftar att ”*det finns en utvecklingspotential hos alla brukare precis som hos alla oss andra*”.

I en av kommunerna säger cheferna att förhållningssättet blivit en naturlig del i vardagen och påverkar upplägget av deras återkommande ”Boendemöten”. Vid dessa möten stöttar brukarna varandra, när en säger något så backar någon annan upp det. Detta förekom inte tidigare, enligt cheferna, som också uttrycker att ”...*det är märkbart att brukarna umgås och är mer sociala med varandra*”. I en annan kommun kommer förhållningssättet att tillämpas på ”Husmöten” med boende och tjänstgörande personal.

En chef säger att arbetet med Delaktighetsmodellen har lyft det individuella, genom att fokusera på brukarens förmågor och intressen. Delaktighetsmodellen har också utvecklat brukarnas förmåga i grupp, enligt samma chef, som menar att ”...*brukarna har tränats i personalbefriad tid...*”. Det är märkbart att brukarna är stärkta av varandra, menar en annan chef. ”*De blir starkare som individer i en grupp*”, vilket samtidigt påverkar personalen att arbeta utifrån ett individuellt förhållningssätt.

En chef säger att överenskommelser görs med brukarna, som är bra på att själva föra fram frågor som de har intresse för.

Cheferna i två kommuner uttrycker att de inte är förvånade över att Delaktighetsmodellen haft en positiv påverkan, de har trott att det skulle hända. Cheferna i de två andra kommunerna ger inga exempel på förändringar. I en av kommunerna menar chefen att Delaktighetsmodellen inte haft någon påverkan och att de sedan tidigare arbetat med brukarinflytande.

Cheferna i två av kommunerna säger att de upplevt förändringar hos brukarna som väckt förvåning hos dem. Här följer några exempel;

- En ung kille som för nämnden i kommunen berättat om hur hans liv förändrats och hur hans självförtroende vuxit. Denna kille uttryckte att han tidigare alltid backat när föräldrarna framfört sina åsikter, Nu tog han själv initiativ till att flytta och kunde ”...*stå på sig...*”
- En brukare som plötsligt utan hjälp av någon personal flyttade till den kommun där han deltog i träffar enligt utbytesmodellen. En chef uttrycker det som att ”...*en brukare tog makten över sitt liv... tog sitt pick och pack och flyttade...*”.
- Brukare, som har en historia av att ha varit länge i institutionsvärlden, har förändrats mycket. Det visar att man även som gammal kan lämna det invanda och se att ”...*det här kan jag själv*”.

I diskussionen om huruvida Delaktighetsmodellen motverkar en individualisering anser flertalet chefer att detta inte är fallet. De menar att brukarna blir stärkta som individer genom att diskutera i grupp. En av cheferna uttrycker det som att ”...*vi är sociala varelser och vi blir först individer när vi ingår i ett socialt sammanhang*”.

2. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...svarar personalen

Genom att i enkäten ta ställning till påståendet;

Det är viktigt med delaktighet/inflytande för brukarna.

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,86 poäng. Detta är det högsta värdet personalen sammantaget ger ett påstående. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen ligger något högre (6,0) i sin bedömning än övrig personal (5,81).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Viktigt att de får vara delaktiga i sitt liv.*
- *Brukarnas självförtroende ökar. Tar mer initiativ och planerar mer.*
- *Såklart att varje brukare ska ha inflytande och kunna påverka sitt liv.*
- *Självklart!*
- *Har varit väldigt spännande att se och höra!*
- *Ger trygghet för brukare och personal.*
- *Jag tycker det är bra att brukarna får vara med och bestämma över sitt eget liv.*

I enkäten tar personalen även ställning till påståendet;

Med Delaktighetsmodellen har brukarnas delaktighet och inflytande ökat.

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 4,68 poäng. Detta är det näst lägsta värdet personalen sammantaget ger ett påstående. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med special-

uppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen ligger högre (5,0) i sin bedömning än övrig personal (4,56).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Bli aktivt mer delaktigare.*
- *De resultat jag tagit del av visar på ökad delaktighet/inflytande hos vissa, men kanske ej alla.*
- *Har varit lite skingrande för en del, men övervägande positivt!*
- *Mer ansvar får tas av både brukare och personal.*
- *Det har hänt jättemycket i vår egen grupp.*
- *Det har skett en del framsteg av några brukare i vårt boende. Vilket är roligt och givande.*
- *Stämmer särskilt för en del brukare.*
- *Fått mer inflytande i det vardagliga livet. Till exempel, nu kommer de till oss och talar om när de vill ha hjälp. Innan Delaktighetsmodellen var det personalen som lade upp arbetet och när insatserna skulle ske.*
- *Vi har alltid jobbat så.*
- *Till viss mån.*
- *Försökt få boendes inflytande men de verkar nöjda och glada med det inflytande de redan haft sedan innan. Ingen speciell förändring.*

Effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

3. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...säger brukarna

Brukarträffarna inleds med resonemang om vad som kännetecknar bra personal och om man får den hjälp man behöver av personalen. Dessa frågor har oftast brukarna tidigare diskuterat i Delaktighetsmodellen.

I en av brukargrupperna framförs vikten av att få mer tid till hjälp av personalen och att få den hjälp man behöver. Det är viktigt att personalen kommer direkt när man behöver hjälp. En brukare säger att personalen ska sätta lagom krav, inte tjata och gnälla på en. Samma brukare är medveten om att det kan vara ett uttryck för personalens omtanke.

Hålla tystnadsplikten, inte stressa, vara glada, ”*vilket de är för det mesta*” samt hålla tider är vad en av brukargrupperna lyfter fram. Brukarna poängterar att de problem man har hemma inte ska påverka jobbet, personalen ska ”...*skilja på hemma/privat och arbete...*” och att personalen ska hålla de tider som är på schemat. Brukarna säger att de klarar mycket själv men att personalen kommer om brukarna behöver hjälp och att de får den hjälp de behöver, vilket känns bra.

I en brukargrupp uttalar en brukare att personalen är kritisk till den hjälp närstående ger. En diskussion om personalens tid för brukarna visar att det upplevs olika av brukarna. En brukare menar att personalen gärna vill hjälpa till, men har ej tid. En annan brukare menar att personalen i dennes gruppbostad numera har mer tid och att det fungerar bättre efter diskussionerna i träffarna med personalen. I samma brukargrupp framkommer att en av deltagarna varit tvingad att byta till en närmre affär för sina inköp eftersom ”...*personalen sa att de inte har tid att springa med mig...*”.

3. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...säger vägledarna

Vägledarna berättar om sin egen utveckling som personer och i rollen som personal – ”*det händer mycket i en själv... man får ett annat tänk*”. Flertalet lyfter fram att man reflekterar mer. Några uttrycker att man måste inse att det inte alltid går bra men att man måste kunna acceptera och tänka att ”...*då lär jag mig av detta*”.

Vägledarna berättar att de även i sitt ordinarie arbete som personal försöker uppmuntra brukarna att föra fram frågor och önskemål på möten och till personalen.

En av vägledarna påpekar att Delaktighetsmodellen innebär vinster för personalen genom att *"...man får gladare brukare också och då blir det roligare att arbeta..."*. Några vägledare uttrycker att det är mycket utvecklande för personal att vara med *"...man tar arbetet ett steg längre..."*. De tror att motståndet beror på att det finns en rädsla hos personal *"...vi har alltid arbetat så här..."*.

Ett vägledarpar uttrycker att de är positivt förvånade över att personalen vid den enhet de vägledde var öppna och duktiga på att kritisera sig själva *"...att vara självkritisk är bland det svåraste..."*. Personalen gick inte alls i försvar utan uttryckte istället en vilja att förändra sig.

3. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...säger cheferna

Flertalet chefer framför att en stor vinst är vägledarna, deras arbetsinsats och personliga utveckling. Vägledarna är entusiastiska, engagerade och reflekterande, vilket även påverkar deras ordinarie arbetsinsats som personal. Flera chefer trycker på att vägledarna påverkar hur kollegerna i den egna arbetsgruppen förhåller sig i mötet med brukarna. En av cheferna uttrycker det som att *"inspirationskällor i ett arbetslag smittar av sig"*. En annan chef säger att de egna vägledarna medfört en naturlig delaktighet som lett till att även personalgruppen förändrats *"...nu gör man lika"*.

Några chefer uttrycker att de ser viss förändring hos personalen och en chef menar att *"...om man kan bibehålla glöden hos vägledarna kommer man att vinna med alla..."*.

Delaktighetsmodellen leder till ett naturligt förhållningssätt som vävs in i det vardagliga arbetet, enligt en annan chef.

En chef uttrycker att personalen tidigare haft mycket makt, men att man sedan många år tillbaka arbetat med att förändra detta. Samma chef säger att arbetet inte längre bedrivs ”så kollektivt i gruppbestaden... allt sker utifrån individen”.

Det faktum att man som personal får inblick i varandras arbetsplatser och lär känna annan personal, kan på sikt kan leda till större trygghet i verksamheten, är en förhoppning som framförs av en annan chef.

En av cheferna ger uttryck för att det är ett långsiktigt arbete; ”...den totala omvändelsen sker inte på de få gångerna...”. I en av kommunerna menar chefen att Delaktighetsmodellen inte alls haft någon påverkan.

Någon chef uttrycker att Delaktighetsmodellen väcker engagemang hos personal och chefer. En av cheferna uttrycker en stolthet över personalens arbete samt deras förmåga att inspirera andra och marknadsföra Delaktighetsmodellen, men också över sin egen insats; ”jag klappar mig själv på axeln”.

Ett exempel på vad som förvånat hos personalen är den kraftiga motreaktion och inställning som chefen möttes av när Delaktighetsmodellen skulle starta upp i en verksamhet.

3. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...svarar personalen

Genom att i enkäten ställning till påståendet;
Arbetet med DMO har ökat min uppmärksamhet på brukarnas delaktighet och inflytande.

Medelvärdet från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,21 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i

arbetet med Delaktighetsmodellen ligger högre (5,67) i sin bedömning än övrig personal (5,0).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Ja, många intressanta diskussioner.*
- *Idag lyssnar man mycket mer och tar mer tid på sig att lyssna.*
- *Har lärt mig mycket. Tagit åt mig av kritiken från boende. Försöker tänka på att ta ett steg tillbaka. Låta dem själva prova. Tar mig mer tid till brukarna och lyssnar.*
- *Fått ett "nytt tänk". Insett att trots att jag tyckte jag gjorde helt rätt innan, så var det kanske inte alltid det brukarna tyckte var bäst.*
- *Har alltid tyckt det var viktigt.*
- *Vi tyckte nog redan innan denna modell att vi arbetade utefter brukarnas önskemål, men vi fann att det fanns ännu mer.*
- *Till viss del. Man kan tänka ett steg längre i vissa situationer men jag upplever att vi/jag redan arbetar på detta viset.*

I enkäten tar personalen även ställning till påståendet;

DMO har påverkat personalens arbetssätt i min verksamhet.

Medelvärdet från hela svarsgruppen på detta påstående är 3,90 poäng. Detta är det lägsta värdet personalen sammantaget ger ett påstående. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen (3,83) och övrig personal (3,93) gör här en ganska likvärdig bedömning.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Ja, brukarna har påpekat att personalen mer passat tider och att de tar sig tid i stunden.*
- *Det är många samtal om detta i arbetsgruppen, hur vi ska jobba med varje individ.*
- *Vi pratar mycket i personalgruppen och försöker hitta den bästa lösningen för brukaren.*

- *Är inte direkt i verksamheten, svårt att svara på.*
- *Inte alla som ändrat sitt "tänk". Fortfarande inte alltid vi arbetar mot samma mål.*
- *Det gäller att hålla den vid liv, annars lätt att falla tillbaka i det gamla.*
- *Det hade nog varit lättare om alla i personalgruppen varit med på de första föreläsningarna för att få förklarat vad Delaktighetsmodellen är.*
- *Det hade varit bra om all personal hade fått mer information innan det sattes igång.*

Personalen tar i enkäten även ställning till påståendet;
Brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag.

Medelvärdet från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,18 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen (5,17) och övrig personal (5,19) gör en likvärdig bedömning.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *I detta gruppboende har de stort inflytande redan.*
- *På vår gruppboende har vi alltid arbetat för att de boende ska vara självbestämmande i deras dagliga liv.*
- *Många brukare är styrda av personalen och vad de tycker. Behöver våga säga ifrån mer vad de vill och behöver utan rädsla vad personal eller företrädare tycker.*
- *Vi är långt komna men kan komma ännu längre.*
- *Vi försöker arbeta efter deras behov och nivå.*
- *Det kommer ständigt nya framsteg. Jag är förvånad.*
- *Jag menar att anhöriga och gode män inte alltid har det synsättet och att det där även påverkar hur jag som personal då handlar.*
- *Här tycker jag redan att vi har det bra anpassat.*
- *Mycket viktigt att vi som personal vågar släppa taget.*
- *Självklart. Viktigt med stöttning från personal. Viktigt att kolla så personen fixar det så det ej blir för mycket*

- *Klart att man alltid ska sträva efter mer inflytande! Men tror/tycker att våra brukare har ganska mycket inflytande. Dels på grund av Delaktighetsmodellen och dels på grund av att boendet är gjort så att det främjar individuellt arbete med brukarna. Är ej så att allt alltid måste göras i grupp!*

Spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

4. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...säger brukarna

I alla brukarkontakter framkommer att man gärna vill fortsätta träffas i grupp med vägledare. En brukargrupp har fortsatt att träffa personalen i grupp, och upplever att detta fungerar bra. Alla har synpunkter och vågar berätta om dessa. En brukargrupp har börjat med egna möten med personal men utan vägledare efter träffarna i Delaktighetsmodellen, men tycker att *”det fungerar så där... ibland lyssnar personalen... ibland inte”*. En brukargrupp säger att de skulle vilja vara med igen om de blev tillfrågade. *”Om man kan träffas oftare blir det lättare att komma ihåg vad som diskuteras”* sägs i en av brukargrupperna.

I tre av brukargrupperna är samtliga överens om att de kan rekommendera andra att träffas för att diskutera i grupp. Även i samtalet med enskild brukare framkommer detta. I en av brukargrupperna uttrycks att det är bra både för de som jobbar i gruppboenden och de som bor där *”...annars blir det lätt konflikter...”*. Andra fördelar som framförs är att det blir enklare och att man pratar mer med varandra.

Sammantaget fem brukare, fördelat på tre av brukargrupperna, har framfört intresse för att själv vara vägledare. Brukarna vill gärna få mer kunskap om hur man blir vägledare och hur uppdraget praktiskt kan genomföras.

4. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...säger vägledarna

Vägledarna är eniga om att Delaktighetsmodellen enligt det ursprungliga konceptet inte kan användas för alla personer. Några vägledare lyfter fram att det krävs en förmåga att kommunicera, att koncentrera sig och att ta ansvar. De menar att Delaktighetsmodellen lämpar sig bäst för personer med lägre grad av funktionsnedsättning.

I en av kommunerna pågår ett försök att använda en anpassad Delaktighetsmodell för brukare som är multihandikappade. Vägledaren berättar att de systematiskt läser av kroppsspråk och reaktioner för att tolka brukarens önskemål. Detta har lett till konkreta förändringar för en brukare som numera intar sina måltider i enskildhet. Brukaren har också fått flera alternativ att välja mellan som dryck.

Flera vägledare berättar att de vill ha fler uppdrag, och gärna i verksamheter där man inte är känd av brukare och personal.

Några vägledare framför önskemål om att Kommunförbundet Skåne någon gång per termin ska ordna handledningsträffar för vägledarna. Handledningen ska då både ta upp särskilda situationer och metodiken. En annan vägledare menar att det skulle vara bra att redan under utbildningen i Delaktighetsmodellen förtydliga hur man ska agera när problem uppstår.

Vägledarna rekommenderar andra att ta på sig ansvaret att vara vägledare. Flera vägledare påpekar att det är viktigt att genomgå utbildning innan man påbörjar uppdraget. De menar att man får ett bra stöd av att följa konceptet för Delaktighetsmodellen, men att det ändå tar lite tid att få överblick och komma in i rollen.

4. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...säger cheferna

En chef säger att det är viktigt att arbeta vidare med att hitta en metod för hur man kan nå brukare som inte kan uttrycka sig verbalt och menar att där har Delaktighetsmodellen sina begränsningar.

Grunden är att Delaktighetsmodellen kan användas för de som kan kommunicera, säger en annan chef, som också menar att gruppen ska vara någorlunda homogen i sin förmåga att kommunicera. Denna chef tror att det annars finns en risk att några i gruppen *"tar ett steg tillbaka"* och jämför med det ojämlika förhållandet mellan brukare och personal. Samma chef menar att det är viktigt att brukaren kan uttrycka sig för att föra fram en tanke och en åsikt, vilket är svårt för personer med en högre grad av funktionsnedsättning. Om allt ska tolkas är det svårt att få det till en process. Därför att man ska arbeta för delaktighet för dessa grupper på annat sätt enligt denna chef, som för övrigt inte ser några begränsningar för andra grupper i samhället.

En annan chef menar att det är viktigt att försöka se saker positivt och säger att det visserligen blir svårare att använda Delaktighetsmodellen för brukare som inte kan uttrycka sig verbalt, men att det inte är omöjligt. Man kommer att få lägga ner mycket mer tid, men i slutändan kommer det att lyckas, enligt denna chef.

I en av kommunerna har arbetet med att införa Delaktighetsmodellen inom socialpsykiatri påbörjats. Chefen uttrycker att det kan vara en fördel att man inte känner målgruppen och att väglärdarna inom LSS-verksamheten därför kan få en roll här. I denna kommun finns idag inga brukarvägledare inom LSS-verksamheten, men förhoppningen är att detta kan bli verklighet inom socialpsykiatri. Chefen hyser en förhoppning om att utbildade brukarvägledare framöver även kan vara en resurs vid kvalitets-

uppföljning. Idag är det svårt att hitta metoder för att få fram riktigt ärliga svar från brukarna, enligt denna chef.

I två av kommunerna kommer Delaktighetsmodellen att fortsätta vara en av de metoder som används för att arbeta med brukarinflytande. Ansvarig chef i en av dessa kommuner uttrycker att *”man har inte råd att låta bli att ge våra brukare makt över sina egna liv...”*. Chefen menar att personalen idag utför mycket som man inte skulle behöva göra om brukarna fick det utrymme och stöd de behöver.

I en kommun framkommer att man troligtvis inte kan prioritera ett fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen på grund av besparingskrav. I en annan av kommunerna finns inte modellen med i planeringen eftersom chefen menar att det inte tillförde något nytt.

Sex av cheferna kan rekommendera andra att börja använda modellen, inte minst för att utveckla personalens förhållningssätt. En chef anser sig ha för lite kunskap för att kunna lämna rekommendationer. Några chefer framför att Kommunförbundet Skåne fortsatt har en viktig uppgift att samla till dialogseminarium och att följa utvecklingen av Delaktighetsmodellen.

En av de chefer som troligtvis inte kan fortsätta arbeta med Delaktighetsmodellen säger *”Det borde vara den enda modellen att arbeta efter... Det var roligt att vi trillade över det i ett läge där det var genomförbart”*.

4. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...svarar personalen

Genom att i enkäten ta ställning till påståendet;
Det är viktigt att vi fortsätter arbeta med Delaktighetsmodellen.

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,37 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen ligger något lägre (5,17) i sin bedömning än övrig personal (5,46).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *En bra modell som passar en del.*
- *Ja, det tycker jag eftersom jag sett många framsteg i gruppen. Brukarna växer när de får vara delaktiga.*
- *Så att brukarna får erfarenhet av att sitta i möten och både lära sig att lyssna och våga säga ifrån.*
- *Ja, jag tycker att jag börjar se resultat. Det känns också som om vi precis börjat.*
- *Jag anser att man ska ha uppehåll mellan cirklarna och ta till modellen vid behov.*
- *Ja, att tankebanorna finns kvar men inga fler träffar. Vi har försökt vid en lång tid att ha boendemöten. Inget speciellt intresse ifrån de boende. Mest prat om vad som händer den närmaste framtiden. Förstår inte konceptet.*

I enkäten tar personalen ställning till påståendet;

Jag kan rekommendera andra verksamheter att arbeta med Delaktighetsmodellen.

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,20 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Här gör personal med specialuppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen (5,17) och övrig personal en likartad bedömning (5,21).

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Det är viktigt att lyssna på våra brukare och skapa tillsammans med dem ett bättre boende och fritid.*
- *Äldreomsorgen.*
- *Ja, på grund av man upptäcker små, små saker som är mycket betydelsefulla för brukarna.*

- *Våga prova.*
- *Ja, till de boenden det passar, där de boende förstår konceptet och har en vilja att förändra.*
- *Tror modellen även kan vara lämplig inom äldreomsorgen.*
- *Pratar gott om Delaktighetsmodellen med alla som vill lyssna! Tycker det är viktigt att fler boenden ska få denna tankeställare som vi fick chansen att få. Alla brukare ska få chansen att få inflytande över sitt liv!*
- *Tycker att vi redan jobbar med delaktighet på hög nivå.*

Sammanställning av personalens enkätsvar

Medelvärdet av personalens ställningstagande till de nio påståendena om inflytande/delaktighet och Delaktighetsmodellen framgår av nedanstående tabell. Bedömningen har gjorts i en graderad skala från 1-6, där 1 betyder att man inte alls instämmer och 6 att man helt instämmer. I tabellen redovisas svaren fördelat på två grupper; Grupp B är sex personal som har ett särskilt ansvar/en särskild uppgift i arbetet med Delaktighetsmodellen som exempelvis vägledare. I grupp A återfinns personal som angett att man inte har särskilt ansvar samt personal som inte markerat om man har särskilt ansvar eller ej i arbetet med Delaktighetsmodellen (DMO), sammantaget 16 personal.

Anledningen till att svaren grupperats har varit ett ta reda på om personal som är mer involverad i arbetet med Delaktighetsmodellen, vilket personal med en särskild uppgift och ansvar är, har annorlunda åsikter om Delaktighetsmodellen än sina kolleger. Det är dock viktigt att påpeka att det statistiskt är en stor skillnad i antal svaranden mellan dessa båda grupper.

Många svaranden har valt att lämna kommentarer till påståendena. Dessa redovisas tillsammans med bedömningen av respektive påstående under relevant frågeområde.

Påståenden	Grupp A Personal			Grupp B Personal med särskild uppgift			Sammanlagt resultat			
	Gruppens poäng	Antal svar	Medelvärde	Gruppens poäng	Antal svar	Medelvärde	Totalt antal poäng	Antal svar	Medelvärde	Svarsbortfall
Det är viktigt med delaktighet/inflytande för brukarna.	93	16	5,81	36	6	6	129	22	5,86	0
Brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag.	83	16	5,19	31	6	5,17	114	22	5,18	0
DMO är ett bra verktyg för att skapa delaktighet/inflytande för brukarna.	89	16	5,56	35	6	5,83	124	22	5,64	0
Med DMO har brukarnas delaktighet och inflytande ökat.	73	16	4,56	30	6	5	103	22	4,68	0
Träffarna jag deltagit i har varit meningsfulla för att öka brukarnas delaktighet och inflytande.	67	14	4,79	31	6	5,17	98	20	4,90	2
Arbetet med DMO har ökat min uppmärksamhet på brukarnas delaktighet och inflytande.	65	13	5	34	6	5,67	99	19	5,21	3
DMO har påverkat personalens arbetssätt i min verksamhet.	55	14	3,93	23	6	3,83	78	20	3,90	2
Det är viktigt att vi fortsätter arbeta med DMO.	71	13	5,46	31	6	5,17	102	19	5,37	3
Jag kan rekommendera andra verksamheter att arbeta med DMO.	73	14	5,21	31	6	5,17	104	20	5,20	2

Det finns en samstämmighet i personalens svar avseende vikten av att brukarna har hög delaktighet och inflytande (sammantaget 5,86) samt att brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag (sammantaget 5,18).

Alla svaranden ger en hög bedömning för Delaktighetsmodellen som verktyg att skapa delaktighet och inflytande för brukarna (sammantaget 5,64). Det uttrycks genomgående en stor vilja att rekommendera andra arbetsgrupper att använda arbetssättet (sammantaget 5,20).

Båda grupperna ger lägst omdöme till hur Delaktighetsmodellen har påverkat personalens arbetssätt i verksamheten. Ett värde som klart avviker från övriga genom det sammanlagda medelvärdet (3,90). Det finns en samstämmighet i att det är angeläget att arbeta med Delaktighetsmodellen fortsätter, men gruppen som ej har ”särskilt ansvar” har uttalat ett större intresse i sina svar (5,46 i förhållande till 5,17).

En skillnad finns i de olika gruppernas svar avseende Delaktighetsmodellens betydelse för att skapa delaktighet och inflytande för brukarna. Personalen med ”särskilt ansvar” uttalar sig mer positivt till Delaktighetsmodellens effekt för brukarnas delaktighet och inflytande (5,0 i förhållande till 4,56). Denna grupp ger ett högre värde för meningsfullheten i träffarna (5,17 i förhållande till 4,79) samt hur den egna uppmärksamheten på brukarnas delaktighet och inflytande ökat (5,67 i förhållande till 5,0). Gruppen med ”särskilt ansvar” uttalar även en något högre tilltro till Delaktighetsmodellen som verktyg för att skapa delaktighet/inflytande (5,83 i förhållande till 5,56).

Stafettfrågor

Vid alla samtal och vid besvarande av enkäten har deltagarna ombetts att formulera så kallade stafettfrågor, som de skulle vilja föra vidare till brukare, personal, chefer och/eller vägledare. Frågorna lämnas obesvarade i denna genomlysning, vilket är ett avsteg från arbets sättet i Delaktighetsmodellen. En förhoppning är att läsarna ska fånga upp dessa frågor och arbeta vidare med dem i sina verksamheter.

Stafettfrågorna är generella tankeväckande frågor som kan ge inspiration till diskussioner med brukare, personal, vägledare och chefer. Det är frågor som av svaranden i genomlysningen värderats som viktiga ur ett egenmaktperspektiv.

Brukarnas stafettfrågor

Brukarna för vidare frågor framförallt till personal och chefer men även några till vägledare och brukare. Frågorna handlar om hur personalen kan underlätta för brukarna i det vardagsnära men även intresse för vägledarrollen och att förbättra i hemkommunen.

...till brukare

När kan vi träffas igen? När kommer ni och hälsar på oss?

...till vägledare

Hur blir man vägledare? (frågar två brukargrupper)

Hur tar man sig till träffarna?

Kan kommunen tillhandahålla lokal?

När kan vi träffas igen? När kommer ni och hälsar på oss?

...till personal

Varför passar ni inte tiderna?

Hur får vi bättre personal som har bättre tid med brukaren?

Kan vi träffas oftare, till exempel en gång per halvår?

Tänker ni på hur viktigt det är att hålla tystnadsplikten?

Hur kan vi få påverka mer på vår fritid?

Kan vi få åka mer på danser och träffa kompisar oftare? Åka längre bort?

Kan vi få veta tidigare när det ska bli dans?

Kan man spela mer ABBA på danserna?

...till chefen

Vad är det som gäller?

Hur får vi bättre personal som har bättre tid med brukaren?

Hur kan personalen bli mer intresserad och bättre på att lyssna på oss?

Kan vi få bättre betalt?

Vi saknar vår mötesplats – kan vi få tillbaka den?

Kan vi få lön varje månad?

När kan vägar och trottoarer göras bättre för oss till exempel med mindre kanter, lägre trottoarkanter och bredare trottoarer?

Varför tar man inte upp efter hundarna?

Vägledarnas stafettfrågor

Vägledarna för vidare stafettfrågor till chefer, brukare, personal och andra vägledare.

Frågorna handlar till stor del om vilken påverkan Delaktighetsmodellen har på brukarnas inflytande och personalens förhållnings-sätt. De handlar också om hur Delaktighetsmodellen upplevs och

vad man kan göra för att utvidga gruppen som är berörd av Delaktighetsmodellen.

...till brukare

Hur har ni upplevt det?

Hur blir det efteråt, pratar personalen om det?

Vad har hänt, hur märks det?

Gav det något överhuvudtaget eller var det för få möten, skulle ni velat fortsätta? (verkade positivt när vi var där)

Har det hänt något med det som brukarna önskade?

...till personal

Hur kan man förebygga att ni som personal "hoppas på" när någon brukare framför en åsikt?

Hur ska man få personalen att hinna ifatt brukarna och komma på samma våglängd?

Hur ska vi få med syskon och föräldrar? Kan man ha särskild utbildning och träffar för föräldrar som har barn som går in i detta?

Hur upplever man det här?

Hur ser man på slingan och Delaktighetsmodellen och att bli vägledd?

Vad har varit bra och vad har varit mindre bra?

Hur ser ni till att det finns tid och uthållighet?

Vad har hänt, hur märks det?

Hur fylls det på med vägledare?

Hur kan man nå ut till andra som är "gravt utvecklingsstörda"?

Gav det något överhuvudtaget eller var det för få möten, skulle ni velat fortsätta? (verkade positivt när vi var där)

Har ni som personal arbetat vidare med de anteckningar vi lämnade?

...till chefer

Hur ska man få personalen att hinna ifatt brukarna och komma på samma våglängd?

Hur ska vi få med syskon och föräldrar? Kan man ha särskild utbildning och träffar för föräldrar som har barn som går in i detta?

Hur kan man nå ut till andra brukare som är gravt utvecklingsstörda?

Vad händer med materialet, pratar man om det?

Har ni följt upp resultatet, har ni tagit upp det på arbetsplatsmötet?

Vad har hänt, hur märks det?

Hur ser ni till att det finns tid och uthållighet?

Hur fylls det på med vägledare?

Är det möjligt för oss vägledare att få handledning?

Chefernas stafettfrågor

Cheferna får vidare stafettfrågor till brukare, vägledare, personal och andra chefer.

Frågorna till brukarna handlar om vilken påverkan Delaktighetsmodellen har på brukarnas självständighet och personalens förhållningssätt. Till de professionella förs bland annat vidare frågor om förhållningssätt och effekter av Delaktighetsmodellen.

...till brukare

Har du en känsla av större självständighet?

Upplever du en förändring... lyssnar personalen mer på dig... får du bestämma mer själv?

...till chefer, personal och vägledare

Mina brukare, min gruppbestad – Varför bedömer man det som sitt och sina?

Vid tillbakablick – Känner man att man i arbetet får något tillbaka?

Har du som person fått något tillbaks?

Tyckte de andra som du förväntade dig eller skiljde det sig åt mycket?

Vad är det som blivit så fantastiskt? Vad har det lett till?

Hur har personalen klarat att driva det vidare efteråt?

Hur presenterar vi detta för anhöriga?

Personalens stafettfrågor

I enkäten lämnades utrymme för personalen att skriva stafettfrågor som de ville föra vidare till brukare, vägledare och chefer. Frågorna handlar om Delaktighetsmodellen som metod samt dess påverkan på brukarnas inflytande och personalens förhållnings-sätt. Vägledarnas och chefens roll och förväntningar samt fortsättning och spridning av Delaktighetsmodellen är andra områden som berörs.

...till brukare

Känner ni att ni är delaktiga?

Har du märkt någon skillnad före och efter träffar?

Tycker ni att ni har fått större inflytande över ert liv?

Vad tycker ni om att träffarna varit på neutral mark?

Kan du lita på din personal om du berättar något i förtroende?

Får ni chans/vågar att säga vad ni tycker/tänker?

Tycker ni det är bra att träffas så här i grupp?

Hur vill ni att en bra personal ska vara?

Hur ska en bra personal vara?

Har ni blivit gladare?

Skulle det vara något att ta med föräldrar, gode män i?

...till vägledare

Om man känner att något är "tokigt", hur får man eller ska man på bästa sätt styra upp det?

Märker ni skillnad på personalens engagemang?

Hur upplyser ni om ert arbete till brukarna?

Hur upplever ni brukarna vid dessa tillfällen?

Reflekterar personalen över sitt bemötande och inflytande/påverkan på brukarna och i så fall hur?

Tycker ni att vi behöver handledning?

Får ni stöttning i ert arbete?

Tycker ni det ger er något att vara vägledare?

Blir ni bra bemötta när ni kommer ut på arbetsplatserna?

Hur är den bästa uppsättningen med brukarrepresentanter och vägledare?

...till chefer

Hur mycket vet ni och kan om Delaktighetsmodellen?

Kan ni märka skillnad på verksamheter efter att ha arbetat med Delaktighetsmodellen?

Hur utvecklar vi Delaktighetsmodellen vidare i dessa besparings-tider?

Hur fortsätter vi att jobba efter Delaktighetsmodellen?

Hur hanterar man personal som upprepade gånger missbrukar en brukares förtroende?

Träffa brukarna så de ser vilken nivå de står på.

Hur stöttar ni brukarna när de blivit vägleda för att uppnå deras önskemål?

Hur delaktiga är ni när er grupp blivit vägledad?

Tycker du detta verkar passa just din verksamhet?

Tycker ni att resultatet av Delaktighetsmodellen motsvarar era förväntningar?

Varför använder man inte Delaktighetsmodellen på fler enheter?

Utvecklingen i kommunerna

Det finns en variation i vad som hänt i kommunerna under respektive efter projektperioden samt vilka framtidsplaner som finns för arbetet med Delaktighetsmodellen. Här följer en lägesbeskrivning för varje kommun.

Kommun A

Aktiviteter under projektperioden

Under projektperioden medverkade två verksamheter inom daglig verksamhet. I en av verksamheterna har en lokal modell tillämpats medan den andra verksamheten har deltagit i en utbytesmodell i samarbete med kommun B. Tre ”vägledarpar” har varit och är fortfarande engagerade. I två av vägledarparen ingår brukarvägledare.

Under projektperioden genomfördes aktiviteterna i en slinga enligt Delaktighetsmodellen i denna kommuns verksamheter. Kommunens vägledare har väglett grupper i verksamheter i kommun B och C samt utbytesmodellen i kommun A och B. En vägledare från kommun B var vägledare i tillämpning av den lokala modellen i en daglig verksamhet.

I kommunen används även andra former för att ge brukarna delaktighet och inflytande som exempelvis genomförandeplaner och säsongssamtal.

Aktiviteter efter projektperioden

Kommunens utbildade vägledare har arbetat vidare med Delaktighetsmodellen i nya verksamheter inom kommunen. Man har koncentrerat arbetet till gruppboenden. I denna nya omgång genomförs en dubblerad slinga. Resultatet av diskussionerna återförs till chefen.

En chef har särskilt ansvar att samordna uppdragen, utveckla upp lägget, samt avgöra var man ska gå vidare med arbetet. Chefen samlar regelbundet vägledarna, minst ett par gånger per halvår.

Arbetet med Delaktighetsmodellen har uppmärksammats av politikerna som utdelat ett kvalitetspris med motiveringen; *Genom Delaktighetsmodellen har man implementerat ett arbetssätt i hela LSS-verksamheten som bygger på delaktighet och att brukaren syns och får möjlighet att ge uttryck för sina tankar och påverka vården och omsorgen. Detta ligger helt i linje med Vård och Omsorgs strävan att brukaren kan påverka hur våra tjänster utförs.*

Hur är planerna framåt?

Utbildade vägledare bildar par med nya kollegor och ska på så sätt överföra kunskap. Genom aktiv marknadsföring och information lockas fler chefer att börja arbeta med Delaktighetsmodellen.

Kommun B

Aktiviteter under projektperioden

Kommun B har under projektperioden medverkat med verksamheter vid två gruppbostäder. I en av verksamheterna har en lokal modell tillämpats medan den andra verksamheten har deltagit i en utbytesmodell i samarbete med kommun A. Två vägledarpar” med vardera tre vägledare har varit engagerade, ingen av dem är brukare. Vägledarna har väglett grupper i kommun A och D.

Utbytesmodellen genomfördes tillsammans med brukare och vägledare från kommun A. Vägledarna från kommun A gjorde besök hos brukarna som deltog i Utbytesmodellen, för övrigt träffades Utbytesmodellen i kommun A.

I den lokala modellen vid gruppboendet avbröts slingan och arbetet återupptogs inte under projektperioden.

Denna kommuns vägledare vägledde grupper i verksamheter i kommun A och D.

Aktiviteter efter projektperioden

Gruppboendet har åter tagit upp arbetet med Delaktighetsmodellen. Två ur personalgruppen har utsetts att vara mer sammanhållande och förmedla vidare erfarenheterna till övrig personal samt ansvara för tider och genomförande. Träffarna i Delaktighetsmodellen genomförs i en näraliggande lokal med vägledare från samma organisation. Fler verksamheter inom LSS arbetar nu enligt Delaktighetsmodellen. I denna nya omgång genomförs en dubbelrad slinga. Resultat återförs på en arbetsplatsträff där även chefen är närvarande.

Försök pågår att utveckla modellen för personer med högre grad av funktionsnedsättning.

Vägledarna träffas regelbundet, var 4:e till 6:e vecka, för att gemensamt forma arbetet. En chef är särskilt ansvarig för att

samordna aktiviteterna i Delaktighetsmodellen. Två vägledare är inte kvar i verksamheten, men under våren 2009 har gruppen vägledare utökats genom att ytterligare fyra medarbetare genomgått Kommunförbundets vägledarutbildning. Nu finns totalt åtta vägledare i kommunen.

Delaktighetsmodellen har marknadsförts av brukare, vägledare och chefer bland annat på kommunens Vård- och omsorgsdagar.

I kommunen används även andra former för att ge brukarna delaktighet och inflytande som exempelvis individuella serviceplaner, kontaktmannaskap och ”Bostadsmöten”.

Hur är planerna framåt?

I denna kommun är inriktningen tydlig, alla verksamheter inom LSS ska arbeta med ett förhållningssätt i enlighet med Delaktighetsmodellen. Även inom socialpsykiatri ska modellen användas.

Planer finns på en intern vägledarutbildning för att få fram fler vägledare. En förhoppning är att även brukare ska bli intresserade att vara vägledare.

Kommun C

Aktiviteter under projektperioden

Kommun C medverkade under projektperioden med en verksamhet med gruppboheter. Aktiviteterna i en slinga enligt Delaktighetsmodellen genomfördes med hjälp av vägledare från kommun A. I denna kommun fanns inte några vägledare under projektperioden.

Aktiviteter efter projektperioden

Två ur personalen från den aktuella enheten har genomgått Kommunförbundets vägledarutbildning, liksom en brukare från en annan enhet. Detta ”vägledarpar” har väglett en annan gruppbohet inom kommunen i en dubbel slinga under 2009.

Den enhet som inledde arbetet med Delaktighetsmodellen erhöll under 2009 Vård- och omsorgsförvaltningens Kvalitetspris (2:a priset), med motiveringen; *Framtidssyn för att stärka individen, engagemang för uppdraget samt omtanke och frihet för den enskilde omsorgstagaren.*

I kommunen används även andra former för att ge brukarna delaktighet och inflytande. Några exempel är individuella genomförandeplaner och ”Husmöten”.

Hur är planerna framåt?

Det är ovisst om arbetet med Delaktighetsmodellen kommer att fortsätta spridas inom LSS-verksamheten på grund av besparingskrav i kommunen.

Kommun D

Aktiviteter under projektperioden

Kommun D har under projektperioden medverkat med en verksamhet med servicelägenheter i anslutning till gruppboheter. En slinga enligt Delaktighetsmodellen genomfördes med stöd av vägledare från kommun B. Kommunen har inga egna vägledare.

För att ge brukarna delaktighet och inflytande används exempelvis genomförandeplaner, brukargrupper och fokusgrupper. Chefen leder dessa träffar och frågor som berör personal förs vidare till arbetsplatsträffar. Brukarna tar även själv direktkontakt med chefen.

Aktiviteter efter projektperioden

Efter projektperioden har inte Delaktighetsmodellen använts.

Hur är planerna framåt?

Några tankar på att ta upp arbetet med Delaktighetsmodellen framkommer inte.

Bilaga 1 Brev om genomlysningen från Kommunförbundet Skåne



Kommunförbundet Skåne
FoU Skåne

Datum

2009-06-12

Beteckning

Handläggare Greger Nyberg
Telefon 046/ 71 99 59

Utvärdering av Delaktighetsmodellen


Fou Skåne handikappomsorg har uppdragit åt RoseMarie Hejdedal, Hejdedal Utveckling AB, att genomföra en genomlysning/utvärdering av implementeringen av *Delaktighetsmodellen* med utgångspunkt från de LSS – enheter i Hässleholm, Trelleborg, Eslöv och Malmö (Fosie) som medverkat i modellen.

Genomlysningen som beräknas bli klar vid före årsskiftet kommer att sammanställas och delges berörda kommuner. Den kommer också att spridas inom FoU Skånes nätverk och bli en viktig del i planeringen av framtida aktiviteter kring *Delaktighetsmodellen*.

Vi hoppas att ni vill medverka i genomlysningen genom att bistå RoseMarie Hejdedal i kommande fältundersökning.

Frågor med anledning av genomlysningen kan ni ställa till universitetslektor Ann-Christine Gullacksen, Malmö högskola, 040/ 665 74 75 eller verksamhetsledare Greger Nyberg, FoU Skåne, 046/ 71 99 59.

Sommarhälsningar


Ann-Christine Gullacksen
Malmö Högskola


Greger Nyberg
FoU Skåne