

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

En genomlysning av hur Vård- och omsorgsförvaltningen  
i Lund arbetat med Delaktighetsmodellen i  
Empowermentprojektet vid sju enheter inom  
Boende och Habilitering under ett år  
fram till och med april 2010

FoU Skåne  
Minirapport 11  
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.....	5
Mina reflektioner och förslag .....	6
Inledning .....	9
Uppdrag.....	9
Rapportens upplägg .....	9
Bakgrund.....	10
Vad är Delaktighetsmodellen?.....	10
Hur genomförs Delaktighetsmodellen i Lund? .....	12
Hur startade och organiseras arbetet?.....	12
Vilka framtidsplaner finns? .....	15
Metod .....	17
Genomförande .....	17
Frågeområden .....	18
Samtal med brukare, vägledare och chefer.....	18
Enkäter till personal.....	19
Stafettfrågor .....	20
Avgränsning och bortfall .....	20
Redovisning av resultat.....	21
Vem har lämnat uppgifter? .....	21
Brukare.....	21
Vägledare .....	21
Chefer och projektgrupp .....	21
Personal.....	21
Bedömning .....	22
Synpunkter på genomlysningens frågeområden.....	22
Sammanställning av personalens enkätsvar .....	56
Stafettfrågor .....	57
Referenser .....	62
Bilaga 1. Enkät till personal om Delaktighetsmodellen i Lund .....	63



## Förord

I rapporten redovisas en genomlysning av hur arbetet med Delaktighetsmodellen i Empowermentprojektet fram till och med april 2010 utvecklats inom Boende och Habilitering vid Vård- och Omsorgsförvaltningen i Lund.

FoU Skåne är initiativtagare till metoden Delaktighetsmodellen 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.

Genomlysningen har utförts av utvecklingskonsult RoseMarie Hejdedal, Hejdedal Utveckling AB, som sedan 2009 har följt vägledarutbildningen för att få ökad förståelse för arbetssättet i Delaktighetsmodellen.

I Minirapport 10 som FoU Skåne utkom med under hösten 2010 redovisas en genomlysning av vilket resultat arbetet med Delaktighetsmodellen haft i de fyra kommuner som var först ut att arbeta med Delaktighetsmodellen. Dessa kommuner är Eslöv, stadsdel Fosie i Malmö, Hässleholm och Trelleborg. Genomlysningen i Lund har utförts på likartat sätt.

Avsikten med genomlysningen är att ge svar på hur arbetet med Delaktighetsmodellen inom Boende och Habilitering vid Vård- och Omsorgsförvaltningen i Lund kommit att påverka brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. För att få svar på detta har samtal förts med brukare, vägledare och enhetschefer, medan all omsorgspersonal som medverkat i arbetet med Delaktighetsmodellen fått möjlighet att besvara en enkät.

Ett varmt tack riktas till alla medverkande för att ni med stort engagemang delat med er av era tankar och upplevelser. Min förhoppning är att rapporten ger inspiration till fortsatt utveckling.

*Februari 2011*

*RoseMarie Hejdedal*

*Utvecklingskonsult, Hejdedal Utveckling AB*

## Mina reflektioner och förslag

Genomlysningens avsikt har varit att ge svar på om Delaktighetsmodellen (DMO) ökat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv. Det är ett långsiktigt arbete där Boende och Habilitering i Lund befinner sig i ett inledande skede, men ”resan” har påbörjats. En förutsättning för att arbetet i Delaktighetsmodellen ska ha en påverkan är att personalen utvecklar ett förhållningssätt som stärker brukarnas egenmakt.

Vård- och omsorgsnämndens beslut, om att satsa på DMO/Empowermentprojektet, lovordas återkommande i genomlysningen. Politiker- och verksamhetschefens tydlighet om en inriktning mot empowerment ger drivkraft och sammanhållning i arbetet för att öka brukarnas inflytande.

Brukarna är överlag positiva till att fortsätta med Delaktighetsmodellens träffar. Brukare uttrycker att även andra enheter ska få denna möjlighet. Brukarna har i träffarna tagit upp synpunkter och önskemål som de tidigare inte fört fram. Att vägledare, personal som kommer ”utifrån”, leder samtalen verkar ha stor betydelse. Det framgår tydligt att en förtroendefull relation ofta uppstår mellan vägledare och brukare.

Delaktighetsmodellen syftar till att utveckla ett arbetssätt där brukare och personal kan mötas i dialog för att stärka brukarinflytandet. Genom Delaktighetsslingans träffar uppkommer också förväntningar om att saker ska hända. I samtalen med brukarna framkommer exempel på hur de fört fram synpunkter på hur personal agerat vid olika händelser och att det därefter ibland blivit bättre, men inte alltid. Brukarna i flera verksamheter berättar att de har önskat att få träffas i ”husmöten”. För några brukare har detta blivit möjligt, medan andra uttrycker besvikelse över att det fortfarande inte blivit av.

Alla brukarträffar har inte kunnat genomföras i en avskild miljö. En reflektion jag har, är om det hade inneburit skillnad i öppenheten vid diskussionerna om alla träffar kunnat genomföras i större avskildhet.

Många svarande i genomlysningen lyfter fram att det är angeläget att utveckla metoder för att stärka självbestämmandet för brukare som utåt sett inte har en kommunikativ förmåga. Det är positivt att projektgruppen tillsammans med vägledare arbetar för att få fram en alternativ modell för dessa brukare.

En nyckelfråga är att all personal har ett socialt förhållningssätt som ger brukarna stöd i att utveckla egenmakt. Det är viktigt att all personal är engagerad och förstår syftet med DMO/Empowermentprojektet. Vägledarna beskriver en positiv utveckling hos den personal som är med i gruppträffarna. Från att en stor del av personalen inledningsvis är skeptiska till vad träffarna ska ge, sker en övergång till att en stor del av personalen blir förvånade och intresserade.

Flera omständigheter talar för att arbetet med Delaktighetsmodellen behöver få en tydligare förankring hos all omsorgspersonal. Enhetscheferna som inte ingår i projektgruppen berättar att metoden inte diskuteras i deras personalgrupper. Hittills har flertalet av personalen som varit aktiva i slingorna enbart varit med vid en av gruppträffarna. Trots kommunens stora satsning på projektet visade omsorgspersonalen inledningsvis ett lågt intresse för att besvara genomlysningens enkät. Det lägsta omdömet i enkätsvaren gäller påverkan på arbets sättet.

Vägledarnas engagemang, erfarenhet och förmåga att skapa trygghet känns betydelsefull i brukarträffarna. Vägledarna har ett stort förtroende från brukarna, cheferna och projektgruppen. De värdesätts högt och är välkomna i verksamheterna. Vägledarna blir också mer observanta på brukarinflytande i sitt ordinarie arbete, vilket gör dem till förebilder i den egna arbetsgruppens omsorgsarbete.

Det har i genomlysningen framförts tankar om att när Delaktighets-slingan är färdig kan arbetet fortsätta i "Brukarråd" som leds av chef och personal. Grundläggande i Delaktighetsmodellen är att slingans träffar ska ledas av "utifrånkommande" neutrala vägledare. Av genomlysningen framgår tydligt att detta har betydelse för brukarnas förtroende och intresse att föra fram sina frågor.

Enhetscheferna får på ledningsgruppens möten information om hur DMO/Empowermentprojektet fortlöper i kommunen och uppmanas

anmäla intresse att medverka. De enhetschefer som inte ingår i projektgruppen har ganska begränsad eller inte alls någon kunskap om vad arbetet med DMO/Empowermentprojektet medfört i deras verksamheter. Denna information har stannat hos vägledarna och projektgruppen. Enhetschefens tilltro till och engagemang för arbetssättet, kan vara avgörande för om metoden blir ett stöd i verksamhetens långsiktiga arbete mot empowerment. Flera enhetschefer lyfter fram att de önskar få information via vägledarna om frågor som är viktiga att arbeta vidare med. Det är viktigt för cheferna att känna att de ”äger” den fortsatta processen tillsammans med personal och brukare.

Projektgruppen och inte minst projektledaren, tar ett stort ansvar för att möjliggöra genomförandet. Vägledarna värdesätter deras engagemang och stöd. Enhetscheferna är välinformerade om hur projektgruppen driver DMO/Empowermentprojektet framåt. Projektgruppen driver detta arbete trots ett fortsatt fullt ansvar i sina ordinarie befattningar. Min reflektion är om det är möjligt och hållbart att i längden klara av att leda och samordna detta viktiga och av nämnden prioriterade projekt, utan att projektgruppen har reserverad tid för uppdraget.

Det är positivt att projektgruppen blivit medveten om behovet av förändring och är beredda att ompröva och utveckla arbetssättet. På samma sätt har grundmodellen för Delaktighetsmodellen utvecklats efterhand som nya erfarenheter har gjorts.

Det känns angeläget att de förändringsförslag som diskuteras i projektgruppen för att tydligare förankra DMO/Empowermentprojektet i berörda verksamheter kommer till stånd. Genom utveckling av projektgruppens stöd vid upptakten samt uppföljningen av vad projektet lett till i varje verksamhet, ska enhetschefer ges ökad möjlighet att ta ansvar för processen. Den personal som deltar i personalträffen ska även delta i den gemensamma träffen med brukarna för att ge ökad kontinuitet. Sammantaget kan dessa förändringar medföra ett ökat engagemang hos personalen, vilket är avgörande för brukarnas möjlighet att utveckla ökad egenmakt.



# Inledning

## *Uppdrag*

Hejdedal Utveckling AB har av Vård- och omsorgsförvaltningen i Lunds kommun samt Kommunförbundet Skåne fått i uppdrag att göra en genomlysning av tillämpningen av Delaktighetsmodellen (DMO) inom Boende och Habilitering.

Genomlysningen avser de sju enheter som fram till april 2010 inom ramen för Empowermentprojektet genomfört brukarträffar, personalträffar och gemensamma träffar i Delaktighetsmodellen.

Genomlysningen ska ge svar på om det vid dessa sju enheter utvecklats ett arbetssätt där brukare och personal kan mötas under former som stärker brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv.

## *Rapportens upplägg*

Inledningsvis kommenteras genomlysningens resultat genom mina sammanfattande reflektioner och förslag. Detta följs av en kortfattad beskrivning av Delaktighetsmodellen och det utvecklingsarbete Kommunförbundet bedrivit för att öka möjligheten till egenmakt för brukare inom LSS. Därefter presenteras hur man inom verksamheterna inom Boende och Habilitering startat upp Empowermentprojektet med Delaktighetsmodellen som verktyg. Hur arbetet organiseras och framtidsplaner beskrivs kortfattat.

En presentation av vilka metoder som använts i genomlysningen och vem som svarat följer därefter. Genomlysningens resultat återges i det avslutande kapitlet uppdelat på stafettfrågor, en sammanställning av enkätsvaren från personalen samt vad som framkommit i samtalen med brukare, vägledare och chefer. Erfarenheter från samtalen sorteras in i fyra svarsområden; Om Delaktighetsmodellen som metod, om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande, om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt samt om spridning och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen.

# Bakgrund

## *Vad är Delaktighetsmodellen?*

Kommunförbundet Skåne har sedan hösten 2006 introducerat Delaktighetsmodellen (DMO) för kommunerna vid återkommande särskilda träffar. Våren 2008 startade den första vägledarutbildningen som en del av ett FoU-projekt. I utbildningen till vägledare deltog brukare och anställda från Eslövs kommun och Fosie stadsdel i Malmö. I projektet genomfördes delaktighetsslingor vid enheter i dessa kommuner samt i Hässleholms och Trelleborgs kommun. När utbildningen var genomförd avslutades FoU-projektet. Kommunförbundet har fortsatt att återkommande arrangera utbildningar för vägledare.

Information om Delaktighetsmodellen och FoU Skånes utvecklingsarbete finns att läsa i rapporten ”Delaktighetsmodellen. En väg mot empowerment”, FoU Skåne, skriftserie 2010:2. I rapporten framgår att Delaktighetsmodellen ska ge forum för brukare att framföra synpunkter, önskemål och krav på den verksamhet de tar del av. Utgångspunkten har varit begreppet *empowerment*, som använts för att belysa brukarens möjlighet att bestämma över sitt liv och erövra egenmakt. Författare är forskningsledare Ann-Christine Gullacksen. Greger Nyberg har varit projektledare för FoU-projektet. I rapporten lyfts fram 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”.

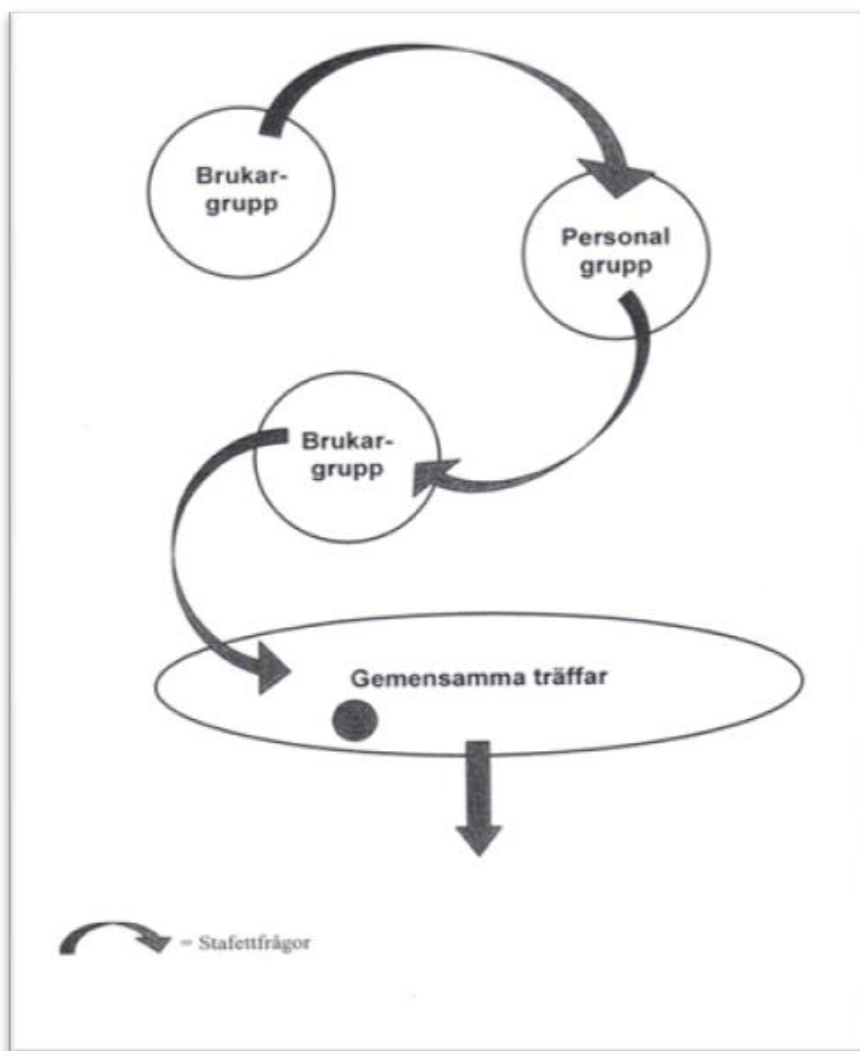
På uppdrag av Kommunförbundet Skåne har RoseMarie Hejdedal, Hejdedal Utveckling AB, gjort en genomlysning av vilket resultat arbetet med Delaktighetsmodellen haft i de fyra kommuner som ingick i FoU-projektet och därmed var först med att tillämpa Delaktighetsmodellen i sina verksamheter. Dessa kommuner är Eslöv, stadsdel Fosie i Malmö, Hässleholm och Trelleborg. I Minirapport 10 som FoU Skåne utkom med under hösten 2010 redovisas denna genomlysning.

*Brukarperspektivet* är utgångspunkt för hela *Delaktighetsmodellen* och återspeglas i de samtal som förs. Modellen är uppbyggd som en *slinga* (se figur 1 och figur 2), där det från en inledande brukarträff förs vidare *stafettfrågor* och teman till personalgruppens möte.

Från detta möte återförs frågor till brukarna. Därefter följer 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.

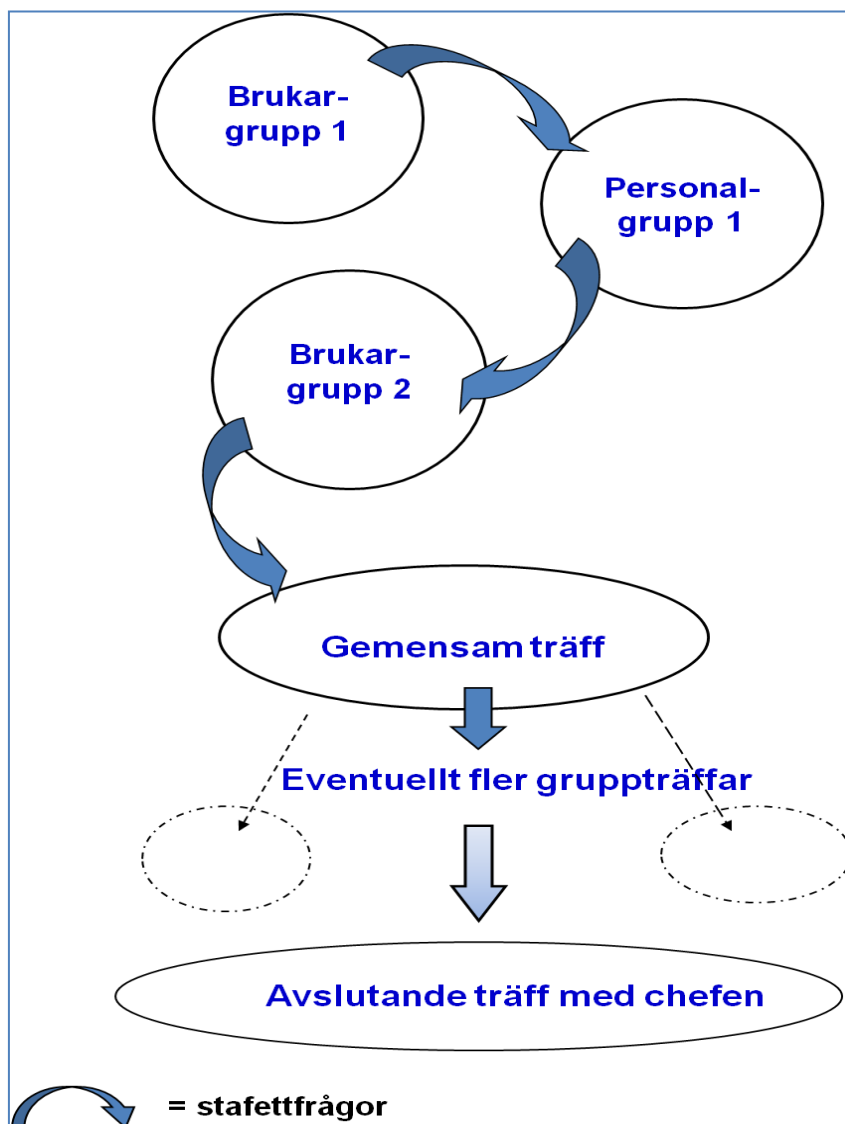
Vägledarparet för vidare stafettfrågorna, frågor som den andra gruppen ska fundera över, så att man sedan kan diskutera dessa i den gemensamma träffen.

När de vägledare som inledningsvis var engagerade i Lund och som medverkar i genomlysningen, deltog i vägledarutbildningen var utgångspunkten följande modell.



Figur 1

Efterhand som nya erfarenheter har gjorts i arbetet med Delaktighetsmodellen har modellen fortsatt att utvecklas. Den största förändringen är att en avslutande träff med chefen tillförts. I modellen beskrivs även möjligheten att lägga till fler gruppträffar om det behövs.



Figur 2

## ***Hur genomförs Delaktighetsmodellen i Lund?***

Hur startade och organiseras arbetet?

Vård- och omsorgsnämnden tog under 2007 beslut om ett Empowermentprojekt där Delaktighetsmodellen (DMO) skulle erbjudas alla enheter inom Boende och Habilitering. Syftet är att sätta fokus på

brukarnas ”empowerment” det vill säga möjlighet till självbestämmande, inflytande, medverkan och deltagande. Särskilda medel avsattes för projektet.

I Vård- och omsorgsnämndens ”Stöd, service och omvårdnadsplan för 2008-2011” har *empower* uttryckts som utvecklingsområde inom LSS-verksamheten och kommenterats enligt följande; *Det är viktigt att stärka brukarna som individer. Verksamheten ska arbeta för att utveckla olika former för att stärka brukarens förmåga att ta egna beslut, ”empowerment”. Empowerment är en form av egenmakt och handlar om möjlighet till självbestämmande. Filosofin bakom begreppet grundar sig på allas lika värde och jämställdhet. Det arbetssätt som empowerfilosofin förordar är att man utgår från styrkor och resurser hos individen. Vår avsikt är att med utgångspunkt från detta tankesätt erbjuda främst personer med utvecklingsstörning att i grupp med handledare utveckla sin förmåga att påverka sitt liv genom att stärka sin självkänsla och uttrycka vad han/hon vill göra eller inte göra.*

Efter en organisationsförändring 2009 omfattar projektet enbart LSS-bostäder. Brukare och personal vid alla enheter inom Boende och Habilitering ska erbjudas att använda Delaktighetsmodellen i Empowermentprojektet fram till och med 2012. Målgruppen är brukare i olika åldrar, med olika grader av funktionsnedsättning, som har någon form av boende vid Boende och Habiliterings 33 enheter. Det är personer med funktionsnedsättning som medför att de behöver stöd och service genom LSS, Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Inledningsvis var arbetet integrerat med ett projekt om mat och hälsa.

För att organisera genomförandet och driva projektet framåt tillsattes 2008 en projektgrupp och projektledare. Projektgruppen fick genom Kommunförbundet Skåne erfarenhetsutbyte med andra kommuner som arbetar med Delaktighetsmodellen. Våren 2009 gavs möjlighet att utbilda de fyra första vägledarna som var fyra personal, tre kvinnor och en man, från tre olika enheter. Därmed kunde DMO/Empowermentprojektet börja genomföras i praktiken. Under den interaktiva utbildningen genomförde vägledarna delaktighetsslingor vid åtta enheter.

När projektgruppen tillsattes 2008 ingick fyra enhetschefer, varav en utsågs att vara projektledare med särskilt ansvar för bland annat ekonomin. Projektledaren och en av de andra enhetscheferna har varit med i projektgruppen sedan starten. Av olika anledningar har det varit flera skiftet på övriga i projektgruppen. Sedan våren 2009 består projektgruppen av tre enhetschefer.

Projektgruppen ser till att politiker och chefer görs delaktiga genom att informera om hur DMO/Empowermentprojektet utvecklas. Våren 2010 inbjöds projektgruppen till nämnden för att redovisa projektet. Boende och Habiliterings ledningsgrupp gjorde i juni 2009 en planering för att samtliga enheter ska kunna delta före 2012- 12-31. Huvudprincipen är att alla enheter ska ges möjlighet att delta innan en enhet som redan genomfört en Delaktighetsslinga får möjlighet att genomföra ytterligare en omgång.

Rekrytering av vägledare sker via enhetscheferna. De tillfrågas om de har någon medarbetare som är lämplig för och intresserad av uppdraget. Från våren 2009 har personalrepresentanter deltagit i Kommunförbundets utbildning för att bli vägledare i tillämpningen av Delaktighetsmodellen. Fyra vägledare från tre olika enheter genomgick utbildningen under våren 2009. En av dessa vägledare har valt att lämna sitt uppdrag som vägledare. Tre vägledare från tre olika enheter deltog i utbildningen under våren 2010. Sammantaget har därmed till och med våren 2010 sju personalrepresentanter från sex olika enheter utbildats till vägledare. Sex av dessa personalrepresentanter arbetar som vägledare idag. Detta innebär också att fem av enhetscheferna, varav tre ingår i projektgruppen, är chef för en vägledare. Några brukarvägledare finns inte i kommunen.

Projektgruppen fördelar uppdrag, ger stöd och handledning till vägledarna. Detta sker dels genom spontana personliga kontakter, dels genom att projektgruppen ungefär varannan månad träffar alla vägledarna. Varje termin arrangeras en halvdagskonferens med utbildning för vägledarna.

Två vägledare ansvarar tillsammans för genomförandet av DMO/Empowermentprojektet vid en enhet där inte någon av dem är anställd. När hela slingan – brukarträff, personalträff, gemensam träff för bru-

kare och personal samt uppföljningsträff – genomförts vid en enhet skriver vägledarna en sammanfattande rapport över hur arbetet förlöpt vid aktuell enhet. Denna rapport överlämnas till berörd enhetschef och projektgruppen.

På ledningsmötena med verksamhetschef och alla enhetschefer inom Boende och Habilitering håller projektgruppen sina kollegor informerade om hur arbetet med DMO/Empowermentprojektet framskrider. Enhetscheferna meddelar när deras verksamhet har intresse av att ansluta sig. Projektgruppen fördelar därefter turordning för deltagande och resurser i form av vägledare.

Inför att arbetet med DMO/Empowermentprojektet ska påbörjas medverkar enhetschefen vid informationsmöten med brukare och personal. Vid denna information deltar även vägledarna. Träffarna genomförs på tidpunkt och plats som överenskommit med chefer, personal och brukare.

### Vilka framtidsplaner finns?

Projektgruppen fortsätter att möjliggöra för att alla 33 enheter ska komma med i DMO/Empowermentprojektet innan den 31 december 2012.

Projektgruppen ska tillsammans med vägledarna försöka få fram en alternativ modell för att utveckla självbestämmandet för personer som utåt sett inte har en kommunikativ förmåga. En vägledare tar fram ett förslag som ska diskuteras med projektgrupp och övriga vägledare.

Då två vägledare ska vara tjänstlediga finns behov av att utbilda fler vägledare. Hösten 2010 deltar två vägledare från två olika enheter i Kommunförbundets vägledarutbildning. Därmed kommer det att i verksamheten finnas nio utbildade vägledare varav sex kommer att vara aktiva som vägledare under hösten 2010. Detta innebär också att sex av enhetscheferna är chef för minst en vägledare.

Projektgruppen planerar att fortsättningsvis medverka vid den inledande informationsträffen på enheten för att ge enhetschefer och vägledare stöd vid information om syfte och upplägg av DMO/Empowermentprojektet.

Rekommendationen till enhetscheferna har hittills varit att den personal som tjänstgör när träffen genomförs ska delta i den träff som ordnas i Delaktighetsslingan. Detta kan medföra att det är olika personal som medverkar. En förändring som diskuteras är att öka kontinuiteten i processen genom att den personal som deltar i personalträffen även deltar i den gemensamma träffen med brukarna.

Projektgruppen överväger att förstärka överrapporteringen till ansvarig chef för enheten som är med i DMO/Empowermentprojektet. Detta skulle kunna ske genom att vägledarna, utöver att lämna skriftlig rapport, träffar enhetschefen för muntlig återkoppling.

Projektgruppen har också tankar om att efterfråga skriftlig återkoppling från cheferna för att följa resultatet av projektet. Projektgruppen vill på så sätt inventera vilka viktiga frågor som kommit upp i arbetet med DMO/Empowermentprojektet och vad enhetscheferna valt att arbeta vidare med.



# Metod

## *Genomförande*

Genomlysningen har planerats i samråd med projektgruppen och avstämning har därefter gjorts vid återkommande tillfällen. Hejdedal Utveckling AB har överlämnat en skriftlig beskrivning av metoden för genomlysningen, som projektgruppen kunnat använda vid information till berörda enhetschefer.

De enheter som varit aktuella för genomlysningen är sju av de åtta enheter som varit först ut i DMO/Empowermentprojektet och fram till april 2010 genomfört hela Delaktighetsslingan. Samtliga chefer för dessa enheter valde att medverka med sina verksamheter. Projektledaren har tagit ansvar för samordning av möten med brukare, vägledare och enhetschefer.

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

Brukarträffarna har ägt rum på den plats och vid den tidpunkt brukarna tidigare haft sina träffar i DMO/Empowermentprojektet. Dessa samtal har genomförts innan samtalen med vägledarna i respektive verksamhet och innan personal bjudits in att lämna synpunkter via en enkät.

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

I genomförandet har fyra frågeområden använts som stöd för att få fram om DMO/Empowermentprojektet 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;

- A. Delaktighetsmodellen som metod,
- B. Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande,
- C. Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt samt
- D. 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 vägledare och enhetschefer samt vid samtal med brukarna från två av de sju enheterna. Vid övriga samtal med brukarna har anteckningar istället förts i anslutning till samtalet. Där diktafon använts vid samtalen har alla deltagarna gett tillstånd till inspelning, som raderats efter att skriftligt dokumenterats av mig.

Gruppsamtal har genomförts med brukarna vid berörd verksamhet och två vägledare. Enskilda samtal har förts med en vägledare och de chefer som varit involverade i DMO/Empowermentprojektet.

Inför möten med brukarna har via projektledaren översänts en skriftlig inbjudan till var och en av dem. Samtalen har ägt rum på den plats där brukargrupperna tidigare haft sina träffar i DMO/Empowermentprojektet. Tiden för mötet med brukarna har anpassats efter vilken tid som har varit lämplig för brukarna med hänsyn till deras arbete och

aktiviteter. För att återknyta till tidigare träffar i DMO/Empowermentprojektet och ge brukarna minnesstöd var avsikten att en av vägledarna skulle delta i brukarträffens inledning. Vid fem av de sju brukarträffarna var detta genomförbart.

## Enkäter till personal

All personal som deltagit i gruppsamtal i DMO/Empowermentprojektet har inbjudits att besvara en enkät. De har fått tillsänt sig personligt adresserat brev med information, enkät och frankerat svarskuvert för att skicka sina svar till Kommunförbundet Skåne för sammanställning.

För att öka svarsfrekvensen fick alla personalrepresentanter besvara en påminnelseenkät. Var och en av personalen har lämnat sin besvarade enkät i ett slutet kuvert till sin enhetschef som prickade av de svarande på en lista. Enhetscheferna överlämnade därefter alla slutna kuvert till projektledaren som vidarebefordrade dem till Kommunförbundet Skåne för sammanställning.

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

Personalen uppmanades i enkäten 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. Frågorna lämnas obesvarade i denna genomlysning, vilket är ett avsteg från arbetssättet i Delaktighetsmodellen, men en förväntan är att läsarna ska fånga upp dessa frågor och arbeta vidare med dem i sin verksamhet.

## **Avgränsning och bortfall**

Träffarna i DMO/Empowermentprojektet har fram till att genomlysningen påbörjades genomförts vid åtta enheter. Hälsotillståndet hos brukarna vid en av enheterna omöjliggör medverkan i en genomlysning. Av denna anledning har projektgruppen beslutat att genomlysningen ska omfatta sju enheter.

Kontaktuppgifter till de personer som medverkat i genomlysningen har erhållits från enhetscheferna. Medverkande är personal och brukare som deltagit i träffar fram till och med april 2010 och som vid genomlysningen fortfarande finns kvar i verksamheten. Bortfall redovisas i förhållande till dessa uppgifter under avsnittet ”Vem har lämnat uppgifter?”.

En personal som varit vägledare under den tid genomlysningen avser, men inte längre är aktiv som vägledare, har av projektledaren tillfrågats om att medverka i genomlysningen men har valt att avstå.

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” under rubriken ”Sammanställning av personalens enkätsvar”.

# Redovisning av resultat

## *Vem har lämnat uppgifter?*

### Brukare

Gruppsamtal har under maj månad 2010 genomförts med sex brukargrupper med mellan tre och sex brukare i vardera gruppen. I en verksamhet ersattes brukarträffen med ett individuellt samtal då enbart en brukare hade möjlighet att delta. Sammantaget har samtal förts med 26 brukare.

### Vägledare

Samtal har förts med tre personalrepresentanter som varit vägledare under denna inledande period i DMO/Empowermentprojektet. Samtalen har genomförts under maj månad 2010.

### Chefer och projektgrupp

Enskilda samtal har i dialogform förts med ansvariga enhetschefer för de sju verksamheter som ingår i genomlysningen. Detta har inneburit samtal med fem chefer. Två av dessa chefer ingår i projektgruppen, varav en är projektledare. Samtalen med cheferna har ägt under juni månad 2010.

### Personal

Var och en av de 30 personalrepresentanter, som deltagit i gruppsamtal, det vill säga personalgrupp och/eller gemensam träff med brukarna, har inbjudits att besvara en postenkät (*bilaga 1*) med anonymt återskick till Kommunförbundet Skåne. Personalrepresentanterna har ombetts att ta ställning till nio påståenden, lämna kommentarer till dessa påståenden samt formulera frågor som man vill föra vidare till exempelvis brukare, vägledare och chefer (stafettfrågor).

Efter första utskicket inkom 13 enkätsvar vilket ger en svarsfrekvens på (52 %). Dessa svar räknas inte med i resultatet och redovisas inte i genomlysningen. För att öka svarsfrekvensen fick alla personalrepresentanter en påminnelseenkät. Då dessa enkäter samlades in av enhetschef och projektledare inkom 29 enkätsvar vilket motsvarar en svars-

frekvens på 97 %. Det är dessa enkätsvar, inkomna under september månad 2010, som redovisas i denna rapport.

Nio av personalen har deltagit i både personalträffar och gemensam träff med personal och brukare. 12 personal har enbart deltagit i personalträffar och fem personal har enbart medverkat i en gemensam träff. Tre av personalen har inte lämnat uppgift om huruvida de deltagit i träffar.

15 av personalen arbetar i gruppboende och 13 i annat boende, medan ett svar saknade uppgift om arbetsområde. Två av personalen har erfarenhet som vägledare.

## **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.

#### A. Om Delaktighetsmodellen som metod

...säger brukarna

Genomlysningens brukarsamtal har genomförts på samma plats som i Delaktighetsslingan. Endast vid två av de sju träffarna har vi kunnat sitta helt ostört, utan att personal vid något tillfälle befunnit sig i samma rum.

Vägledarna har medverkat vid inledningen av flertalet brukarträffar i genomlysningen. Syftet var att det skulle underlätta för brukarna att komma ihåg träffarna i Delaktighetsslingan och förstå vad mina frågor handlade om. Brukarna visar med sitt kroppsspråk och/eller uttrycker i ord att de uppskattar att träffa vägledarna. Vid ett gruppsamtal blev det särskilt tydligt att brukarna känner sig trygga med vägledaren. Det framfördes få synpunkter efter att vägledaren lämnat oss ensamma, sedan han introducerat mig för brukarna. Innan dess hade det varit en aktiv diskussion.

Flera brukare säger att det är positivt att vägledarna kommer ”utifrån”. Några brukare säger att ”...vi uppför oss bättre när det kommer annan personal...”. Andra brukare uttrycker det som; ”Det är annorlunda, det blir mer fokuserat när det kommer personal som inte känner oss”.

”Det har varit trevligt att träffas och vi har haft bra diskussioner”, säger några brukare. Några brukare uttrycker det som att ”...det är bra det här – själva arbetssättet – och att vi alla träffas...”.

Att det kallas empowerment och att de fått minnesanteckningar lyfts fram i en av grupperna. Brukare uttrycker att det är positivt att träffas för att ta upp vad som är bra och ”om det är något som fattas” och försöka hitta lösningar.

En brukare säger att träffarna gav tillfälle att ta upp saker. I den gemensamma träffen kunde de ta upp olika frågor som de pratat om innan. Träffen med personalen blev lång och vissa saker blev ändrade efter det mötet. Dock har inte husmötet som de kommit överens om blivit av.

Flera av brukarna uttrycker att det är viktigt att ha träffar med varandra och personalen. En brukare säger att ”...det kan komma upp något nytt som man kan framföra en idé om...”.

En brukare säger att det är viktigt med vägledare på träffarna, ”...det blir skillnad om det är vägledare eller personal som håller i diskussionen...”.

I en brukargrupp framförs att man som brukare känner stöd i varandra när man diskuterar frågorna innan man tar upp frågan med personalen och att det är viktigt att det inte går för lång tid mellan träffarna. En brukare säger att ”...det kan luckra upp idéer på annat sätt om grupperna träffas först ”och laddar sina vapen”...”.

I en av brukargrupperna framgår det tydligt att de uppskattar att de kunnat ha en extra brukarträff som avslutning.

Några brukare ger tips om att vägledarna skulle kunna ställa mer direkta frågor som; ”funkar schemat bra? funkar maten? funkar kontaktpersonen?”.

I flertalet av gruppsamtalen med brukare genomlysningen framkommer att brukarna uppskattar att träffas i grupp och att de vill fortsätta med träffar tillsammans med alla som varit med. Även i de grupper där brukarna inte med ord kunde berätta vad de anser om att träffas i DMO/Empowermentprojektet, fick jag intrycket av att det känns bra att vi sitter ner tillsammans. Brukarna var glada och visade intresse. Flera brukare undrade när jag kommer tillbaka.

## A. Om Delaktighetsmodellen som metod

...säger vägledarna

Vägledarna har på eget önskemål själv hållit i bokningen av träffarna, som förlagts under arbetstid eller i nära anslutning till arbetet. Det har varit svårt att ordna en plats för träffarna där brukarna kunnat sitta tillsammans med vägledarna utan närvarande personal.

En av vägledarna säger att det varit lättast att få det att fungera med tiderna i gruppboende eller när det finns en baslägenhet. Brukarna kan påminna varandra om träffarna och personalen kan påminna. Det har även haft betydelse vilket engagemang enhetscheferna har visat för DMO/Empowermentprojektet.

Vägledarna säger att de i grunden följt modellen för Delaktighets-slingan, men att de har anpassat den efter brukarnas funktionsnedsättning. Det är en stor utmaning för vägledarna att klara av att leda brukargrupper där det finns en stor variation i funktionsnedsättning och förmåga att kommunicera.

Att som rutin använda blädderblock vid gruppträffarna slopades efter de inledande vägledaruppdragen. Vägledarna upplevde att det blev för mycket fokus på tavlan och mindre fokus på själva samtalet. Det har däremot varit bra att använda blädderblock när deltagarna har svårt att minnas. Vid träffen kunde då blädderblocket tas fram som en påminnelse om vad som diskuterats vid föregående träff. Det har ibland varit svårt att få fram konkreta stafettfrågor.

Vägledarna har fört minnesanteckningar för sin egen del. Inledningsvis lämnades minnesanteckningar till brukarna. Detta har vägledarna frångått eftersom ”det var jobbigt för brukarna att läsa... det gav inte



dem något men gav personalen ett försprång eftersom de kunde läsa anteckningarna...”. Numera inleds istället alla träffar med en sammanfattning av diskussionerna vid föregående möte ”...då börjar ofta diskussionen igen...”. En vägledare säger att de dock skulle kunna ta upp det igen beroende på gruppens förmåga. Det har förekommit att brukare själv skrivit minnesanteckningar.

Kommunförbundets folder ”Empowerment i praktiken. Delaktighetsmodellen rätar ut frågetecken” och en inbjudan med tider för nästa träff samt kontaktuppgifter till vägledarna har delats ut till alla deltagare vid första brukarträffen. Det har varit svårt för brukarna att ”ta till sig” Kommunförbundets folder. En vägledare har funderat på om det inte varit bättre att bara skriva på ett A4-papper ”jag vill bestämma mer över mitt liv”. Vägledarna har förklarat för brukarna att ”...vi kallar det för empowerment och det betyder jag vill bestämma mer över mitt liv”.

En vägledare ser det som positivt att det under vägledarutbildningen uttalats att det är tillåtet att anpassa Delaktighetsmodellen efter hur det fungerar med brukarna. ”Modellen är en bra grund men man ska inte strikt hålla fast vid den ...det finns inte en grupp eller en människa som är en annan lik...”. Enligt vägledaren är det viktigt att vara flexibel när man under ”resans gång” märker att det behövs. Flexibiliteten kan exempelvis handla om att använda blädderblock eller inte, antal frågor och antal träffar.

En vägledare berättar att några idéer som hennes vägledarpar genomgående har följt är att använda frågorna; vad är du nöjd med i ditt liv? vad är du inte nöjd med i ditt liv? vad tycker du om att äta? etc. Träffarna har alltid inletts med en presentationsrunda, vilket gjort att de senare under samtalet kunnat återknyta till det var och en av brukarna sagt. Ett vägledarpar berättar att de har skiftats om att föra samtalet vid träffarna, eftersom var och en av dem oftast får bättre kontakt med någon av brukarna. De ser det som viktigt att samtalet flyter och menar att denna metod har fungerat bra. Alla vägledare lyfter fram vikten av att fördela talutrymmet till varje individ och vänta in svaret. När någon pratar för mycket får man ”stoppa” personen, annars finns en risk att inte alla kommer fram i diskussionen.

Vägledarna menar att det har stor betydelse man kommer ”utifrån”. De har från personalen fått höra att brukarna har tagit upp saker med vägledarna som personalen inte kände till. Vägledarna menar att ”...detta visar att det är lättare att ta upp frågor med oss som kommer utifrån, än med personalen”.

Vägledarna tycker det är roligt att träffa brukarna. De tror att brukarna vågar säga mer till vägledarna än till personalen eftersom de är beroende av dem. ”Att få träffa ett nytt ansikte och få berätta om sig själv betyder jättemycket för brukarna...”. Vid träffarna hjälper vägledarna på olika sätt till att lyfta fram brukarinflytandet. De försöker uppmuntra och göra brukarna trygga med att de ska säga till personalen hur de vill ha det. Vägledarna förmedlar hela tiden till brukarna varför de träffas och att de kommer att göra ett avslut när träffarna i Delaktighetsslingan genomförts.

Många brukare har tyckt att det vara intressant och givande att diskutera hur de ska kunna få bestämma mer. De har ibland hjälpt varandra att formulera och få fram sina åsikter. Vägledarna menar att det är viktigt att detta är brukarnas träffar. Flera har uttryckt till vägledarna att de tycker det är bra att träffas och har sett fram mot att mötas i gruppen. Nästan alla brukare vill att de ska fortsätta träffas.

Vägledarna gör bedömningen om man behöver komma tillbaka ”...det är ingen annan som kan göra denna bedömning...”. Fler slingor körs när deras bedömning är att slingan börjar visa resultat och att det är möjligt att komma längre i brukarinflytandet.

Vägledarna säger att de har stor nytta av sin erfarenhet av att arbeta med personer med funktionsnedsättning. Men i kontakten med personer som inte kan kommunicera med tal känns det som denna erfarenhet ändå inte är tillräcklig. ”Det är lättare att läsa av dessa brukares kommunikation när man känner dem...”.

En vägledare har fått i uppdrag att ta fram en anpassad modell för personer som utåt sett inte har en kommunikativ förmåga. Hon menar att det är viktigt att finna former för självbestämmande så att denna grupp av brukare oftare ska uppleva det han/hon tycker mest om och mer sällan det han/hon inte alls tycker om. Enligt vägledaren behöver många av de som inte alls kommunicerar via tal mycket hjälp och det

är jätteviktigt att hålla diskussionen vid liv ”...så att personalen inte börjar betrakta brukaren som objekt.”.

En av vägledarna har funderat över att det skulle vara bra med brukarvägledare, men vet inte riktigt hur brukarvägledare ska utses. Vägledaren tror att det skulle vara bra med någon som varit inne i projektet ett tag.

Några vägledare berättar att personalen i några grupper vid de första träffarna har varit ganska reserverade. När de sedan förstått att vägledarna inte varit där för att granska har det blivit bättre. Vägledarna lyfter upp frågor om brukarinflytande till diskussion i personalgruppen och får igång personalen till att prata med varandra. Att vägledarna kommer till träffen sätter fokus på brukarinflytande. Det är viktigt att man både som vägledare och som personal inte är överbeskyddande utan har inställningen att brukarna ska ha större inflytande. En vägledare uttrycker att det är jätteroligt att träffa personalen och höra deras resonemang om att det är så här det måste fungera, ”...de blir peppade... det är väldigt skönt”.

Några vägledare säger att det märktes att det var en lite speciell situation både för brukarna och personalen att sitta ner och bara prata vid den gemensamma träffen, oftast träffas man i grupp var för sig. Även då det inte blev diskussioner så kändes det bra att brukare och personal satt ner tillsammans.

Vägledarna uppskattar att de regelbundet kan träffas vid särskilda vägledarträffar för att utbyta erfarenheter och få stöd i rollen som vägledare. De får då även information av enhetscheferna om vilka nya ställen som ska med. Vägledarna tycker det är bra att projektledarna är enhetschefer och tar upp frågor om DMO/Empowermentprojektet med de övriga enhetscheferna. På så sätt blir det ”ringar på vattnet”. Alla vägledarna uttrycker sig positivt om det stöd de får av sina enhetschefer och projektgruppen. Det har kommit upp situationer där de behövt rådfråga projektgruppen om hur de skulle göra. ”Det känns bra att ha någon som står bakom oss hela tiden, om det skulle uppstå något så står man inte ensam”, säger en av vägledarna.

Alla vägledare berättar att de haft kontakt med enhetschefen vid informationsträffen vid upptakten av en Delaktighetsslinga på en ny

enhet. Även om vägledarna har en bra relation till chefen för enheten, är de tveksamma till att ta med chefen i den gemensamma träffen. De menar att det kan vara känsligt i förhållande till brukarna, men det skulle kunna vara bra i förhållande till personalen. En av vägledarna kan tänka sig att chefen ska vara med i en uppföljningsträff och kommer att ta upp detta till diskussion vid nästa vägledarträff.

Efter genomförd slinga överlämnas en sammanfattning till enhetschefen och till projektledaren. Vägledarna är undrande kring vad enhetscheferna sen gör med den information de fått. En förhoppning de har är att cheferna ska ta tag i de frågor som kommit upp. Kanske kan de ta en stund på arbetsplatsträffarna för att hålla frågorna om brukarinflytande aktuella.

Alla vägledarna är nöjda med att de tog på sig uppdraget att vara vägledare. Vägledarna rekommenderar gärna andra att ta på sig uppdrag som vägledare, men man ska vara medveten om att det är mycket jobb. ”Det är mycket mer än jag trodde från början... med förarbete och efterarbete...”, säger en vägledare. En av vägledarna säger att man efter ett tag känner att det är slitigt. Ett önskemål är att arbeta deltid i sin egen arbetsgrupp och deltid som vägledare. ”Det är lätt att ta på sig för mycket...”.

#### A. Om Delaktighetsmodellen som metod

...säger cheferna

Cheferna som är med i projektgruppen menar att de skulle behöva ha särskild tid avsatt för projektarbetet. En annan önskan som framkommer är att rollen i projektgruppen skulle vara tydligare definierad, även om det blivit bättre efterhand. Det blev tydligare när särskilda projektmedel tillsattes, Mat- och hälsaprojektet separerades från DMO/Empowermentprojektet och Kommunförbundet blev inblandat. Projektgruppen har inspirerats av hur representanter för Fosie och Eslöv berättat om sitt arbete och driver arbetet framåt med god hjälp av Kommunförbundets utbildning.

Verksamhetschefen har DMO/Empowermentprojektet som en stående punkt på ledningsgruppens möten, vilket alla enhetschefer i genomlysningen framfört att de uppskattar.

I samtal med projektgruppens representanter framförs att projektet vid upptakten fick stort gensvar i ledningsgruppen men att det känns som om intresset är lite svalare nu sedan Daglig verksamhet inte längre ingår i samma organisation. Projektgruppen har planer på att följa med vägledarna ut på första informationsträffen när projektet ska starta på enheten. De tror att detta positivt skulle påverka intresset och engagemanget för DMO/Empowermentprojektet.

Projektgruppen får information om hur arbetet med DMO/Empowermentprojektet fortlöper via vägledarna och ger dem stöd vid problem i kontakten med verksamheterna. Vägledarna har instruerats att då hänvisa till projektgruppen som i sin tur tar upp problemet med berörd enhetschef. Framöver kommer de mer erfarna vägledarna att bilda vägledarpär med de som tillkommit senare. Vägledarpäret arbetar färdigt på den enhet man varit på, sen kan man samarbeta med en annan vägledare på nästa enhet.

Alla fyra enhetschefer i projektgruppen hade med en enhet i DMO/Empowermentprojektet vid starten. Tre av enhetscheferna i genomlysningen uttrycker att intresset att lyfta fram brukarna så att de känner att de får vara lov att vara med och bestämma, har varit avgörande för att de velat komma med i ett tidigt skede. Två av dessa chefer har sedan tidigare arbetat med brukarträffar. En chef menar att det i chefsuppdraget ingår att hitta metoder för att öppna dialogen och ge brukarna möjlighet att tydliggöra vad de vill. Chefen uttrycker vidare att; ”i verksamheten måste finnas strukturer och rutiner för att personalen ska jobba på bästa sätt ...men ibland tror jag att dessa strukturer blir ett hinder och viktigare än att lyssna på dem vi jobbar för...”. För en chef har det känts angeläget att starta med en brukargrupp ”...som inte har något tal...”. Samma chef säger att det också haft betydelse att personalen på det aktuella boendet ofta är motiverade.

En chef har anmält sin enhet till att delta eftersom budskapet var att alla skulle vara med ”...och sen bara blev det så att de kom med från början, det var ingen uttrycklig önskan”. En annan av enhetscheferna vet inte varför hennes enheter var med från början, eftersom hon inte var ansvarig för verksamheten då. Men en reflektion är att det kan bero på att det behövdes; ”...det behöver belysas hur man arbetar med brukarna...”. Hon menar att medarbetarna har ett förlegat förhållnings-sätt där det används termer som ”straff – belöning – uppfostran”.

Enligt enhetschefen beror detta på okunskap, ”...man tror att man gör rätt...”. Denna enhetschef önskar därför att vägledarna ska fortsätta ha träffar i Delaktighetsslingan i berörd verksamhet.

De två chefer som är med i projektgruppen uttrycker att de egentligen tycker att det är för lite att enbart genomföra en Delaktighetsslinga. En orsak är att ”...man sätter inte igång en process på två träffar...”. En annan tanke som framförs är att man behöver förlänga första Delaktighetsslingan genom att lägga in fler träffar med tätare mellanrum för brukargrupper som ”har lite svårt med kommunikation...”. Enhetscheferna i projektgruppen har uppmuntrat vägledarna att vara flexibla när det gäller modellen.

De tre enhetschefer som är utanför projektgruppen är inte så insatta i hur träffarna organiserades eftersom det helt sköttes av vägledarna. Alla är dock mycket positiva till ”...att någon utomstående kommer in...”. En chef säger att det är viktigt att hitta former för att dra nytta av det som kommer fram i träffarna ”...så att arbetet leder vidare...”.

Brukargruppen där flera inte kan förmedla sig via talat språk reagerade positivt när vägledarna kom till informationsträffen. Enligt enhetschefen kunde vägledarna få bra kontakt med brukarna. En av vägledarna var särskilt duktig och hittade kommunikationen direkt, ”...det var roligt att se ...och brukarna vände sig till henne och inte till personalen”. Enhetschefen menar att det kanske kan bero på att det kändes tryggt att någon kom utifrån och ”brydde sig”. Enligt vad enhetschefen förstått har det fungerat bra även i fortsättningen av Delaktighetsslingan.

En enhetschef berättar att brukarna i hennes verksamhet fått skriftlig inbjudan via sin kontaktpersonal, men att alla inte var intresserade att delta. Hon vet inte vem som varit med vid de olika träffarna, men har hört att vägledarna fått god kontakt med brukarna.

Alla verksamheter har haft svårt att ordna en helt avskild plats för brukarträffarna. I en av verksamheterna med servicelägenheter har ”Basen” det vill säga gemensamhetslokalen använts. I en annan verksamhet med servicelägenheter har en brukare bjudit in alla till sin lägenhet så att brukarträffarna skulle kunna hållas ostört. Alla brukarträffar i gruppbestäderna har genomförts i det gemensamma vardags-

rummet eller köket. En av enhetscheferna säger att personalen vid hennes enhet har stängt in sig på kontoret så att brukarna och vägledarna kunnat vara för sig själva. Hon menar att det kanske skulle kunna vara problem i vissa verksamheter att inte kunna sitta i ett avskilt rum. Vid hennes enhet har det dock inte varit något problem eftersom "...brukarna är så koncentrerade på uppgiften...".

Vid alla enheter det varit personal, som normalt skulle tjänstgöra den dag träffen ägt rum, som deltagit i personalträffen och den gemensamma träffen. Det har därför inte alltid varit samma personal som deltagit vid dessa båda träffar. I projektgruppen och bland cheferna har förts en diskussion om huruvida detta är rätt eller fel, men detta har varit vad projektledare och vägledare förmedlat. Flera av cheferna säger att det hade varit bättre om samma personal deltagit i båda träffarna. Någon uttrycker att personalen nog hade tagit mer ansvar för att föra vidare information om det varit kontinuitet i den personal som deltar i träffarna.

En chef framför att det skulle vara intressant om alla i personalgruppen under en timme fick samma grundinformation om DMO/Empowermentprojektet, för att få en bättre grund att stå på. På så sätt skulle man kunna förebygga att personal motverkar arbetet.

Vid flertalet av de verksamheter som inte har egna vägledare eller en chef i projektgruppen framkommer att DMO/Empowermentprojektet inte diskuteras i personalgrupperna. En chef berättar att personalen skrivit lite anteckningar till sina kollegor, men att det inte har varit en genomgående diskussion. Den chef som är ny på sina enheter berättar att "...det har varit detektivarbete att ta reda på vem som deltagit...". Vid en av enheterna redovisas, liksom tidigare, arbetet med empowerment på APT-träffar. De flesta av personalen har tyckt att det var roligt "de är på hugget och vill att det händer något...", enligt enhetschefen.

Projektgruppens enhetschefer är mycket nöjda med hur vägledarna fungerar. "De är jättepositiva och väldigt intresserade". Projektgruppen har fortlöpande kontakt med alla vägledarna. Inriktningen är att vägledarna inte ska ha så många delaktighetsslingor igång samtidigt utan istället göra klart en enhet innan man går vidare till en ny enhet.

När vägledare utsetts har alla enhetschefer tillfrågats om de har någon personal som skulle vara lämplig. De båda enhetschefer från projektgruppen som ingår i genomlysningen har vägledare i sin personalgrupp. Alla chefer i genomlysningen är eniga i att vägledare ska vara personer som arbetar enligt empowerment och vill ha med sig brukarna. Det är viktigt att man som vägledare är insatt i verksamheten och själv arbetar som man ska förmedla som vägledare. En chef uttrycker det som att det finns det förutsättningar att bli bra vägledare när; ”de har förmåga att ställa sig i brukarens mockasiner”. Andra kriterier som framförs för att bli vägledare är; positiv, förmåga att ta ansvar, visa engagemang, vilja göra något utöver det vanliga, se framåt, ha kunskaper administrativt och språkligt. En av cheferna säger om en vägledare; ”jag var övertygad om att hon skulle vara en eldsjäl... hon fixar saker och är inte rädd av sig”. En annan chef uttrycker att hennes vägledare blev utvald för att ”...hon är ”på spåret”... är väldigt klar och tydlig, har brukaren med sig i allt...”. Det finns mycket att arbeta med i verksamheterna enligt en av cheferna. Brukarna behöver stöd och rutiner men ska samtidigt ha rätt att leva sitt liv. Detta leder till ständiga diskussioner om ”...vad är rätt och vad är fel, vad får vi göra, vad bör vi göra enligt LSS, vad är bra för brukarna...”. Enhetschefen tycker att det är särskilt viktigt att ha med sig detta i arbetet som vägledare och vet att det finns sådana personer, men inte i hennes verksamheter just nu. En annan av enhetscheferna har inte funderat på att ha egna vägledare och har därför inte tagit upp det med personalen.

En enhetschef säger att vägledarens engagemang och intresse ”...sprider ringar på vattnet...”. Denna öppning mellan verksamheterna blir som en kollegial granskning, vilket lett till konstruktiv kritik och stöd enheterna emellan. En enhetschef som har vägledare i sin verksamhet menar att detta kan ha viss betydelse för det engagemang och den entusiasm hon känner. Hon tror att det är ”...lättare att det inte sitter i ryggraden om man inte har egna vägledare...”.

Flera chefer berättar att det finns fler medarbetare i deras verksamheter som är intresserade av att bli vägledare. Någon menar att det ibland tar sig uttryck som en viss avundsjuka. De svårigheter som kan finnas rent praktiskt när man har egna vägledare som exempelvis inringning av personal, uppvägs av det ökade intresset för DMO/Empowermentprojektet, säger en chef.



Alla chefer uttrycker att en av fördelarna med metoden är att vägledarna ”... kommer utifrån, kan se med andra ögon, ställa andra frågor...”. När personalen själv håller i träffarna kan det vara en risk att det ställs ledande frågor, enligt en chef. Vägledarna har hållit i det praktiska kring träffarna, de har bokat direkt med brukarna och personalen. Flera uttalar att vägledarna har anpassat modellen efter vad grupperna behöver.

Alla chefer berättar att de fått grundinformation i ledningsgruppen och alla, med undantag av den chef som övertagit ansvaret för verksamheten i ett senare skede, har varit med vid informationsmötet. Flera uttrycker att de är bra att de inte är med i de träffar som följer därefter, eftersom det kan hämma diskussionen.

En av cheferna säger att hon inte riktigt förstått sin roll och att hon ställt frågan till projektgruppen. Hon har engagerat sig i att påminna i sin verksamhet om när träffarna skulle ske. Men enhetschefen hade velat vara med lite mer i processen eftersom det inte riktigt är det samma att få andrahandsinformation. Hon säger att det är svårt att agera för frågorna när man inte vet bakgrunden. Även andra chefer uttalar att de vill ha viss information för att kunna ”puffa på” gruppen.

Vägledarna ska lämna en skriven rapport till cheferna efter genomförd slinga och efter uppföljningsträffen. Sedan är det chefs sak att driva utvecklingen vidare ”...man har väckt en tanke och det är det som är meningen att... brukarna ska kunna ta egna beslut och kunna påverka...”, säger en av cheferna i projektgruppen. En chef berättar att den information hon fått från tidigare chef och i utvärdering från vägledarna var intetsägande och innehållslös. Chefen vill gärna få veta lite mer om hur brukarna och personalen tänker samt vad som är viktigt att arbeta vidare med. ”Varför ska jag annars ha informationen...”, undrar denna chef. En av enhetscheferna berättar att hon trots att den gemensamma träffen varit för några månader sedan inte fått någon utvärdering från vägledarna. Hon vet inte heller om det planeras för någon uppföljningsträff. Ett önskemål är att få återkoppling på vad som hänt i grupperna, få information av vägledarna om hur de uppfattat personalen och brukarna. Enhetschefen har enbart fått information av personalen vid enheten. Denna chef önskar vara med på uppföljningsträffen. En chef berättar att hon kommer att få en skriftlig sammanställning av vägledarna. Hon tror inte att det är bokat någon

uppföljningsträff. En annan chef berättar att hon fått en skriftlig utvärdering efter den första avslutade slingan och att hon arbetat vidare med det som kom fram, men inledningsvis har det mycket handlat om personalfrågor.

En enhetschef säger att hennes förväntningar överträffats. Hon hade positiva förväntningar, men trodde inte att det skulle ge så mycket som det faktiskt har gjort. Det har kommit upp många frågor från vägledarna som de har pratat om på sina möten, ”...saker som man inte trodde att brukarna tänkte på...”. En annan chef säger att hon inte hade några precisa förväntningar, inte mer än att något positivt skulle hända. Hon säger att det är fantastiskt roligt med de framsteg som gjorts. Även personalen har uttryckt att de blivit positivt överraskade. En av cheferna säger att hennes förväntningar har handlat om att fokusera mer på förhållningssättet, egna värderingar, positiv människosyn, pedagogiskt bemötande och reflektion. Man behöver ständigt arbeta med detta. Hon menar att det är svårt att säga på så kort tid om förväntningarna infriats, men det faktum att tid och pengar avsätts för projektet visar att detta är en viktig fråga. Det är bra om projektet sätter igång något hos brukarna, att de får möjlighet att prata och att de pratar mer, säger en av cheferna. Då kan de stärka varandra och hjälpa varandra att komma på saker. Förväntningarna har infriats på det sättet att ”det sprider ringar på vattnet”, även om Delaktighetslingan egentligen var för kort för att sätta igång processer, menar en enhetschef.

I samtal med projektgruppens enhetschefer framkommer önskemål om att kollegorna i ledningsgruppen visar större intresse för DMO/Empowermentprojektet. En chef berättar att hon själv inte varit helt ”med på tåget” från början men att hon blivit omvänd på vägen.

#### A. 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 (29 svaranden) på detta påstående är 4,5 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder

att man helt instämmer i påståendet. Spridningen i svaren är mellan 1 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Svårt att svara på. Inget att jämföra med.*
- *Inom vissa gränser. Får förklara varför man gör si eller så.*
- *Det krävs regelbunden uppföljning.*
- *Tyngdpunkten har legat på maten. Vilket tolkades som att man får äta så mycket man vill.*
- *Vissa av brukarna tror att det som pratades om under träffarna blev bestämt, vilket skapade förvirring.*
- *Tar man sig tiden att prata och fråga kan dom vara ”med” på sitt sätt – exempelvis sitta sidan om vid matlagning.*
- *Ja, det kan vara jättebra. Men med rätt vägledare som är mycket pedagogiska och lyhörda.*
- *Det verkar mer till att ha skapat förvirring ibland hos brukarna.*
- *Både och. För man kanske också borde tala om att det också är att ge och ta.*

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 (29 svaranden) på detta påstående är 3,8 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Detta är ett av de tre lägsta omdömena personalen ger ett påstående i genomlysningen. Spridningen i svaren är mellan 1 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Brukarna har ”växt”, känner/kände sig betydelsefulla.*
- *En del har inget verbalt språk.*
- *Svårt att avgöra.*
- *Har väl alltid arbetat med att fråga de boende hur de vill ha det men det är alltid bra att (arbeta) diskutera tillsammans med de boende.*
- *Varit ganska intressant att höra på vad som har sagts och vad/hur de berättat.*
- *Det var kul att höra dem prata om vad dom tyckte var viktigt.*

- *Vissa träffar jättebra andra inte.*
- *Fick info på personalträff och det har inte verkat speciellt givande för brukarna.*
- *Det är inte alltid bra att sitta i grupp, för det finns vissa som inte säger vad de tycker, utan bara tyckte som de andra.*
- *Både och, för vissa av brukarna kan ta över, mer verbala, samtalen.*
- *Utan uppföljning händer inget, det blir bara mycket prat och liten verkstad.*
- *Annorlunda tankesätt.*
- *Har varit intressant och givande att lyssna på dem.*
- *Jag har bara deltagit i en träff utan brukare, den gav tyvärr inte så mycket.*

## B. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...säger brukarna

Brukarna i en grupp säger att det efter Delaktighetsslingan har skett vissa förändringar och "...saker som behövt ordnats har gjorts". Flera av brukarna berättar att de tycker det känns bra att få göra saker själv och att de stöttar varandra. Någon uttrycker att "...det är bättre för alla om man kan hjälpa varandra".

En brukargrupp berättar att de på brukarträffen gjort jämförelser med hur det fungerar på andra boenden. "Det visade sig att vi har det bra." Flera brukare säger att de pratar med chefen när det är något viktigt de vill ta upp.

I två av brukargrupperna uttrycks besvikelse över att de husmöten som bestämts vid den gemensamma träffen med brukare och personal inte blivit av. I en av brukargrupperna framkommer att deras förväntningar är att husmötet ska vara ett möte för att planera för boendet och "...där man ska kunna diskutera allt". En brukare menar att om det inte går för långt mellan mötena så blir inte problemen så stora. "Om vi träffas oftare så hinner det inte hända så mycket mellan". Samma brukare menar att "...det annars faller i glömska och frågorna är kanske inte aktuella längre om det går för lång tid...". Brukarna säger att "...det är inte som vi vill gnälla. Det kan vara svårt för personalen att planera det. Det händer mycket som kommer emellan...". I andra

samtal framkommer att man nu åter träffas i husmöten. I en verksamhet ordnas husmöte när det behövs, i en annan ordnas husmöte regelbundet två gånger om året.

Vid samtalet i en brukargrupp berättar en brukare att han tagit upp en händelse som han känner sig mycket kränkt över men tidigare inte berättat om.

Flera brukare berättar att de vid träffarna i DMO/Empowermentprojektet har diskuterat vad som är viktigt att få bestämma över och vad som är värdet av att bestämma själv. Några uttrycker att de tycker att de får bestämma över sitt liv. I en brukargrupp framkommer att det varit viktigt att få bestämma över sommarsemestern. Att få bestämma över sin mat är en viktig fråga för många av brukarna. I flera brukargrupper framkommer att det efter träffarna blivit ändring så att brukarna bestämmer mer över maten. Brukarna har fått mer inflytande över vad som tillagas och hur mycket mat de får på tallriken genom att de nu själv tar upp sin mat. I en verksamhet har brukarna tagit hjälp av ”receptkort” när de bestämmer matsedeln. Vid ett annat boende handlar en förbättring om att den brukare som lagar mat är ensam i köket med stöd av personal. En dörr som satts upp mellan kök och vardagsrum bidrar till att den som lagar mat får arbeta ostört. Brukarna hade också önskemål om att baka lite oftare och det gör de nu. Att det är viktigt att alla i ledningen vet att man ska få ta upp sin mat och bestämma över hur mycket man ska äta, påtalas av några brukare.

I flera brukarsamtal blir det tydligt hur viktigt det är för brukarna att kunna ägna sig åt sina intressen. Det handlar exempelvis om historia, datorn, resor och att göra smycken. Några brukare berättar om att de tillsammans med kontaktpersonen gör besök på bio och bibliotek. Andra brukare säger att deras gode män betyder mycket för dem genom att de håller kontakt och visar intresse för vad brukaren vill göra. Vid ett brukarsamtal framkommer att brukarna numera kan bjuda in kompisar till de fester som ordnas exempelvis ”disco”, ”Nobelfest” och ”Halloweenfest”.

Vid några brukarträffar framförs att det är viktigt att regler, för att bli accepterade av brukarna, är tydliga och tillämpas lika av all personal. I ett boende har brukarna tillsammans med personalen tagit fram nya regler för att exempelvis TV-tittande, Wii-spel och matlagning ska

kunna ske under trivsamma former. Brukarna i en annan verksamhet har svårt att förstå och acceptera de regler som personalen ställt upp för mathållning och samvaro. Vid ett brukarsamtal påtalar brukare att de skulle vilja ta fram nya regler för sin verksamhet.

Vid flera samtal framför brukarna att det är viktigt att alltid informeras om förändringar i tid.

## B. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...säger vägledarna

Brukarna i de sju brukargrupper som deltagit i genomlysningen har funktionsnedsättning i varierande grad, vilket påverkat i vilken mån de kunnat förmedla sina synpunkter. Vägledarnas upplevelse är dock att brukarna har sett fram mot att träffa varandra och vägledarna.

I några av grupperna har brukarna tagit upp frågor med vägledarna som vid den gemensamma träffen väckt förvåning hos personalen. Det har förekommit att personal i förväg förberett vägledarna på att brukarna nog inte kommer att ta upp något.

En vägledare lyfter fram faran av att betrakta brukarna som en enda stor familj. Det är viktigt att respektera brukarnas rätt att träffa varandra på sina egna villkor, annars kan det bli problem i det sociala spelet.

Vägledarna är övertygade om att det gjorts framsteg under processen med att utveckla brukarnas inflytande i alla verksamheter med undantag av enheten där flertalet brukare inte via tal kan uttrycka sig. I denna verksamhet är man mer tveksam kring vilken påverkan träffarna haft.

Vägledarna uttrycker att de märkt att brukarna vid flertalet enheter blivit stärkta av arbetet i DMO/Empowermentprojektet. En vägledare säger att brukarna "...blivit så tuffa... de vågar mer nu...". Många förstår nu att "det är ingen annan som kommer att prata för dig... vill du något får du säga det". Två vägledare har i sin egen verksamhet märkt att brukarna "...ibland stannar upp och tänker till...".

Vägledarna lyfter fram många exempel på konkreta resultat; Vid en enhet har man i DMO/Empowermentprojektets träffar diskuterat fram vad som kan göras för att den brukare som svarar för matlagningen ska kunna arbeta ostört. Detta har lett till att en dörr satts upp mellan kök och vardagsrum samt att ”matregler” tagits fram. Annat som har kommit fram är att brukarna vill ha dagar där man kan baka tillsammans, man vill ha ”disco” fler gånger och då även kunna bjuda in kompisar. Regler för TV-tittande och Wii-spel är andra exempel på vad som diskuterats fram i träffarna. I en annan verksamhet har träffarna medfört att brukarna numera själv får ta upp sin mat. Vid en jämförelse med hur det var när vägledaren först träffade brukarna vid en enhet i förhållande till hur det var i slutet av Delaktighets slingan har vägledaren märkt en stor skillnad i hur brukarna uttrycker vad de tycker. Brukarna var inledningsvis tveksamma men ”sen lossnade det och allt rasade fram”, alla var engagerade och många bra förslag kom fram. Enhetschefen har berättat att diskussionerna i brukargruppen är annorlunda nu. Brukarna säger mer vad de tycker och håller fast vid det. De har kraft i sig och stöttar varandra mycket. Vid träffarna i DMO/Empowermentprojektet har det även framkommit att personalen tyckte att brukarna tidigare var ”väl mycket till lags”. Frågor som diskuterats i denna verksamhet har till stor del handlat om mat men även om att brukare känt sig kränkta av personals förhållningssätt. Brukarna stöttade varandra i att våga föra fram detta, vilket vägledaren tror kan bero på att diskussionen vid träffarna handlar om brukarinflytande. I träffarna med några ungdomar har det varit tydligt att de har lärt sig väldigt tidigt att ifrågasätta på ett annat sätt än äldre brukare. Frågor som ställts vid träffarna har exempelvis varit; ”Varför har inte vi bestämt husreglerna som sitter här på väggen?” och ”Varför har vi inte husmöten när vi vill ha husmöten?”. Detta var inte vad personalen förväntat sig att brukarna skulle lyfta fram. I diskussionen med brukarna blev det tydligt att de inte vill känna sig styrda. De kan acceptera att det måste finnas en viss gränssättning, men inte utan förklaring och inte utan att de fått lämna sina synpunkter.

Det framförs också exempel där vägledarna stött på särskilda utmaningar;

En del brukare har en funktionsnedsättning som medför svårigheter för dem att lämna konkreta svar och uttrycka vad de egentligen tycker. Vägledarna måste då vara särskilt noga med att inte ställa ”ledande” frågor. Vid en annan enhet var det svårt att få brukargruppen att sam-

las till träffarna. Brukarna kände inte varandra sedan tidigare. Det var stor variation i deras förmåga att kommunicera och minnas vad som sagts. Brukarna vid en enhet uttryckte stor oro för att personalen skulle få veta vad som diskuterades. Vägledarna garanterade att de inte skulle ta upp sådant som brukarna inte tyckte skulle föras fram. Den gemensamma träffen genomfördes utan brukare, med vägledarna som representanter för brukarna.

Vägledarna anser att DMO/Empowermentprojektet är ett bra sätt att skapa delaktighet och inflytande. Stafettfrågorna är något som brukarna vill ha i förändring och två vägledare uttrycker att de inte tror att brukarna hade tagit upp dessa frågor utan Delaktighetsmodellen. En vägledare påtalar att Delaktighetsslingan visserligen är bra, men att det även finns andra verktyg. Ett exempel är genomförandepLANEN, som dock måste utvecklas för att bli användbar.

## B. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på brukarnas delaktighet/inflytande

...säger cheferna

”Det är svårt att veta vad som är effekt av vad, men jag tycker nog att brukarna mer hör av sig och markerar när något blivit fel”, säger en av cheferna. Att alla brukare numera kommer på Brukarråden ser enhetschefen också som en möjlig effekt av DMO/Empowermentprojektet.

En chef har haft krisbearbetning på en enhet, då brukare tagit för sig väl mycket i diskussionen och använt ett olämpligt uttryck mot personalen. Detta har föranlett en diskussion om ömsesidig respekt i bemötande och uppförande. I Delaktighetsslingan har maten och matsituationen varit en viktig fråga. Denna fråga har även tidigare diskuterats på Brukarråd, men nu har nya aspekter kommit fram.

I gruppen där flertalet brukare inte kan kommunicera via tal, säger enhetschefen att det är svårt att veta hur mycket brukarna förstår. En brukare var när ”töserna” gått väldigt intresserad av att få veta när ”töserna” skulle komma nästa gång. Denna brukare har haft något att säga varje gång och har frågat efter vägledarna. Enhetschefen har förstått att han tyckt att det varit mycket intressant. Brukaren berättade för vägledarna om maten och sa exempelvis också att han inte tyckte



om köttsoffa. Detta hade han aldrig framfört innan, trots att personal och brukare alltid gör matsedeln gemensamt.

En av cheferna berättar att hon av personalen har fått veta att brukarna tagit upp saker som personalen aldrig trott att de skulle ta upp. Hon har själv inte sett någon större förändring, ”...i så fall väldigt lite...”, men menar att det sedan tidigare är väldigt individuellt vad brukarna vill, exempelvis beträffande fika och matlagning på helgerna.

En enhetschef säger att det är svårt att säga något om förändringar eftersom hon inte vet hur det varit innan DMO/Empowermentprojektet, men menar att ”...man märker att något är på gång...”. I vägledarnas utvärdering framkom att brukarna sagt saker som de inte vill berätta om för chef och personal. ”Det var inget i rapporten egentligen...”, säger enhetschefen. Hon berättar vidare att det framgått att brukarna är stolta över att det är ”...deras träff...” och att träffarna hålls i en brukares lägenhet och att de där kan bjuda på kaffe och kaka.

En enhetschef uttrycker att DMO/Empowermentprojektet har lett till ökat inflytande även om det finns mycket kvar att göra. Brukarnas inflytande på matsedelsplaneringen har ökat. Från att tidigare enbart omfattat vardagar har brukarnas planering utökats till att även omfatta helgerna. Brukarna skiftas om att bestämma för veckans olika dagar. Man har också kommit överens om att brukarna ska vara mer delaktiga i sin vardag och själv göra mer.

Flera enhetschefer lyfter fram värdet av att det finns flera olika vägar att lyfta frågor om delaktighet och inflytande. Andra former som används för att öka brukarinflytandet är kontaktmannaskap och genomförandeplaner. Inom Boende och Habilitering pågår utvecklingsarbete inom dessa områden. Några enhetschefer berättar att man aktivt arbetar med genomförandeplaner som underlag för arbetet och för att individuellt anpassa innehållet i vardagen för brukarna.

Alla brukare har en kontaktpersonal/kontaktman och ibland även en ersättare för denne. Kontaktpersonalens uppdrag handlar om att bevakna brukarens intresse gentemot verksamheten och kontakter i förhållande till hjälpmedel, aktivitetsträning, hälso- och sjukvård. Huvudansvar för dokumentation och ekonomi ligger enligt en enhetschef på

kontaktpersonalen. En chef berättar att vem som ska vara kontaktman ofta diskuteras fram i möte med personalen. De vet vem av personalen som har bra kontakt med var och en av brukarna. I samtal med cheferna betonas att relationen är viktig och att kontaktpersonalen ska vara känd för brukaren, men även att hela gruppen har ansvar att ge behövlig hjälp.

En enhetschef berättar att hon och kontaktpersonalen gör regelrätta uppföljningsbesök hos brukarna där frågor ställs om vad brukaren är nöjd med, vad som skulle kunna göras bättre samt vad brukaren vill förändra. Ibland är anhöriga och gode män med vid dessa samtal. Samma chef berättar att det förekommer att brukarna vill ha enskilda samtal med henne.

En chef föreslår att man när Delaktighetsslingan är färdig kan fortsätta arbetet i Brukarråd, som är något liknande, men där chef och personal är med istället för vägledare. Det är viktigt att uppmuntra brukarna att ta egna beslut och enhetschefen menar att "...även om det blir felaktiga beslut... så lär man sig saker och ting på det...". Flera enhetschefer berättar att de ordnar Brukarträffar som även innehåller socialt samkväm. Även anhöriga och gode män inbjuds till dessa träffar som ordnas från en till flera gånger om året. En chef trycker på värdet av att man som chef är med på Brukarråd/Husmöten eftersom "...det ger styrka att kunna referera till vad brukarna sagt...".

En annan chef berättar att man i hennes verksamhet arbetar mycket med "egentid", för brukarna. Denna tid kan användas till exempelvis bad och särskilda intressen. De brukare som kan är med vid matsejdelplaneringen där matförslagen presenteras med bilder. Alla brukare tillfrågas om de tycker om denna mat eller om de inte tycker om den. Personalen känner brukarna väl och är skickliga i att läsa av deras kroppsspråk. Detta är särskilt viktigt i denna verksamhet eftersom brukarna inte via talat språk kan uttrycka vad de tycker och känner.

En enhetschef berättar att anhöriga och gode män har fått information om DMO/Empowermentprojektet. De är positiva till verksamheten och tycker alltid det är roligt om man kan göra något extra. När de informerades om projektet tyckte de att det var intressant. En annan enhetschef berättar att de har gott samarbete med gode män och att

vissa är väldigt engagerade. De har dock inte informerats om DMO/ Empowermentprojektet.

## B. 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 (29 svarande) på detta påstående är 5,5 poäng. Detta är det högsta värdet personalen sammantaget ger ett påstående i genomlysningen. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Spridningen i svaren är mellan 3 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Det är naturligtvis inte alla brukare som kan göra sin röst hörd beroende på handikappets omfattning.*
- *Samtidigt kan det bli svårt att få ihop det när bemanningen är liten.*
- *Så långt de kan och förstår.*
- *Ja, det är viktigt med inflytande. Under rätt former.*
- *De känner att de har inflytande.*
- *Alla som bor här är alltid med på målsättningsmöten med mera.*
- *Det är ju för brukarnas bästa som vi skall utföra.*

I enkäten tar personalen även ställning till påståendet;

**Med Delaktighetsmodellen har brukarnas delaktighet och inflytande ökat.**

Medelvärde från 27 svarande på detta påstående är 3,8 poäng. Två personer har avstått från att lämna svar. Detta är ett av de tre lägsta värdena personalen sammantaget ger ett påstående. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Spridningen i svaren är mellan 2 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Delvis, viss personal känner kanske inget intresse.*
- *Svårt att säga på vårt gruppboende. Detta med tanke på brukarnas vårddyngd etc.*

- *Som sagt det beror mycket på personligheten.*
- *Vi har inte under min närvaro arbetat med Delaktighetsmodellen på min arbetsplats än!*
- *En del, men mycket återgår till det gamla efter ett tag.*
- *Viktuppgång.*
- *Har gjort några förändringar på boendet, efter info som kommit fram från träffarna.*
- *Tror att man som personal tänker efter mer.*
- *Här på vårt ställe är det nog detsamma.*
- *Några få punkter kan ha fått oss att uppmärksamma vissa saker. Men dessa kommer ju också fram i andra situationer.*
- *Både och. Det är bra med inflytande men ibland kanske man måste förstå att allt går inte att genomföra.*
- *Har inte märkt någon skillnad.*
- *Tycker bara att man skall påminna brukare om att det är brukarna som måste bestämma.*
- *Det behövs en uppföljning.*

### C. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...säger brukarna

Vid ett gruppsamtal med brukarna lyfts fram att följande kännetecken är bra personal;

De ska vara pedagogiska, lyhörda, snälla, glada, hjälpa till men inte göra saker åt brukarna, komma överens, lösa saker och hålla tider. Andra brukare uttrycker att bra personal ska kunna hjälpa till med diskning, maten, ekonomin och hushållet. Brukarna i en gruppbostad framför att det är viktigt att personalen kan sitta ner en stund och prata med dem. De tycker också att det är viktigt att personalen tränar muskler och andning med en av brukarna i boendet.

I flera brukargrupper framförs att personalen är trevliga, hjälpsamma och väl insatta i vad de som brukare behöver. Brukarna uttrycker att de får hjälp med att ordna det som behövs och får vara för sig själva när de vill det. En brukare uttrycker det som att ”vi känner varandra, de känner oss också, vi är som en familj”. Flera av brukarna säger att all personal är bra på olika sätt och att de känner sig trygga med per-

sonalen. Några brukare säger att de får hjälp med vad de behöver, att sköta sina sysslor, att duscha, tvätta och hänga tvätt.

I några brukargrupper lyfts fram att kontaktpersonerna är viktiga, både den kontaktperson som finns bland personalen och kontaktpersonen ”utanför boendet”.

Vid ett annat gruppsamtal framförs att det är viktigt att brukarna får veta förändringar i tid och att all personal förhåller sig på samma sätt i kontakten med brukarna.

Vid flera brukarträffar i genomlysningen framför brukarna att de uppskattar att personalen kommer när brukarna behöver hjälp. En önskan från brukarna vid ett gruppsamtal är dock att personalen hade mer tid. Någon säger att ”blir man stressad är det lätt att glömma”. Några brukare berättar att de har framfört till personalen att de upplever dem som stressade. Brukarna har då fått medhåll av personalen men trots detta menar flera brukare att de inte märkt någon förändring. Brukarna i en brukargrupp uttrycker stor förståelse för att personalen har mycket att göra och menar att ”...de ofta är en man kort”.

Vid en av brukarträffarna framför några brukare att det finns personal i deras verksamhet som inte är bra. ”De måste kunna sköta vård och ...de bryr sig inte...”. Brukarna berättar vidare att det efter ett möte med brukare, chef och personal har blivit bättre. Samma brukargrupp menar att de flesta i personalgruppen är bra.

Andra brukare berättar att de, trots att detta diskuterats med personalen, fortfarande har hjälp av för många olika av personalen. Brukarna märker att det då blir svårt för personalen att veta vilken hjälp brukaren behöver. I en brukargrupp tar man upp att det är viktigt att i god tid få reda på personalförändringar som exempelvis att någon annan personal ska ge dem stöd.

Att ordinarie personal inte är konsekventa och att vissa bland personalen styr över de andra i personalgruppen, är åsikter som framförs i en brukargrupp. En annan brukargrupp lovordar personalen och menar att ”...de tar arbetet och tystnadsplikten på allvar...”, vilket känns tryggt.

I en brukargrupp lyfts fram en önskan att all personal som tjänstgör under dygnet, ska bära namnskylt. Brukarna menar att detta skulle

underlätta igenkännandet och att man som brukare kan vara mer personlig med personalen. Någon brukare uttrycker det som att ”...jag känner igen ansiktet men kommer inte ihåg namnet och det känns oartigt att tilltala med Du...”. Ett annat förslag som lyfts fram är att brukaren kan ha foto på de i personalgruppen som ger honom/henne stöd.

Vid en brukarträff framkommer att personalen vid något tillfälle har frågat brukarna om vad de pratat om vid brukarträffen. Brukarna är nöjda med att det inte upprepats efter att vägledarna informerat om hur det är tänkt i DMO/Empowermentprojektet.

### C. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...säger vägledarna

Alla vägledare uttrycker att uppdraget påverkat dem i deras ordinarie arbete. De har med sig en grundinställning att brukarna ska ha inflytande men menar att de blivit ännu öppnare, reflekterande och ifrågasättande på hur de själva och kollegorna arbetar. En vägledare säger att ”man lär sig hela tiden... i kontakten med brukare och andra verksamheter”. En vägledare säger att hon börjat tänka annorlunda och blivit mer observant på att inte ”ta över” och göra det brukaren själv kan klara utan istället lägga fokus på att stötta och ”göra tillsammans”.

Vägledarna säger att den allra största vinsten med DMO/Empowermentprojektet är att man ”sår ganska många frön” hos personalen. De blir medvetna om behovet att förändra sitt förhållningssätt. Några vägledare säger att de på personalträffarna har märkt att det finns en ovana att diskutera frågorna. En bidragande orsak kan enligt några vägledare vara att det ”...oftast är en hierarki på arbetsplatser vilket gör att viss personals ord väger tyngre än andras... dessa anställda hörs... andra bara instämmer...”.

Att vägledarna kommer utifrån och undrar varför personalen gör på ett visst sätt, sätter igång reflektionen. Vilka signaler det sänder att personalen lägger upp mat till brukare som själv kan klara det, är exempel på vad som diskuterats.

Det tydliga brukarperspektivet i Delaktighetsmodellen stärker de medarbetare som vill arbeta för att öka brukarnas självbestämmande. De som vill driva verksamheten i den riktningen blir stärkta av att det i lag ställs krav på delaktighet och inflytande samt att kommunen tagit beslut om DMO/Empowermentprojektet. Anställda har berättat för vägledarna att det känns bra att vid diskussioner i personalgruppen kunna referera till den överenskommelse som gjorts i Delaktighets-slingans träffar.

Vägledarna uttrycker att det är tydligt att det sker en förändring i relation till varandra i personalgruppen. De menar dock att det är viktigt att vara medveten om att det är en långsiktig process att få empowerment att genomsyra. En vägledare har märkt att personalen har blivit stärkt att ”sätta ner foten” i förhållande till personal som har olämpligt förhållningssätt. De har även gett en brukare stöd i att föra fram sina åsikter.

Generellt för alla verksamheterna är att personalen blir förvånade över brukarnas goda idéer och synpunkter, att de tar till sig dem och försöker hjälpa brukarna att förverkliga dem. Alla vägledare framför att personalen överlag får en tankeställare. Många var till en början skeptiska men efterhand har de märkt att träffarna uppskattats av personalen vid alla enheter. Uttryck som ”vi har arbetat i våra rutiner... det har varit jättebra att få tänka till... vi har börjat ifrågasätta varför vi gör som vi gör...”, har lyfts fram i personalträffarna. En effekt av DMO/Empowermentprojektet är att det som är lagstiftat sätts i fokus samt att personalgruppens diskussioner och reflekterande ökat.

DMO/Empowermentprojektet handlar om att öka brukarinflytandet, vilket förutsätter en förändring i synsätt hos medarbetarna. ”Det handlar inte bara om att få svar... det handlar också om att personalen måste ändra sitt tankesätt... så att de i sin professionalitet ifrågasätter sitt eget agerande”, säger en vägledare. ”Personalen måste vara mottaglig, annars hjälper det inte hur tuffa och modiga brukarna blir”.

En vägledare säger att de varit ganska bestämda i diskussionerna med personalen avseende frågor om självbestämmande för brukarna. De har exempelvis sagt ”...att det är det här du jobbar för...”. Det har märkts att personalen ”tagit till sig” när vägledarna bemött åsikter som inte överensstämmer med dagens syn om brukarinflytande. Vägleda-

ren förtydligar att man som brukare ”...inte är en evig 6-åring...”. En anledning till att medarbetare är överbeskyddande mot brukarna kan enligt en vägledare bero på att ”...de är väldigt ambitiösa, man vill att det ska vara så himla rätt...”. Vägledarna har därför också fört diskussioner med personalen om att det kanske inte är så farligt att det ibland blir misslyckande ”...man har kanske rätt att göra dumma saker även som utvecklingsstörd...”.

En vägledare uttrycker en önskan om en mer radikal personalpolitik som tydliggör att ”det är så här vi jobbar här... punkt slut” och menar att det inte i någon annan bransch är tillåtet att göra som man vill. Vägledaren tror att svårigheterna att komma vidare har ett samband med att omsorgsarbetet har en historia som det är svårt att frigöra sig från. Det i välmening uppfostrande, överbeskyddande förhållnings-sättet är enligt vägledaren inte åldersrelaterat, ”det finns unga medarbetare som har ett felaktigt överbeskyddande synsätt och det finns äldre medarbetare som arbetar med självbestämmande”. Det finns saker som personal måste bestämma över men det ska var så lite som möjligt. Det är viktigt att personalen är uppmärksam på vad man som medarbetare inte behöver bestämma över.

Vägledarna tror att flertalet medarbetare har det ”inneboende” att arbeta med brukarnas inflytande och genom DMO/Empowermentprojektet får de bekräftelse. En av vägledarna menar att det för personal som arbetar med människor som inte kommunicerar verbalt, är mer naturligt att arbeta med empowerment. Som personal måste man då vara mer lyhörd och tänka mer; ”vad vill han nu? vad känner hon nu?”. Till skillnad mot när det är brukare som ”höjer rösten”, då är det lättare att säga nej.

En av arbetsgrupperna hade inledningsvis svårt att fokusera på annat än personalfrågor. De hade så mycket att reda ut i sin arbetsgrupp, ”...de var trötta som arbetsgrupp...”, enligt vägledaren.



### C. Om Delaktighetsmodellens effekter/påverkan på personalens förhållningssätt

...säger cheferna

Genom DMO/Empowermentprojektet har en process startat, men att det tar tid att förändra är alla cheferna överens om. Att personalen påverkats i själva sättet att tänka och förhålla sig är den effekt som är den främsta, enligt flera enhetschefer. ”Personalen har vaknat på ett sätt... de tänker efter mer nu än tidigare...”, säger en enhetschef.

Utbytet mellan vägledarna och annan personal har varit positivt. En sidoeffekt av projektet kan bli att nätverk bildas mellan personal/handledare i olika verksamheter. Vägledarna har också en positiv påverkan på arbetet i sin egen arbetsgrupp.

En enhetschef berättar att vid genomgång av avvikelser i bemötandet har personalen spontant uttryckt att ”vi har väl ett väldigt gott bemötande...”. Enhetschefen menar att DMO/Empowermentprojektet varit till hjälp genom att ”väcka frågorna” om bemötande och hennes upplevelse är att personalen pratar mer om det nu. Personalen är också mer beredd att vara flexibel med sin arbetstid för att kunna verkställa vad brukaren önskar att göra, som exempelvis resor med kort varsel. Tidigare kunde det hända att personalen omedelbart sa att det var omöjligt.

En annan enhetschef berättar att hon haft uppföljningsmöte med personal som agerat olämpligt mot brukarna. Enligt enhetschefen är man idag mer lyhörd och respekterar brukarnas åsikter ”Personal har tagit mycket för givet, det gör man inte idag”.

En chef är övertygad om att DMO/Empowermentprojektet haft positiv effekt i hennes verksamhet. Bemötandet när personalen sitter ner och diskuterar maten med brukarna är annorlunda idag. Nu tänker man på att presentera alternativ så att brukarna kan välja. Även om personalen gjort ett bra jobb tidigare så ser dem mer som individer nu, enligt denna chef. ”...min känsla när jag pratar med personalgruppen är att de har fått en annan synvinkel på det hela...”.

En enhetschef berättar att personalen förmedlar glädjande händelser beträffande brukarinflytandet. Hon märker att personalen nu börjar ändra "sitt tänk" och tror att delaktighetsslingorna kan ha påverkat. Personalen börjar prata lite mer om vad brukarna får och inte får göra samt om bemötandet och om att man inte kan behandla brukarna som en del av sin familj. Personal som tidigare försökt föra fram detta och upplevt att de arbetat i motvind säger att "nu börjar de lyssna på mig... det här har jag sagt hela tiden...". Empowermentprojektet ger stöd åt personal som har denna insikt och försöker förändra arbetssättet. Även en annan chef berättar om hur personalen blivit mer uppmärksam på att man inte ska behandlas som en familj bara för att man bor tillsammans. Tidigare var det exempelvis "...benhårt att sitta kvar vid matbordet tills alla ätit klart...". Personalen har blivit mer observant och reflekterar mer över självbestämmandet, exempelvis att brukarna inte har valt att bo tillsammans och att de inte kan förmedla vad de tycker om att umgås med varandra.

En enhetschef säger att man alltid har en levande diskussion om brukarinflytande och har inte sett så mycket av förändring på grund av DMO/Empowermentprojektet. Hon funderar på att framöver ha empowerment som en fast punkt på arbetsplatsträffarna, vilket andra chefer i genomlysningen berättar att de redan har.

### C. 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.**

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 4,2 poäng. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Spridningen i svaren är mellan 1 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Eventuellt.*
- *Inte arbetet, utan diskussionerna omkring Delaktighetsmodellen.*
- *Det behövs mer arbete med Delaktighetsmodellen.*
- *Har börjat ge fler alternativ – frågar mer även om jag vet svaret.*

- *Hade nog lite det "tänket" innan med! Så långt det går.*
- *Det hade alltid varit bra att fundera på vad man gör och stanna upp och tänka efter.*
- *Ja, delvis.*
- *Men det händer inget om inte alla strävar efter samma sak.*
- *Frågar mer än innan.*
- *Försöker alltid vara medveten om det!*

I enkäten tar personalen även ställning till påståendet;  
**DMO har påverkat personalens arbetssätt i min verksamhet.**

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 3,5 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. Spridningen i svaren är mellan 1 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Vi har inte pratat så mycket om det.*
- *Endast obetydligt.*
- *Till viss del.*
- *Det behövs mer arbete med Delaktighetsmodellen.*
- *Har gjort några förändringar på boendet, efter info som kommit fram från träffarna.*
- *Inte alla! Tyvärr – börjar "rinna ut i sanden" för en del.*
- *Det är aldrig fel att diskutera arbetssättet.*
- *Kunde varit bättre.*
- *Kan väl inte märka någon skillnad.*

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

Medelvärde från hela svarsgruppen på detta påstående är 5,3 poäng, vilket är ett av tre högsta omdömen i genomlysningen. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Spridningen i svaren är mellan 3 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Om de klarar av det.*
- *Självklart, dock är möjligheten mindre för vissa.*

- *Ja, ibland glömmer man bort sig som personal. Går på gamla rutiner.*
- *Så långt det nu är möjligt.*
- *Absolut, vissa av våra boende har mycket inflytande över sitt liv medan andra har svårare för att ta för sig fastän vi försöker locka dom till det.*
- *Inom vissa gränser, får förklara varför man gör si eller så.*
- *Bra med delaktighet, men de måste förstå innebörden.*
- *Väldigt tvetydigt det dom kan och förstår ska dom givetvis bestämma – man kan ge alternativ som dom kan välja mellan.*
- *Ja, det tycker jag, men mycket skall genomföras i kommunen innan det är möjligt.*
- *En del av dem – ja. Andra som inte klarar av ”stort inflytande” bör få hjälp/stöd till att ha mindre av det. Låter kanske konstigt...*
- *Det är bara positivt att brukarna får mer inflytande.*
- *De har mycket inflytande, men det kan alltid bli mer.*
- *Kan alltid bli bättre, det strävar vi ju efter.*
- *Ibland verkar det som att de är till för oss och inte tvärtom.*
- *Man tar över lite för mycket ibland över brukarna.*

#### D. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...säger brukarna

I flera brukargrupper uttrycker deltagarna att de vill att Empowermentträffarna ska fortsätta, både på den egna enheten och vid andra enheter. Det ska helst inte dröja för länge. En brukare säger att ”...det är en viktig grej... man får mer hjälp av det också...”. Att det är viktigt få till stånd en diskussion och få höra andras åsikter, uttrycks av flera brukare.

#### D. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...säger vägledarna

Vägledarna tror absolut på Delaktighetsmodellen som ett verktyg för att öka brukarnas delaktighet och inflytande. Beroende på brukarnas funktionsnedsättning måste man, enligt vägledarna, justera hur man arbetar med modellen.

DMO/Empowermentprojektet är i stor utsträckning också en personalutbildning enligt en av vägledarna. ”Det är en kombinerad personalutbildning samtidigt som brukarna lär sig att stå upp för sig själv...”. Vägledarna uppskattar att ledningen är tydlig med inriktningen att brukaren bestämmer över sitt liv. Det är viktigt att det är ett långsiktigt arbete. ”Det måste få fortsätta tills vi verkligen är framme vid målet, det kan inte vara klart 2012”, säger en vägledare.

Det är allra viktigast att arbeta med brukarinflytande för de grupper som redan från början är en utsatt grupp och är fräntagen sin makt. En vägledare menar att brukare inom LSS genom hela livet har en lägre maktrankning. Modellen kan även vara lämplig för segregerade grupper som exempelvis invandrare utan jobb och personer inom psykiatrin.

Andra vägledare säger att Delaktighetsmodellen kan användas i andra verksamheter där det finns ett behov av mer brukarinflytande exempelvis inom äldreomsorgen.

#### D. Om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen

...säger cheferna

Alla enhetschefer är positiva till att fortsätta att arbeta med DMO/Empowermentprojektet. Genom Delaktighetsmodellen ”tvingar” man personalen att ha brukarna med sig, vilket är lätt att glömma, säger en enhetschef. Det är egentligen en självklarhet men det behöver tydliggöras. Det är viktigt att brukarna i alla verksamheter själv tar sitt eget ansvar, att inte personalen är för beskyddande. Man lär sig och utvecklas av att misslyckas ibland. Delaktighetsmodellens träffar kan vara forum att föra dessa diskussioner.

Enhetschefer för fram att stora utmaningar inom LSS är autism, där brukarna har svårt att sätta ord på känslor samt brukare som inte med ord kan föra fram vad de tycker.

Alla enhetschefer som medverkar i genomlysningen uttalar att det är mycket positivt att kommunen tagit beslutet att DMO/Empowermentprojektet ska erbjudas alla verksamheter inom Boende och Habilitering. En enhetschef säger att hennes erfarenhet från tidigare är att

”...många gånger pratar vi mycket och så blir det inget av det ... det är annorlunda med DMO/Empowermentprojektet...”.

Projektgruppen rekommenderar hela tiden andra i ledningsgruppen att gå med, men möts ofta av att man inte anser sig ha tid. Samtliga enhetschefer som medverkat i genomlysningen berättar att de gärna vill köra fler slingor och att de absolut tycker att deras kollegor ska gå med.

”Alla insatser görs med strävan mot att öka brukarens inflytande och kvalitetssäkra verksamheten. Det är liksom parallellprocesser”, säger en av cheferna. Att det kommer många signaler om att brukarinflytandet ska stärkas påverkar utvecklingen. Detta är också en anledning till varför rapporten från vägledarna behöver bli fylligare. ”Då kan budskapet också komma från mig som chef och inte bara från vägledarna”, säger en enhetschef.

Brukarna är medvetna om sina rättigheter och ledningens tydliga inriktning ger stöd för arbetet med att öka brukarinflytandet, säger en av cheferna. En annan enhetschef säger att DMO/Empowermentprojektet absolut är ett bra sätt och menar att ”...vi måste skärpa till oss, hänga med och inte fastna i själva vårdandet...”.

Flera enhetschefer tycker att det verkar intressant med brukarvägledare, men det har inte diskuterats i Lund.

Projektledaren och vägledarna har informerat ledningsgruppen och Vård- och omsorgsnämnden om hur DMO/Empowermentprojektet framskridit. Under Kommunförbundets Vård- och omsorgsdagar den 12-14 oktober 2010 har representanter från Lund vid ett seminarium för deltagare från hela länet, presenterat hur man arbetar med empowerment i syfte att ge brukaren ökade möjligheter att ha inflytande över sitt liv. Rubriken på seminariet var ”Får jag bestämma över mitt liv?”.

Flertalet enhetschefer tror även att modellen kan tillämpas i andra verksamheter där det finns ett beroendeförhållande. Exempel som lyfts fram på var modellen kan vara lämplig är; Daglig verksamhet och ”nyskadade” inom LSS, äldreomsorg, inom vård och behandling, för personer med stroke.

## D. 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 de 28 svarande på detta påstående är 5,0 poäng. En person har avstått från att svara. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Spridningen på svaren är mellan 1 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Gärna som en punkt på APT samt när vi förnyar genomförandeplanerna.*
- *Vet ej.*
- *Viktigt att börja arbeta med Delaktighetsmodellen.*
- *Kanske i annan form. Men hur vet jag ej.*
- *Dom skall vara med i så stor utsträckning det går.*
- *Tycker dock att det är bra med lite utveckling och mer utbildning till handledarna. Gillar det skarpt men måste pågå längre för resultat.*
- *Kanske inte direkt, men efter ett tag igen.*
- *Ja, det är alltid bra att förbättra/förändra till det bättre men jag upplevde senare att personerna som höll i projektet inte var så lyhörda för vad personalen hade att komma med.*
- *Man tappar inte bort sig utan man blir mer uppmärksam*

I enkäten tar personalen ställning till påståendet;

**Jag kan rekommendera andra verksamheter att arbeta med Delaktighetsmodellen.**

Medelvärde från de 27 svarande på detta påstående är 4,9 poäng. Två personer har avstått från att svara. Det mesta möjliga poängvalet är 6 poäng, som betyder att man helt instämmer i påståendet. Spridningen i svaren är mellan 1 och 6 poäng.

Följande kompletterande synpunkter har lämnats;

- *Väcker många tankar som personal.*

- *Kan inte avgöra.*
- *Förklara. Brukarna är här för att vi ska vägleda för deras bästa.*
- *På vissa ställen kan det passa.*
- *Man får alltid en ny synvinkel när man diskuterar med nya människor.*
- *Det är viktigt att vara uppmärksam på brukarnas delaktighet och inflytande men Delaktighetsmodellen är inte, tycker jag, för de flesta av våra brukare, ett bra redskap för detta.*
- *Men man kanske borde ta en och en brukare.*
- *Bra med andra råd.*

### **Sammanställning av personalens enkätsvar**

Medelvärde 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 framgår spridningen i bedömningen det vill säga vilken lägsta respektive högsta bedömning som getts av personal på respektive påstående.

29 av de 30 personalrepresentanter som har inbjudits att besvara enkäten har lämnat svar. Många svaranden har valt att lämna kommentarer till påståendena. Dessa redovisas tillsammans med bedömningen av respektive påstående under relevant frågeområde.



Fråga	Påståenden	Spridning i bedömningen	Antal svar	Medelvärde	Bortfall
1.	Det är viktigt med delaktighet/inflytande för brukarna	Värde mellan 3 och 6	29	5,5	1
2.	Brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag.	Värde mellan 3 och 6	29	5,3	1
3.	DMO är ett bra verktyg för att skapa delaktighet/inflytande för brukarna.	Värde mellan 1 och 6	29	4,5	1
4.	Med DMO har brukarnas delaktighet och inflytande ökat	Värde mellan 2 och 6	27	3,8	3
5.	Träffarna jag deltagit i har varit meningsfulla för att öka brukarnas delaktighet och inflytande	Värde mellan 1 och 6	29	3,8	1
6.	Arbetet med DMO har ökat min uppmärksamhet på brukarnas delaktighet och inflytande	Värde mellan 1 och 6	29	4,2	1
7.	DMO har påverkat personalens arbetssätt i min verksamhet	Värde mellan 1 och 6	29	3,5	1
8.	Det är viktigt att vi fortsätter arbeta med DMO	Värde mellan 1 och 6	28	5	2
9.	Jag kan rekommendera andra verksamheter att arbeta med DMO	Värde mellan 1 och 6	27	4,9	3

Viktigt att notera är att det finns en stor spridning i de svarandes bedömning av frågorna. Personalens enkätsvar tyder dock på att det finns uppslutning kring DMO/Empowermentprojektet.

De högsta sammanlagda värdena har getts följande påståenden;

- Det är viktigt att brukarna har hög delaktighet och inflytande.
- Brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag.
- Det är viktigt att arbetet med Delaktighetsmodellen fortsätter.

Viljan att rekommendera andra arbetsgrupper att använda arbetssättet är också hög.

Det lägsta sammanlagda värdet avser Delaktighetsmodellens påverkan på personalens arbetssätt.

## **Stafettfrågor**

Vid alla samtal och vid besvarande av enkäter har svarande uppmuntrats att dela med sig av idéer och föra vidare frågor så kallade stafett-

frågor 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. På så sätt kan de ge underlag för och inspiration till utveckling av områden som deltagarna i denna genomlysning ser som angelägna. De kan då också bidra till utveckling av arbetet inom Boende och Habilitering.

De stafettfrågor som här presenteras 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.

### Stafettfrågor till brukarna

Brukarna får stafettfrågor från personal, vägledare och chefer. Frågorna handlar bland annat om vad brukarna själv anser om sitt inflytande och sina möjligheter att leva det liv man vill.

...från personal

*Känner ni att ni har inflytande i era liv?*

*Vågar man säga NEJ och vad man tycker?*

*Vad ska bli bättre?*

*Varför kräver ni inte mer personal för att öka er trivsel?*

*Tycker du att du får vara tillräckligt delaktig?*

*Vad vill du/ni förändra/förbättra i mötena?*

*Att brukare får mer inflytande på sig själva är en bra fråga.*

...från vägledare

*Anser du att du får bestämma över ditt liv?*

...från chefer

*Är det bra att ha ett gruppboende som "bas"?*

*Har du det tryggt med dina grannar?*

*Får du lugn och ro när du kommer hem? Känner du att du är ledig?*

*Bryr sig personalen om dig?*

## Stafettfrågor till personalen

Personalen får stafettfrågor från brukare, personal, vägledare och chefer. Frågorna handlar bland annat om att få bättre kännedom om brukarna samt att utveckla förhållningssättet gentemot brukarna och varandra.

...från brukare

*Kan personalen ha namnbricka?*

*Hur kan man som brukare få leva sitt eget liv?*

...från personal

*"Vårdar" du så som du vill bli vårdad?*

*Är ni insatta i brukarnas liv?*

*Hur kan vi stötta brukarna i detta?*

*Hjälpa brukarna i hur det är i vardagssituationer och ute i samhället hur man beter sig bland främmande folk.*

*Större bredd på delaktighet.*

*Att vi måste vara mer lyhörda på varandra.*

...från vägledare

*Anser du att du får bestämma över ditt liv?*

...från chefer

*Hur använder ni er nya kunskap i vardagen?*

*Gör du skillnad på brukarna? Bryr du dig lika mycket om alla brukare?*

## Stafettfrågor till vägledarna

Vägledarna får stafettfrågor från personal och chefer. I frågorna hörs önskemål om återkoppling och utveckling men även någon kritisk röst.

...från personal

*Hur fortsätter projektet?*

*Är vi tillräckligt lyhörda?*

*Hur kan vi stötta brukarna i detta?*

*Ibland kände sig brukarna tvingade att träffa er i Delaktighetsmodellen och de var stressade innan en aktivitet för att de inte skulle hinna med det de ville. Ni kom hit på deras arbetstid så de fick ta sig hem tidigare. Varför var detta inget ni visade hänsyn inför? Att vägledarna hjälper brukaren på traven framåt i sitt liv och samhället.*

*Delaktighet kontra hälsa, mat det stora ämnet.*

*Större bredd, förklaring på innebörden.*

*...från chefer*

*Ser ni det här som en utvecklingsmöjlighet*

*Hur har ni upplevt brukarna?*

*Kan ni ge mig som chef en utvärdering av träffarna?*

*Tack för ert stora engagemang och intresse.*

### Stafettfrågor till cheferna

Cheferna får stafettfrågor från brukare, personal, vägledare och chefer. Frågorna handlar till stor del om förväntningar på beslut och närvaro i verksamheten, men också hur arbetet med Delaktighetsmodellen kan utvecklas.

*...från brukare*

*När kommer husmötet igång?*

*Kan man sätta in personal när någon blir sjuk så att vi inte behöver vänta på hjälp?*

*När kan vi träffas i ett Husmöte?*

*Hur kan man som brukare få leva sitt eget liv?*

*När får vi vårt nya kök?*

*Kan vi ta upp viktiga frågor så att vi alla kan bestämma tillsammans?*

*...från personal*

*Vad säger lagen om brukarnas rättigheter?*

*Varför sitter inte ni med?*

*Varför öppnar ni inte ögon och öron och ser verkligheten som den verkligen ser ut?*

*Hur mycket tid är ni beredda att avsätta till detta?*

*Mycket av syftet med Delaktighetsmodellen är självklarheter.*

*Möjlighet till mer egentid.*

*Var uppmärksam och tillgänglig.*

...från vägledare

*Hur arbetar ni vidare med sammanfattningen?*

*Hur går man tillväga med kommunikationen med brukare som varken har verbal eller teckenspråkskommunikation?*

...från chefer

*Vad händer sen?*

*Finns det en chans att kunna permanenta denna metod, detta arbetssätt att arbeta med brukarinflytande i organisationen?*

*Kan vi gå vidare med att även engagera brukarvägledare?*

*Kan vi satsa på att personalen får en grundinformation om*

*Delaktighetsmodellen innan arbetet startar, så att de då får en gemensam plåtå?*

*Varför visar inte alla ni enhetschefer ett stort intresse?*

*Hur kan man utveckla personalens förhållningssätt gentemot de brukare som bor i servicelägenheter?*

## Referenser

”Delaktighetsmodellen. En väg mot empowerment”, FoU Skåne, skriftserie 2010:2.

”Empowerment i praktiken. Delaktighetsmodellen rätar ut frågetecken”. (Kommunförbundets folder för information till deltagarna i Delaktighetsmodellen.)

”Har Delaktighetsmodellen ökat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv?”. FoU Skåne minirapport 10, 2010. (En genomlysning av några kommuners arbete med Delaktighetsmodellen i LSS-verksamhet i samarbete med Kommunförbundet Skåne.)

Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

”Stöd, service och omvårdnadsplan för 2008-2011”, Vård- och omsorgsnämnden, Lunds kommun.

# Bilaga 1. Enkät till personal om Delaktighetsmodellen i Lund

<b>Jag arbetar i</b> (markera med x)	Jag har <b>särskilt ansvar</b> i arbetet med Delaktighetsmodellen (markera med x)
<input type="checkbox"/> Gruppbostad	<input type="checkbox"/> Nej
<input type="checkbox"/> Annat boende	<input type="checkbox"/> Ja, som vägledare

<b>I Delaktighetsmodellen har jag (som personal) deltagit i</b> (markera med x)	<input type="checkbox"/> Personalträff	Ange antal träffar
	<input type="checkbox"/> Gemensam träff brukare/personal	Ange antal träffar

Ta ställning till följande påståenden om Delaktighetsmodellen (DMO). Ringa in den siffra från 1 – 6 som stämmer med Din uppfattning. Efter varje påstående finns utrymme för att lämna kommentarer.

1. Det är viktigt med delaktighet/inflytande för brukarna.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

2. Brukarna bör få mer inflytande över sitt liv än idag.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

3. DMO är ett bra verktyg för att skapa delaktighet och inflytande för brukarna.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

4. Med DMO har brukarnas delaktighet och inflytande ökat.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

5. Träffarna jag deltagit i har varit meningsfulla för att öka brukarnas delaktighet och inflytande.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

6. Arbetet med DMO har ökat min uppmärksamhet på brukarnas delaktighet och inflytande.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

7. DMO har påverkat personalens arbetssätt i min verksamhet.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

8. Det är viktigt att vi fortsätter arbeta med DMO.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

9. Jag kan rekommendera andra verksamheter att börja arbeta med DMO.	1 Instämmer inte alls	2	3	4	5	6 Instämmer helt
Min kommentar						

### Avslutningsvis

Som Du vet ingår det i Delaktighetsmodellen att föra vidare stafettfrågor. Vilken fråga/vilka frågor vill du ställa;

Till brukare?
Till vägledare?
Till övrig personal?
Till chefer?

Tack för Din medverkan!