Delaktighetsmodellen
– en väg mot empowerment

Uppföljningsstudie av erfarenheter från Skåne

FoU Välfärd
Skriftserie 2014:1
Ann-Christine Gullacksen
RoseMarie Hejdedal
Delaktighetsmodellen – en väg mot empowerment
© Författarna och FoU Välfärd
ISSN 1404-5419

FÖRFATTARE; Ann-Christine Gullackson, RoseMarie Hejdedal
LAYOUT; Lena Lindberg

TRYCKNING; Bildcenter i Lund AB
Innehållsförteckning

Förord .................................................................................................................. 7
Inledning till rapporten ......................................................................................... 9
Inledning ..................................................................................................................13
   Om delaktighetsbegreppet ....................................................................... 13
Vad är Delaktighetsmodellen? ...........................................................................15
   Ursprung och utveckling .......................................................................... 16
   Tidigare utvärderingar .............................................................................. 17
   Spridning av Delaktighetsmodellen ....................................................... 18
Delaktighetsslingan steg för steg .................................................................. 20
Delaktighetsmodellens grundpelare ............................................................... 23
   De tio grundpelarna ................................................................................. 24
Vägledare guidar samtalen .............................................................................. 25
   Vägledarutbildningen .............................................................................. 26
   Vägledarringen – nätverk för Vägledare och Brukarvägledare ........... 29
När – Var – Hur startar man en Delaktighetsslinga? .................................. 30
   Implementering av delaktighetsmodellen ........................................... 30
Delaktighetsmodellen och ett salutogent synsätt .......................................... 34
Delaktighetsmodellen i en evidensbaserad social omsorgspraktik .............. 36
Handbok för Delaktighetsmodellen ................................................................. 41
   Att genomföra en delaktighetsslinga .................................................... 41
   Förinformation ......................................................................................... 41
   Brukarträff 1 ......................................................................................... 45
   Personalträff .......................................................................................... 47
   Brukarträff 2 ......................................................................................... 49
   Gemensam träff ..................................................................................... 50
   Uppföljningen och resultat av slingan ................................................. 53
Vägledarnas samtalsguide .............................................................................. 54
Stafettfrågornas användning och betydelse ...................................................... 56
   Avvägning och betydelse ...................................................................... 56
Effekter, framgångsfaktorer och hinder ......................................................... 59
   Effekter ................................................................................................. 59
   Framgångsfaktorer ............................................................................... 62
Att överkomma hinder .................................................................63
Resultatredovisning av uppföljningsstudien ..............................69
Den kollegiala granskningen ......................................................73
  Intervjuer med brukare ...........................................................73
  Intervjuer med personal .........................................................75
  Intervjuer med chefer ............................................................77
  Intervjuer med Vägledare .......................................................79
Intervjuer med brukare .............................................................83
Enkätundersökningen ..............................................................87
  Enkätvar från områdeschefer ...................................................87
  Enkätvar från 1:a linjens chefer ............................................88
  Enkätvar från Vägledare .........................................................90
Vad säger stafettfrågorna ...........................................................95
  Stafettfrågor från brukare till personal ...................................95
  Stafettfrågor från personal till brukare ...................................99
Slutord .........................................................................................101
Referenser ..................................................................................104
Kontaktvägar och lästips ............................................................106
Bilagor .........................................................................................107
  Bilaga 1; Sammanfattning av tidigare utvärderingar av Delaktighetsmodellen ..........................................................108
  Bilaga 2; Delaktighetsslingan ....................................................110
  Bilaga 3; Teman som samlats in via enkäter, kollegial granskning och intervjuer ..............................................................111
  Bilaga 4; Exempel på stafettfrågor ..........................................113
  Bilaga 5; Utbildade Vägledare och Brukarvägledare i Delaktighetsmodellen .................................................................120
  Bilaga 6; Sammanställning av träffar i Vägledarringen ..........121
  Bilaga 7; Genomförande av kollegial granskning och kompletterande intervjuer .........................................................123
  Bilaga 8; Kollegial granskning, kompletterande intervjuer, Frågeguide, huvudfrågor till brukare ......................................125
  Bilaga 9; Kollegial granskning, äldreomsorg, boende. Frågeguide, huvudfrågor till brukare ..................................................126
  Bilaga 10; Kollegial granskning, äldreomsorg. Frågeguide, huvudfrågor till anhöriga .........................................................127
<table>
<thead>
<tr>
<th>Bilaga</th>
<th>Titel</th>
<th>Sida</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>11</td>
<td>Kollegial granskning. Frågeguide, huvudfrågor till personal</td>
<td>128</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Kollegial granskning, LSS-området. Frågeguide, huvudfrågor till chefer</td>
<td>130</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Kollegial granskning. Frågeguide, huvudfrågor till Vägledare</td>
<td>131</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Mall – Slutrapport från delaktighetsslinga under utbildningen</td>
<td>133</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Enkäter</td>
<td>134</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Förord

Delaktighetsmodellen utvecklades i en period då socialtjänstens insatser på allvar började diskuteras utifrån ett brukarperspektiv. Medborgares specifika rättigheter som brukare och möjligheter till inflytande över sin livssituation började då omsättas i praktiken. Denna ”rörelse” beskrevs ofta som brukarnas frigörelseprocess och strävan mot empowerment (egenmakt). Även om brukarna sattes i centrum var det en ”rörelse” som initierades i perspektivet uppifrån-och-ner (nationellt, politiskt, internationellt).

Vid denna tid togs många initiativ för att stärka brukarnas möjlighet till inflytande över de välfärdsinsatser de var berättigade till. Dessa har på olika sätt bidragit till att synliggöra delaktighet i praktiken. Delaktighetsmodellens tillkomst var ett sådant initiativ som gjordes i Skåne av FoU Välfärd. Syftet var att utifrån ett nerifrån-och-upp perspektiv stärka brukarens möjlighet att bli en självklar aktör i sitt eget liv.


Det centrala syftet med Delaktighetsmodellen är att synliggöra makt- och beroendeförhållanden mellan brukare, personal och verksamheten. Dessutom att stimulera brukarnas engagemang i de vardagliga insatser som de mottar och som formar deras liv. Delaktighetsmodellens arbetsmetod, delaktighetsslingorna, utgår från synsättet att den enskilde brukarens väg mot egenmakt kan stärkas tillsammans med andra brukare i liknande situation. En värdefull sidoeffekt av Delaktighetsmodellen är att personalens yrkeskompetens samtidigt uppmärksammas och utveck-
las. Personalens uppfattning om vad brukarnas inflytande och självbestämmande innebär, är en avgörande faktor för att brukarnas delaktighet kan förverkligas i praktiken, vilket denna uppföljningsstudie konstaterar.


Vår ambition har varit att med utvärderingar (genomförda 2010, 2011) och denna uppföljning, följa hur Delaktighetsmodellen tillämpas och uppfattas av deltagarna. Förutom framgångsfaktorer vill vi upptäcka svagheter, blinda fläckar och otydliggigheter som kan resultera i att modellen börjar användas felaktigt. Eftersom modellen ska ha stor anpassningspotential till brukarnas behov i olika sammanhang, krävs att vissa hållpunkter uppfylls för att Delaktighetsmodellens syfte ska upprätthållas.

Denna uppföljningsstudie, som genomförts under 2013, ger en samlad bild av en stor mängd insamlade erfarenheter från Vägledare, verksamheter, brukare och personal i Skåne som på något sätt deltagit i Delaktighetsmodellen mellan 2008–2013. Beskrivning av Delaktighetsmodellen och instruktioner till delaktighetsslingorna har uppdaterats utifrån detta underlag och beskrivs i denna rapport.

Lund augusti 2014

Ann-Christine Gullacksen, RoseMarie Hejdedal, Greger Nyberg
FoU Väljard
Kommunförbundet Skåne
Inledning till rapporten

Denna rapport redovisar en uppföljning av arbete med Delaktighetsmodellen inom funktionshinder- och äldreomsorg i Skåne, genomförd 2013 av FoU Välfärd vid Kommunförbundet Skåne. Delaktighetsmodellen, en väg mot empowerment, riktar sig här till brukare i behov av insatser från LSS, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade eller SoL, Socialtjänstlagen. Syftet med arbetssättet är att på sikt dels öka brukarens känsla av inflytande och makt över sitt liv dels att öka personalens kompetens för arbete med delaktighetsfrågor.

Rapporten består av tre delar som helt eller delvis kan läsas fristående. Uppdelningen innebär att några centrala moment återkommer på mer än ett ställe men utifrån olika infallsvinklar.

I den första delen ges en presentation av Delaktighetsmodellen och arbetet med delaktighets slingor, Vägledarnas uppgifter, implementering av modellen i en verksamhet samt kommentarer kring Delaktighetsmodellens förhållande till aktuella teoretiska och praktiska synsätt inom dessa områden.

Den andra delen är skriven som en handbok som följer delaktighetsringans process och villkor. Den tar upp erfarenheter som framkommit genom de intervjuer och enkäter som gjorts under uppföljningen. I denna del fördjupas vissa moment som är av särskild betydelse för ett gott genomförande och resultat av en slinga.

Den tredje delen redovisar materialet som samlats in under genomförandet. Här återfinns resultat från enkäten till chefer och Vägledare, intervjuer från den kollegiala granskningen samt andra intervjuer i grupp eller enskilt med chefer, Vägledare, personal och brukare som deltagit i slingor.

Förklaring av använda begrepp

Brukare – används genomgående i denna rapport och avser då personer med behov av stöd, service, eller omsorg som beviljade insatser från socialtjänsten. Socialstyrelsen rekommenderar (Termbanken 8 maj 2013) att termen brukare används som ett samlande begrepp för alla de som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten.
Chefer – är den benämning vi använder i denna rapport för en person som formellt utsetts att ha ledningsansvar för en enhet, verksamhet eller ett verksamhetsområde.


Verksamhet – används dels som övergripande områdesbenämning för exempelvis äldreomsorg där ledningsansvaret finns på en högre chefsnivå (ovanför 1:a linjechefen), dels som en generell beskrivning av den personal som finns och det arbete de utför för brukarna inom ett avgränsat organisatoriskt område som har en ansvarig 1:a linjechef till exempel ett boende eller hemtjänstområde.
Del I

I denna del diskuteras begreppet delaktighet och hur det används i Delaktighetsmodellen. En sammanfattande bild av Delaktighetsmodellen som arbetssätt och metod (delaktighetsslingor) presenteras. Dessutom ges en kort beskrivning av hur en delaktighetsslinga genomförs, en beskrivning av Vägledarnas funktion och Vägledarutbildningen.
Inledning


Delaktighet och självbestämmande har i praktiken blivit samlande begrepp för dessa generella intentioner. Vi vill här inledningsvis kort uppmärksamma den komplexitet som ryms i dessa begrepp och hur vi förhållit oss till dessa i utvecklingen av Delaktighetsmodellen.

Om delaktighetsbegreppet

Vi har hittills i vårt arbete med Delaktighetsmodellen använt en pragmatisk beskrivning av delaktighetsbegreppet som betonar engagemang och aktivitet som kärnan i delaktighet (enligt ICF, Socialstyrelsen 2003). I det inledande arbetet med att utveckla modellen var brukarens och brukarnas (den ”svagare” parten) empowermentprocess i fokus. Det handlade om makt över sitt eget liv och att vara delaktig i utformningen av stöd, service och omsorg som den enskilde eller brukargruppen mottar. Samtidigt insåg vi ganska snart att personalen och verksamhetens ledning måste vara engagerade och positivt inställda till eventuella förändringar i sitt sätt att möta brukarna som delaktiga individer. Delaktighetsmodellen vänder sig därför primärt både till brukare och till den personal de möter i vardagliga situationer.

Det är inte vår avsikt att i denna rapport utreda delaktighetsbegreppets komplexitet i förhållande till Delaktighetsmodellen. Vi vill emellertid uppmärksamma att delaktighet i detta sammanhang är ett fenomen som behöver fördjupas för att synliggöra och förstå de mekanismer som samverkar. Mer kunskap behövs för att kunna stödja personer med grava funktionsnedsättningar och äldre med stort omsorgsbehov mot självbestämmande och delaktighet.

Vad är Delaktighetsmodellen?


Delaktighetsmodellen hålls samman av viktiga grundpelare som presenteras senare i rapporten (se sid 23–24). Dessa måste alltid beaktas och balanseras till den anpassning vid genomförandet som brukares särskilda behov kräver. Utmärkande är att dialogen ledas av personer som ej har någon arbetsmässig relation till de deltagande intressenterna, att den ”svagare” parten (brukarna i detta sammanhang) alltid inleder samtalslångan, att samtalen följer en viss ordning och att stafettfrågor blir dialogens röda tråd.

Delaktighetsmodellen har visat sig fylla två funktioner vid kontinuerlig användning genom att vara ett medel:

- dels för att öka den enskilde brukarens möjlighet att utifrån sin förmåga bestämma över sin egen livssituation, från att klara av vardagliga valsituationer till viktigare livsval och att engagera sig i sin nära omgivning,
• dels för att bygga upp en brukarorienterad kunskap som grund för en evidensbaserad social omsorgspraktik (med brukare och personal som aktiva deltagare).

Delaktighetsmodellen är utvecklad och hittills beprövad under flera år inom verksamheter som ger stöd, service och omsorg till personer med funktionsnedsättning och inom äldreomsorg. Andra möjliga närägande användningsområden är hela socialtjänstens område med barn, unga och vuxna, liksom landstingens habiliterings- och rehabiliteringsverksamheter. Delaktighetsmodellen kan användas i många andra sammanhang där det råder olika grad av inflytande mellan parter.

Delaktighetsmodellen är:

- en samarbetsform för brukare och personal
- uppbyggd kring delaktighetsprincipen – öppen dialog och inflytande
- en lärande process för alla deltagande parter
- förståelseskapande möten
- en metod som stärker brukarnas empowerment
- kompetensutvecklande för personalen
- en metod även för verksamhetsutveckling

Ursprung och utveckling

Delaktighetsmodellen har inspirerats av en dansk utvärderingsmodell, BIKVA (Brugerindragelse i kvalitetsarbeide; finns presenterad i Dahlberg och Vedung 2001). BIKVA är en dialogmodell för ökat brukarinflytande som bland annat används mellan kommunala beslutsfattare/tjänstemän och berörda brukare och närstående. Grundprincipen är att skapa en konstruktiv dialog mellan parter som har ett gemensamt fokus, som kan gälla rättigheter, resursfördelning eller lika villkor, men med olika grad av makt över detta.

FoU Välfärd har använt vissa tankar från BIKVA i utvecklingen av Delaktighetsmodellen. Modellen har anpassats till möten mellan brukare och deras personal inom till exempel funktionshinder- eller äldreomsorg. Delaktighetsmodellen skiljer sig från BIKVA i fyra avgörande punkter: särskilt utbildade, opartiska och fristående Vägledare; samtalen sker i en bestämd ordning; parterna möts vid en gemensam träff; stafettfrågor håller samman dialogen. En central grundtanke för de båda modellerna är att stärka den ”svagare” partens perspektiv.
Delaktighetsmodellen utarbetades av FoU Skåne (numera FoU Välfärd) till en början i samarbete med personal och brukare vid funktionshinderomsorgen i Eslövs kommun och i Fosie stadsdel i Malmö. Rapporten från detta utvecklingsarbete publicerades 2010 (Gullacksen 2010). I denna beskrivs också de teoretiska grunderna för Delaktighetsmodellen.

Utvecklingsarbetet innebar också att utbilda Vägledare för att leda Delaktighetsmodellens delaktighetsslingor. Den vägledarutbildning som FoU Välfärd erbjuder, är en garant för att modellens grundläggande principer (se sidan 23–24) inte ska tappas bort. Genom att erbjuda vägledarutbildningen har FoU Välfärd blivit en sammanhållande länk mellan de kommuner som använder Delaktighetsmodellen och mellan Vägledarna. Tillsammans har man skapat nätverket Vägledarringen, som träffas 2–3 gånger per år. Ett syfte med nätverket är att verksamheterna och Vägledarna kan delge varandra erfarenheter av arbetet och informera om nya användningsområden för modellen.

**Tidigare utvärderingar**


krävs dock att delaktighetsarbetet har en tydlig förankring inom en verksamhet. Svårigheter vid genomförandet av delaktighetsslingor som nämns är oftast knutna till organisatoriska frågor.

Resultaten från dessa utvärderingar har likheter med denna uppföljningsstudie, men har nu nyanserats. Särskilt har erfarenheterna nu visat på att de positiva effekterna är hållbara.

**Spridning av Delaktighetsmodellen**

Intresset för att utveckla metoder för brukarnas delaktighet inom socialtjänsten har ökat genom det nationella utvecklingsarbetet för en evidensbaserad socialtjänst som nu även omfattar funktionshinderområdet (Socialdepartementet 2013; se även SKL:s hemsida). Delvis har detta lett till att intresset för Delaktighetsmodellen sprids utanför Skåne och flera kommuner har önskat utbilda Vägledare.


början bygga upp värdefulla kontakter mellan deltagare från olika verksamheter som ofta visat sig leda till framtida samarbete kring Delaktighetsmodellen.

Kursledarna får också en viktig uppgift att följa implementeringen av modellen i praktiken. Det ger dem möjlighet att tillsammans med de utbildade Vägledarna och deras chefer samlar in och sprida erfarenheter av användningen av modellen.

Intentionen är att alla kursledare från regionerna kan utveckla ett kontaktnät på nationellt plan för erfarenhetsutbyte och vidareutveckling av Delaktighetsmodellens möjligheter. Dessa fortsatta kontakter kan bli ett led i att kvalitetssäkra användningen av Delaktighetsmodellen inom sociala stöd- och omsorgsverksamheter.

Delaktighetsslingan steg för steg


![](diagram)

Innan en delaktighetsslinga startar har den förberetts genom information, där delaktighetsslingans syfte och hur den genomförs har förklarats för både personal och brukare som vill delta. Detta förarbete involverar berörda chefer och är ett avgörande moment för att arbetet med
Delaktighetsmodellen ska ha framgång. Detta kommer vi att gå igenom längre fram i Del II, Handboken.

I denna presentation utgår vi från en slinga som sedan kan upprepas efter samma mönster. Genom slingan förs en dialog kring ett ämne, tema eller frågor som deltagarna anser angelägna och har intresse för.

När slingan startar har deltagarna kommit överens om ett tema, ämne eller frågor som de finner angeläget att diskutera tillsammans. Temat kan vara ett förslag från chefen eller vara frågor som brukare och/eller personal känner angelägna. Teman kan spänna från gemensamma vardagliga rutiner och gemensamma aktiviteter till djupare livsfrågor som till exempel om man får bestämma över sitt eget liv, att bli vuxen, att skaffa en partner. Se exempel på tema i bilaga 3.

Vägledarna, som har särskild utbildning och inte är personal på enheten, leder samtalen i grupperna, ser till att temat belyses från olika perspektiv och att deltagarnas synpunkter och erfarenheter kommer fram.


För att säkra att frågor, förslag och synpunkter blir mottagna av den person som har avgörande ansvar för verksamheten inbjuds chefen att närvara vid avslutningen på den gemensamma träffen. Vid denna kan deltagarna även bestämma att de vill fortsätta att diskutera de frågor som väckts genom att bygga på med en slinga till.
En delaktighetsslinga kan genomföras på mycket kort tid om det finns anledning till det. Vanligt är att det går från några dagar upp till en vecka mellan gruppträffarna. Den andra brukaträffen läggs ibland samma dag som den gemensamma träffen för att brukarna ska påminnas om sina stafettfrågor och få reda på personalens stafettfrågor till dem. För att samtalen och temat inte ska tappa aktualitet eller intresse bör en slinga normalt sett inte löpa längre tid än en månad.

Många som arbetar med Delaktighetsmodellen väljer att ha en uppföljningsträff då grupperna träffas tillsammans med Vägledarna och chefen för att se vilka förslag och synpunkter som lett till förändring. Erfarenheten visar att detta är en viktig del för det fortsatta arbetet. Vid detta tillfälle är det vanligt att man bestämmer att starta en ny slinga.
Delaktighetsmodellens grundpelare

En styrka i Delaktighetsmodellen är att den ska vara anpassningsbar till olika förhållanden och till de särskilda villkor som brukarna kan ställa för att kunna vara delaktiga. Det kan gälla kommunikationsstöd av olika slag eller själva genomförandet som rör plats och tid för att kunna vara med. Ibland behöver brukarna träffas en extra gång före den gemensamma träffen. För att möjliggöra sådan anpassning är Delaktighetsmodellen inte detaljstyrdd. Istället gäller vissa grundpelare som ska vara uppfyllda för att genomförandet ska betraktas som en delaktighetsslinga enligt Delaktighetsmodellen. Om dessa inte kan uppfyllas kan aktiviteten ändå vara av stor betydelse för brukarnas väg mot empowerment.

En fördel med grundpelarna är att modellens användbarhet, effektivitet och resultaten från slingorna kan systematiseras vid kvalitetsarbete och uppföljningar till exempel vid kollegiala granskningar.

I grundpelarna uttrycks några helt avgörande faktorer för Delaktighetsmodellens styrka. Det är att brukarna självständigt väljer att delta efter anpassad information om syftet, att brukargruppen alltid inleder slingan och att Vägledarna inte är personal till brukarna. Unikt för modellen är också användningen av stafettfrågor som brukare och personal ställer till varandra.


**De tio grundpelarna**

Delaktighetsmodellens grundpelare omsätts i praktiken genom delaktighetsslingan.

1. Brukarnas deltagande är ett självständigt val efter anpassad information.
2. Delaktighetsmodellens dialog utgår från ett tema som har allmänt intresse för brukarna som deltar och vars syfte är att öka deras inflytande och delaktighet.
3. Delaktighetsslingans grupper erbjuder ett jämlikt möte mellan personal och brukare där båda parter har samma möjligheter, betydelse och status.
4. Chefen för enheten är engagerad och tar ansvar för genomförandet av slingan och för implementering av Delaktighetsmodellen i verksamheten.
5. Delaktighetsslingan leds av Vägledare med särskill utbildning.
6. Vägledarna är inte personal där delaktighetsslingan genomförs, dvs. har inte personalrelation till brukarna som deltar.
7. Gruppsamtalen sker i viss ordning i slingan och inleds alltid med brukargruppen.
10. Delaktighetsmodellen är ett återkommande inslag i verksamheten.
Vägledare guidar samtalens

Vägledarna är helt avgörande i arbetet med Delaktighetsmodellen. Samtalen leds alltid av ett Vägledarpar. En styrka i deras funktion är att de inte är personal på den enhet där slingan genomförs, det vill säga de kommer ”utifrån”. Det innebär att de heller inte möter brukarna som deltar i slingan i sitt ordinarie arbete. En annan styrka är att Vägledarna har kunskaper om funktionsnedsättningar och bemötande samt har erfarenhet av omsorgsarbete. Det handlar om att hålla vardagliga samtal och anpassa sig efter deltagarnas särskilda behov, vilket ingår i personalens grundläggande yrkeskompetens i nära stöd- och omsorgsarbete.

Eftersom Vägledarna ska komma från en annan arbetsplats än där slingan genomförs, har det blivit praxis att enheter och verksamheter byter Vägledare med varandra till exempel inom omsorgsområdet. De kan fungera lika bra på till exempel en daglig verksamhet, LSS-boende eller äldreboende. Detta ökar deras verksamhetsfält och möjlighet till fler uppdrag.

Vägledarnas roll som samtalsledare innebär att de tillsammans med chefen där delaktighetsslingan ska genomföras, informerar personal och brukare som ska ingå i grupperna. Denna förinformation är avgörande för att deltagarna förstår vad de ger sig in på. Vägledarna har också ett ansvar för att delaktighetsslingorna avslutas och på något sätt rapporterar till berörd chef.


- Vägledarna har en utbildning i att leda slingor enligt Delaktighetsmodellen
- Deras chef beviljar dem tid för att vägleda slingor i ”grannverksamheter”
- Vägledarna får kontinuerligt uppdrag
- De ges också tid för att delta i nätverksträffar och på annat sätt få fortbildning som Vägledare
I Handboken för arbetet med Delaktighetsmodellen, Del II, beskrivs Vägledarrollen mer i detalj.

**Brukarvägledare**

Från början då Delaktighetsmodellen utvecklades inom funktionshinderområdet fanns brukare med både i slingor och i Vägledarteam. Det har därför varit en självklarhet att även brukare kan utbildas till och ha uppgifter som Vägledare. Erfarenheterna av att Brukarvägledare ingår i Vägledarteam, tillsammans med en eller två Vägledare, är fortfarande begränsat och förekommer endast inom funktionshinderområdet än så länge. I flera delar av vårt insamlade material i uppföljningen nämns Brukarvägledare med positiva förtecken. Deras insikt i de levnadsförhållanden som många brukare med liknande funktionsnedsättningar delar, ger ett särskilt värdefullt inifrånperspektiv och förtroende till brukarna i slingan. Ett annat skäl att till utbilda Brukarvägledare är att brukare med särskild fallenhet för sådana uppgifter kan bli värdefulla förebilder för andra brukare genom att visa på att ett jämbördigt samarbete med personal är möjligt.


**Vägledarutbildningen**

har ett innehåll som syftar till att förbereda aktiviteter som deltagarna ska genomföra i sina utbildningsslingor innan nästa utbildningstillfälle.

I utbildningsmaterialet ingår checklista som stöd både till Vägledarnas chef och för den chef som ansvarar för delaktighetsslingen. När Vägledarna kommer till utbildningen ska de veta var de ska genomföra en delaktighetsslinga. Denna ska göras i en verksamhet med bra förutsättningar för genomförandet. Chefen på enheten tar ansvar för att förbereda personalen där. I samråd med chef och slingans deltagare planeras gruppträffarna så att de genomförs mellan utbildningstillfällena enligt en särskild plan.


**Vid 2:a utbildningsträffen** får Vägledarna möjlighet till reflektion i mindre grupper kring genomförda informationsträffar samt handledning för det fortsatta arbetet i slingan. Vi resonerar om vägledarrollen och förbereder genomförandet av de första gruppträffarna genom att gå igenom vad som är viktigt att tänka på, praktiska tips för att leda gruppsamtalen, etiska spörsmål, lättillgängligt material och exempel på genomförande. Vägledarna tränar tillsammans att fånga upp och formulera stafettfrågor. Tills nästa gång vi ses ska brukarträff 1 och personalträff 1 ha genomförts.

**Vid 3:e utbildningsträffen** får Vägledarna på nytt möjlighet till reflektion i mindre grupper kring genomförda träffar samt handledning för det fortsatta arbetet i slingan. Vi förbereder genomförandet av brukarträff 2 och den gemensamma träffen som ska ha genomförts innan vi ses nästa gång. Vi resonerar om hantering av etiska dilemma som kan uppstå i träffarna och förbereder gemensamt innehållet i kommande träff där även chefer deltar.

**Till 4:e utbildningsträffen** har inbjudits såväl chefer för den verksamhet där delaktighetsslingen genomförts som Vägledarnas egna chefer.
Vägledarnas erfarenheter av delaktighetsslingan ventileras med utgångspunkt från de slutrapporter som lämnats. De Vägledare som ännu inte hunnit slutföra slingen ger en kort lägesbeskrivning. Vid denna träff ligger fokus på erfarenhetsutbyte av gjorda delaktighetsslingor, hur de olika rollerna fungerat samt framtidstankar kring vägledarrollen och Delaktighetsmodellen. Som avslutning av vägledarutbildningen delas ut intyg till deltagare som fullgjort delaktighetsslingan på hemmaplan och fått sin slutrapport godkänd. Detta intyg visar att de har rätt att arbeta som Vägledare av Delaktighetsmodellens delaktighetsslingor.

Erfarenheter som vi gör och får till oss under vägledarutbildningen samt den utvärdering alla Vägledare gör vid avslutad utbildning ligger till grund för en ständig utveckling av vägledarutbildningen och även av Delaktighetsmodellen.

**Brukarvägledarutbildning**


Vår erfarenhet gäller än så länge brukare med funktionsnedsättning, oftast på det intellektuella området eller med koncentrationssvårigheter.


I ett samarbete med projekt Alfa (brukarstyrt ESF-projekt) i Laholms kommun 2011 och FUB-projektet, *Med delaktighet i sikte* (finansierat
av Allmänna Arvsfonden) från 2013, har material för information och utbildning i Delaktighetsmodellen anpassats till brukare med funktionsnedsättning. Det gäller till exempel lättläst text med Pict-o-grambilder. Detta material kan nu Vägledare och Brukarvägledare använda sig av i sitt arbete (se kontaktvägar sid. 106).

**Vägledarringen – nätverk för Vägledare och Brukarvägledare**

Alla Vägledare och Brukarvägledare blir efter avslutad utbildning inbjudna att delta i Vägledarringen för fortsatt utveckling av sin vägledar- kompetens.

När – Var – Hur startar man en Delaktighetsslinga?

En stödjande organisation och ett stödjande ledarskap är framgångsfaktorer vid implementering av en ny metod. Dessa faktorer tillsammans med kompetens hos användarna och att man är metoden trogen skapar förutsättningar för att man når effekter som uppskattas av brukarna. Detta har under åren som Vägledarutbildningar genomförts blivit allt tydligare. Utbildningen har därför kommit att även omfatta ett implementeringsstöd till cheferna i verksamheter som introducerar Delaktighetsmodellen. De punkter som framhålls är att chefen:

- fångar upp behov av en Delaktighetsslinga,
- identifierar medarbetare som är lämpliga och intresserade av att utbilda sig till Vägledare,
- finner lämplig enhet där slingan kan genomföras och diskutera detta med personalen där,
- bjuder in Vägledare från annan enhet till att leda slingan.

Implementering av delaktighetsmodellen

Det är känt att ett noggrant implementeringsarbete är avgörande för möjligheten att lyckas i ett förändringsarbete, även att det måste få ta tid. Forskare brukar tala om att det kan ta mellan två och fyra år innan en ny metod har integrerats så att det blivit en del av det ordinarie arbetet (Socialstyrelsen 2013a).

I vårt arbete med Delaktighetsmodellen och Vägledarutbildningar under flera år har vi kunna observera betydelsen av att det från början finns en genomtänkt plan för implementering av arbetssättet för att få positivt resultat (a.a.). Vi känner igen implementeringsprocessens fyra faser: Behovsinventering, Införande, Användning och Vidmakthållande av Delaktighetsmodellen. Detta förlopp finns med som en bakgrund i redovisningen av denna uppföljningsstudie.
Behovsinventering


Införande och användning

Den modell som väljs måste presenteras för de som berörs av arbets- sättet det vill säga personal och brukare. Ledarskapet behöver också vara tydligt från början, det vill säga vem som ansvarar för frågor som kommer upp om exempelvis kostnader, andra resurser och kanske ändringar i schemaläggning för personalen. Ibland kan en samordnare vara till stor hjälp i processen redan från början. När Delaktighetsmodellen ska införas väcks frågor om vem i personalen som ska utbildas till Vägledare och när detta kan ske.

Att införa Delaktighetsmodellen innebär också att lägga en plan för arbetet på längre sikt, finna samarbetspartners i grannverksamheter, och koppla samman modellen med annat delaktighetsarbete som sker i verksamheten.

I flera verksamheter har Delaktighetsmodellen skrivits in i verksamhetsplaner och i kvalitetsarbetet för att bli en del i kontinuerligt förbättringsarbete som rör personalens kompetens i yrket och brukarnas ökade delaktighet i sin vardag. Detta kan användas som underlag till att informera högre upp i organisationen för att förankra förbättringsarbete.

Att informera och sprida kunskap om ett nytt arbetssätt är avgörande för hur det mottas av personalen. Samma behov har brukarna som i många fall kan behöva anpassad information för att förstå innebördens i att delta. Detta är således ett moment i implementeringen som måste uppmärksammas. Att förankra behovet av förändring och skapa enighet kring målen är andra viktiga uppgifter. Det är då viktigt att tänka över vem som kan bli direkt berörda av förändringen, men även vilka som
indirekt kan komma att påverkas och därför behöver informeras. Kanske kan man ha nytta av att ta fram en plan, där man tänkt igenom möjligheter och risker/hinder.

Införandet innebär också att tänka på praktiska detaljer som i detta fall handlar om genomförandet av en delaktighetsslinga som till exempel lämpliga lokaler, personalresurser om vikarier behövs, avsatt tid och utbildning.

**Vidmakthållande**


**Samordning**

Implementering av Delaktighetsmodellen är således en långsiktig process mot ökat brukarinflytande. De konkreta resultaten och ett förändrat innehåll i relationen mellan brukare och personal mot ökat brukarinflytande, kan sätta avtryck i vidare mening på en enhet. Detta blir en viktig del att värna om i implementeringen av Delaktighetsmodellen.

I flera verksamheter har ansvaret för att vidmakthålla arbetssättet och den kompetens som personalen utvecklar tilldelats någon som har överblick. Det kan vara enhetschefen själv men ofta är det en kvalitetsutvecklare, metodutvecklare eller någon av Vägledarna som får uppdrag som samordnare. Uppdraget kombineras ofta med andra samordningsuppgifter kring delaktighetsarbete.
Samordnare finns numera i flera kommuner och verksamheter i Skåne. De har tillsammans formulerat lämpliga uppgifter för en sådan funktion:

- Överblick och kontakter med linjenivån i verksamheten
- Uppgift att sprida information som rör delaktighetsarbetet
- Fånga upp och samordna behov av slingor i verksamheten
- Regelbundet samla Vägledare för erfarenhetsutbyte – lokala nätverk
- Hjälpa till att matcha ihop Vägledarteam och verksamhet
- Ge stöd i förberedelsearbetet när slingor startas på nya enheter
- Fånga upp svårigheter/problem och hitta lösningar tillsammans med Vägledare
- Notera framgångar i arbetet, nyttan med delaktighetsslingorna
- Göra regelbundna interna uppföljningar kring resultat och nytta
- Fånga upp behov av flera utbildade Vägledare eller Brukarvägledare
- Informera nya chefer om Delaktighetsmodellen
- Kontaktlänk (samarbetspart) mellan sin verksamhet och utbildningen av Vägledare
- De kan se och använda Vägledare som resurser i annat delaktighetsarbete

Samordnarna blir ett stöd för chefsen i arbetet med att implementera Delaktighetsmodellen genom hela implementeringsprocessen och i vidmakthållandet. Samordnarna erbjuds egen utbildningsdag av FoU Välfärd för att vara uppdaterade om utvecklingen av Delaktighetsmodellen.
Delaktighetsmodellen och ett salutogent synsätt

Många verksamheter för äldre personer och personer med funktionsnedsättning har fastställt en värdegrund som personalen ska följa i sitt arbete. Inriktningen är även att ha ett salutogent perspektiv, vilket innebär att personalen utgår från och lägger fokus på det ”friska” hos brukarna det vill säga det brukarna klarar av och som får dem att må bra. Det salutogena perspektivet bygger bland annat på forskaren Aaron Antonovskys teori om KASAM, känsla av sammanhang (Antonovsky 1991). För att människor ska uppnå denna känsla av sammanhang i livet krävs att verkligheten upplevs som: begriplig (möjlig att förstå), hanterbar (att kunna påverka och hantera svårigheter) och meningsfull (att vara engagerad, ha förmåga att möta utmaningar och ha mål att sträva mot).

Delaktighetsmodellen kan öka både brukarnas och personalens känsla av sammanhang genom att de ges möjlighet att möta och reflektera kring egna och andras synpunkter, önskningar och förslag. Olika erfarenheter och kunskaper synliggörs och blir tillgängliga för att skapa förståelse. Genom dialogen skapas på så sätt nya perspektiv vilket ofta i denna uppföljningsstudie har beskrivits som att ”det öppnar ögonen”, ”det blev ett ny-tänk” och ”jag fick en aha-upplevelse”. Modellen kan vara ett medel för chefer, personal och brukare att tillsammans skapa förutsättningar för att varaktigt förändra attityder, hållningar och synsätt om brukarnas förmågor och delaktighet.

Värdegrundsarbete och ett salutogent synsätt medför att personalen ser den enskilda unika människan med självklar rätt att styra sitt eget liv. Personalens uppgift är bland annat att ge anpassat stöd och ta tillvara de resurser personen har i form av förmågor och intressen. När detta sker utifrån ett salutogent tänkande ges brukaren möjlighet att utveckla förmågor att ta större ansvar för sitt liv. Att stärka en känsla av sammanhang i livet måste ske både inifrån individen och utifrån de omgivande sociala faktorerna i det dagliga livet.

Dialogen i delaktighetsslingan ger brukaren möjlighet att uttrycka sina tankar i sin egen takt. Tillsammans med andra brukare som delar samma
verklighetsbetingelser, finns möjligheten att stärka sitt intresse för omvärlden och se sig själv som aktör i denna. Genom samtalen skapas erfarenheter, motivation och kunskap om sin nära omvärld, vilket är en viktig del i att känna sig som en del i ett sammanhang.

Både brukare och personal får goda möjligheter att reflektera kring viktiga frågor som kan ha betydelse för brukarnas upplevelse av att ha inflytande över vad som sker i deras vardag. Delaktighetsmodellen blir därigenom ett redskap för att göra vardagen begriplig, hanterbar, meningssfull och skapa en ökad känsla av sammanhang för såväl brukare som personal. På så sätt skapas ett stödjande perspektiv mellan brukare och personal istället för ett omhändertagande.

Möjligheterna för att utveckla ett salutogent synsätt där brukare och personal möts ”på samma våglängd” är att det sker i en organisation som i sin struktur och funktion möjliggör ett sådant synsätt till exempel i synen på rutiner, arbetstider, kollektiv kontra individ, flexibilitet. Genom att verksamheten uppmuntrar förändring och utveckling stöds också lärande och implementering av metoder och ny kunskap. Det blir en förstärkande ”utvecklingsspiral”.
Delaktighetsmodellen i en evidensbaserad social omsorgspraktik


För att skapa och vidmakthålla en evidensbaserad social omsorgspraktik (EBSOP) behövs metoder och insatser som grundar sig i kunskap med god evidens för att nå detta syfte. Dessutom behövs en medveten strategi från verksamhetens ledning att systematiskt följa utvecklingen av den evidensbaserade sociala omsorgspraktiken (Socialstyrelsen 2013a). Sådana metoder förekommer ännu sparsamt och har efterlysts av Socialstyrelsen (Socialstyrelsen 2012b; Socialstyrelsen 2013b). En svårighet med metodutvecklingen kan vara att brukarna själva bör vara delaktiga i kunskapsutvecklingen som rör dem, deras behov och situation för att ge metoden trovärdighet, det vill säga de bör ha en aktiv roll i kunskapsutvecklingen.

Delaktighetsmodellen omsätts i praktiken genom delaktighetsslingorna. Dessa erbjuder utvecklande och förståelseskapande möten mellan de centrala aktörerna (brukare, personal, verksamhet) i den evidensbaserade praktiken. Erfarenheter från sådana slingor har i uppföljningsstudien visat modellens potential för ett systematiskt förbättringsarbete. Brukarnas ökade engagemang och delaktighet samt personalens ökade kompetens för att stödja dem i detta, kan bli den avgörande faktorn i utvecklingen av ett evidensbaserat stöd och omsorgsarbete.

En generell evidensbaserad och erfarenhetsbaserad kunskap om individer som mottar stöd, service och omsorg måste grunda sig i brukarnas egna perspektiv på de välfärdssatsar de mottar och de möjligheter dessa ger för ett ökat livsrum. Samtidigt är det viktigt att uppmärksamma
denna kunskaps karaktär av ”färskvara”, det vill säga den behöver ständigt uppdateras eftersom den grundar sig i individers aktuella uppfattningar och situation. Det visar sig också i uppfoljningsstudien att delaktighetsslingor ska användas som ett naturligt inslag i verksamheten för att den oreflekterade inte åter fastnar i rutiner. I denna uppfoljningsstudie har vi upptäckt att stafettfrågorna genom kontinuerlig analys kan bli en viktig del i uppföljning av resultat och av brukarnas syn på verksamheten och sin trivsel (se vidare sid 57).


Delaktighetsmodellen grundar sig således dels i teoretiskt prövad kunskap och dels i beprövade erfarenheter som finns hos personal och i verksamheten. Den erfarenhetsbaserade kunskapen handlar om gruppdynamikens kraft, jämställdhetseffekter, förstärkning av identitet och självförtroende genom förebilder, upplevelse av att kunna påverka, att bli sedd som individ och möjlighet till reflektion. Delaktighetsmodellen ska stärka brukarnas möjlighet att själva vara aktiva för att påverka och uppnå sådana effekter.

Följande punkter ger exempel på betydelsefulla faktorer i modellen och vilka generella kunskaper de anknyter till.

Delaktighetsmodellen:
- främjar och synliggör förutsättningar för jämlika möten mellan personer med olika inflytande över vardagliga villkor, (jämlika villkor)
• stimulerar och stärker den ”svagare” partens röst, (genom samtal i grupp med ”de egna”)

• ökar självförtroende genom att brukaren får uppleva att önskemål via stafettfrågor kan bli verklighet, (konkreta förändringar genom egen påverkan, känsla av sammanhang)

• ökar lyhördhet för andras synpunkter, (gruppfenomen för både personal och brukare)

• ger brukarna möjlighet till möten med nya personer som kommer för deras skull och visar intresse för deras situation, (oberoendet, Vägledare som kommer från annan enhet eller annan verksamhet)

• ger brukarna möjlighet att knyta närmare kontakt med ”maktcentrum”, i detta fall chefen (ökar förståelsen av skeenden och sammanhang, känsla av sammanhang)

• ökar personalens tid för reflektion, (personalens eget gruppsamtal, den lärande arbetsplatsen)

• ger Brukarvägledare rollen som förebild för brukarna på vägen mot empowerment (stärker egna identiteten och självtillit).
Del II

Handboken för användning av Delaktighetsmodellen beskriver delaktighetsslingans förlopp och Vägledarnas insats. Betydelsefulla moment och problemsituationer som kommit fram i uppföljningsstudien kommenteras, liksom effekter och framgångsfaktorer.
Handbok för Delaktighetsmodellen

Att genomföra en delaktighetsslinga

I denna handbok går vi igenom Delaktighetsmodellens metod, det vill säga delaktighetsslingen, från början till slut och följer hela processen (bilaga 2). Erfarenheter från utbildningar och uppföljningsstudien sammanfattas här. Handboken tar sin utgångspunkt i det skede då man tillsammans har bestämt att starta en delaktighetsslinga antingen för första gången eller som återkommande inslag. Punktvis diskuterar vi de olika momenten, vilken funktion de har, vad som kan vara problematiskt och ger tips om hur man kan förekomma svårigheter.

I delar av denna text skrivs Vägledare med förkortningen VL och Delaktighetsmodellen med förkortningen Dmo.

Förinformation

Förinformation
Brukare 1
Personal
Brukare 2
Gemensamt

När en verksamhet inför Delaktighetsmodellen som arbetsätt har chefen innan en slinga planeras gjort en behovsinventering och kommit fram till att använda modellen. Frågor som dessa kan ha varit aktuella då:

- Finns behov av att diskutera frågor eller teman som rör brukarnas delaktighet just nu?
- Är Delaktighetsmodellen lämplig för dessa frågor?
- Finns intresse hos personal och brukare att delta i delaktighetsslingor?
- Finns tillgång till Vägledare?
- Kolliderar denna aktivitet med andra för brukare och personal?

Förinformationen är särskilt viktigt den första gången en slinga genomförs på enheten, vilket ibland kan vara en slinga för blivande Vägledare under utbildning. Detta moment innebär att förbereda alla involverade:
Chefen ansvarar för att implementera arbetet med Delaktighetsmodellen; Vägledarna förbereder sig genom att hälsa på brukare och personal som ska vara med i samtalen och bekantar sig med lokalen för träffarna; Brukare och personal informeras om syftet med delaktighets slingan och bekantar sig med Vägledarna. Det blir ibland så att all personal eller alla brukare på enheten inte deltar i delaktighetsslingan. Det är viktigt att de som inte deltar också är informerade om syftet med Delaktighetsmodellen eftersom den kan komma att påverka verksamhetens och brukarnas samarbete framöver.

Det är av största vikt att förinformationen genomförs grundligt så att alla berörda är välinformerade om syftet och tillvägagångssättet. För personalen gäller att de ska veta att deltagandet ingår i deras arbetsuppgifter. Tiden för detta ska vara godkänd av deras chef och arbetskamraterna informerade om detta.

Det är i samband med förinformationen som mötestiderna bestäms. Dessa ska koordineras för alla deltagare vilket kan vara ett pussel med tider. Här hjälper det om enhetens chef är stödjande genom att till exempel godkänna ändringar i schemaläggning eller ge besked om vikarie-insats.

I uppföljningen framkommer betydelsen av att förinformationen är noga förberedd och genomförd för att delaktighetsslingan ska väcka engagemang hos deltagarna och ge ett gott resultat. Vid de tillfällen då både verksamheten och Vägledarna genomför en slinga för första gången behövs mer tid för detta. Den första kontakten mellan Vägledarna och brukarna är också viktig för att skapa förtroende i deras relation.

- Om det redan finns erfarna Vägledare i verksamheten kan dessa samtidigt inbjudas för att berätta om sina erfarenheter. Ibland kan en VL vara mentor för de som genomgår utbildning.
- Temat eller de frågor som det finns intresse för att diskutera i slingan presenteras. Är det en delaktighetsslinga som genomförs
i samband med Vägledarutbildningen är temat ofta ”Får vi/du bestämma över vårt/ditt eget liv?” Andra exempel på teman finns i bilaga 3.

- Frågor som också diskuteras vid detta möte är vem av personalen som ska delta och hur brukarna ska inbjudas. Den personal som utses att delta kan vara två eller flera. Samma personal ska delta genom hela slingan. En viss balans i deltagarantal mellan personal och brukare är av betydelse för det jämliga mötet och får avgöras från fall till fall.
- När det är klart vem som ska ingå i gruppen bestäms träfftiderna. För personalens del är det viktigt att chefen har godkänt den tid det tar att delta i slingan. För brukarnas del gäller att parera med andra aktiviteter och arbetet. Vissa verksamheter har räknat in

- Det kan vara en god idé att utse en personal på enheten som blir kontaktperson till Vägledarna och som ser till att den lokal man ska sitta i är ordnad för mötet, att kaffe eller frukt kan serveras och att påminna brukarna samma dag som träffen ska äga rum.

**Varför är förinformationen viktig?**

- Alla som ska delta är informerade om syfte och mening med Delaktighetsslingan. Detta styr deltagarnas förväntningar.
- Bekanta sig med varandra, skapa förtroende.
- Chefen visar sitt engagemang och vilja med satsningen genom att närvara.
- Personalen får ställa sina frågor om vad en slang kan betyda för deras arbete, att de ges arbetstid för att delta.
- Informationen undanröjer personalens tvivel och känslor av hot mot den egna yrkesrollen.
- VL får chans att bekanta sig med de som ska delta i slingan.
- VL möter brukarna och kan bilda sig en uppfattning om deras behov av anpassning i samtalen.

**Problemsituationer som kan uppstå**

- Det kan vara svårt att få klart hur många som vill delta, det vill säga att bedöma gruppernas storlek.
- Informationen om syftet med att arbeta med Delaktighetsmodellen kan missuppfattas och ses av personalen som chefens kontroll av det dagliga arbetet.
- Brukare har inte förstått meningen med Delaktighetsmodellen och vill inte vara med.
- Brukare som vill vara med har inte getts denna möjlighet då chef och personal gjort ett eget urval.
Brukarträff 1


- Brukarträffen inleds med att upprepa informationen om slingans syfte, om att det är frivilligt och att man kan avbryta när man vill.
- Temat eller frågorna som man ska diskutera presenteras igen.
- VL kan med fördel använda blädderblock eller på annat sätt notera vad som kommer fram i samtalen. Det är viktigt att använda en viss struktur för samtalen och kommunikationen som ska vara anpassat till deltagarnas valda sätt att kommunicera på. VL tar ansvar för att kommunikationen fungerar. De har nu nytta av att ha träffat brukarna vid förinformationen.
- Brukarna har tillsammans möjlighet att helt spontant ge sina tankar kring det tema/ämne som ska diskuteras. Det kan vara något som de just vid den tiden funderat över eller upplevt. Ofta behöver de Vägledarnas stöd för att samla synpunkterna och formulera
dem till stafettfrågor till personalen. De kan då ha stöd av att gruppen tillsammans har noterat synpunkter under diskussionens gång.

- Samtalet pågår så länge det känns meningsfullt. Vanligt är 1,5 timma eller två timmar med kaffepaus. Många brukare ser träffarna som sociala händelser och tycker att kaffepausen är viktig. Då får också VL möjlighet att samtala med brukarna om annat. Ibland blir den första träffen kort eftersom brukarna känner sig ovana och kanske osäkra inför vad det handlar om. VL kan då bestämma att de träffar brukarna igen, helst innan mötet med personalen. Detta är en anpassning av slingan som sker utifrån brukarnas behov, vilket alltid är möjligt.


- VL påminner om sekretessen och att inte berätta för andra om samtalet.

Problemsituationer som kan uppstå


Om brukarna känns otrygga och inte verkar vilja eller våga föra fram några tankar och synpunkter på temat, finns alltid möjligheten att lägga in en extra brukarträff.

Det är viktigt att Vägledarna agerar om brukare i gruppsamtalen uttalar synpunkter som får Vägledarna att fundera över om personalen följer de etiska principer som finns för yrket. VL har då skyldighet att rapportera risk för missförhållanden enligt Lex Sarah och ska då lämna över
händelsen till sin egen chef så att hanteringen därefter följer beslutade rutiner för Lex Sarah.

Exempel på problemsituationer:
- Brukare har svårt att koncentrera sig under samtalet
- Det händer att någon kommer, andra går.
- Det händer att brukare glömt mötestiden eller dubbelbokat sig
- Någon pratar mycket, någon inte alls
- Temat passar inte brukarna just nu
- Inga synpunkter som kan göras till stafettfrågor kommer fram
- Någon är helt upptagen av egen problematik
- Brukarna känner sig otrygga
- Brukarna berättar om händelser i vardagen som Vägledarna uppfattar strider mot etiska principer inom omsorgsarbete.

**Personalträff**


- Personalen börjar sitt samtal med att reflektera kring temat som är bestämt. Efter en stund presenterar VL de stafettfrågor som Brukargruppen formulerat.

Personalen kan ha egna stafettfrågor att ställa som kommer fram ur deras diskussion kring temat. Det kanske är helt andra perspektiv på temat som de väljer. De kan således ta upp en helt egen tråd i dialogen som går vidare till brukargruppen.

Personalen för inte stafettfrågorna vidare till sin arbetsgrupp förrän efter det att slingan är avslutad.

Personalgruppen träffas också under 1,5 till 2 timmar. Man sitter ostört och det är samma personal som sedan ska delta i den gemensamma träffen.

Problemsituationer som kan uppstå


Exempel på problemsituationer:

- Personalen känner sig osäker på syftet
- Personalen deltar inte själv med egna funderingar kring temat utan stannar vid att bemöta brukarnas stafettfrågor
- Personalen tycker inte de har tid att vara med
- Personalen tycker att slingan inte behövs därför att de redan arbetar 100%-igt med brukarnas delaktighet
Personalen får förhinder att komma vilket reducerar personalgruppen

- Personalens inställning till brukardelaktighet känns främmande för Vägledarna
- Personalen har inga frågor att ställa till brukarna

**Brukarträff 2**

Syftet med denna träff är att brukarna ska förbereda sig inför den gemensamma träffen. I en del fall blir denna träff mer innehållsrik än den första eftersom brukarna nu känner sig trygga med Vägledarna och bättre förstått syftet med slingan. Avsikten är att anpassa samtalsförloppet så att brukarna ges tid att ”hinna med” på sina villkor. Detta behov kan naturligtvis variera stort.


Ofta genomförs Brukarträff 2 i nära anslutning till den gemensamma träffen, ofta samma dag, för att hålla diskussionen aktuell. Gruppen träffas kanske på förmiddagen och den gemensamma träffen hålls på eftermiddagen. Det brukar bli så att brukarträff 2 håller på kortare tid än den första. Att tänka på vid Brukarträff 2:

- Någon av personalen påminner brukarna samma dag som träffen är
- Mötet är förberett av personalen så att ett rum där träffen ska vara är iordningsställt och att fika kan serveras om så önskas.
- Träffen inleds med att VL påminner om samtalen förra gången. Har man nedskrivna punkter tas dessa fram och visas. Ibland har
VL skrivit dessa punkter som minnesanteckningar till var och en av brukarna.

- VL tar upp temat/ämnet igen och påminner om stafettfrågorna som brukarna ställt. Eventuellt kommer flera synpunkter fram och noteras.

Problemsituationer som kan uppstå

Om det kommer nya brukare som vill vara med i brukarträff 2 så är de välkomna att vara med. De har kanske tidigare varit intresserade men känt sig tveksamma men nu övertygats efter vad de hört från de andra brukarna. Det är viktigt att tänka på att informera dessa nya deltagare om att inte prata utanför gruppen om det som sägs vid träffarna.

Ibland händer det att man satt av för lång tid för träffen. När frågorna inte längre engagerar deltagarna, inga nya synpunkter förs fram är det då bättre att avsluta träffen.

Exempel på problemsituationer:
- Nya brukare vill vara med
- Brukare kommer inte till träffen av olika anledningar, eget val eller har glömt
- Brukarna känner inte behov av träffen utan är mer fokuserade på mötet med personalen

**Gemensam träff**

De båda grupperna sammanstrålar i den gemensamma träffen och därmed avslutas slingan och dialogen. Samtalen i gruppträffarna, där alla har fått chans att reflektera och lyssna på varandra, är förberedelser för att avsluta temat på ett meningsfullt sätt. Slingan utgör således ett sammanhållet samtal som avslutas här. Däremot ska de frågeställningarna som varit uppe vid denna träff leva vidare och leda till resultat.
Samtalet i den gemensamma träffen får ofta en annan karaktär än samtalen i gruppträffarna. Att chefen kommer in i samtalet i slutet av träffen, kan påverka både brukare och personal så att karaktären på samtalet ändras.


- Alla som deltagit i grupp samtalen ska vara med. Nya deltagare kan inte komma in i detta läge.
- Hela slingan ska betraktas som ett sammanhållet samtal som avslutas med den gemensamma träffen.
- Vägledarna leder samtalet och börjar med tillbakablick på hur samtalen avlöpt i det två grupperna.
- Alla stafettfrågorna presenteras. Kanske kommer det nu fram nya frågor.
- Nya frågor som väcks och inte direkt hör till ämnet eller behöver bearbetas ytterligare kan tas upp i en ny slinga.
- Ibland behövs chefens synpunkter för att komma fram till förslag och åtgärder. Då tas dessa upp när chefen ansluter till träffen mot slutet.

- Svar eller förslag kan inte alltid ges i den gemensamma träffen. Frågan kan behöva diskuteras vidare med brukare och personal som inte deltagit i slingan. Alla behöver få veta vilka förslag och frågor som kommit fram och vad resultatet blivit. Diskussionen kan då fortsätta i ett annat forum.

- Det är viktigt att stafettfrågorna får en fortsättning efter slingan så att de som ställt dem känner sig nöjda och att frågan tagits på allvar.

Problemsituationer som kan uppstå


Ibland inträffar att stafettfrågorna blivit kända utanför gruppen och kanske redan är åtgärdade. Det kan påverka samtalen mycket men även detta är ett problem som upphör när deltagarna blir vana vid Delaktighetsmodellen.


Exempel på problemsituationer som kan uppstå:
  - Annan personal dyker upp till träffen än de som var med på personalträffen
  - Chefen uteblir
- Personalen känner osäkerhet när chefen deltar den sista delen av den gemensamma träffen
- Chefen vill vara med under hela träffen
- Chefen dominerar samtalen, är inte öppen för synpunkter och förslag
- Personalen är orolig för vad annan personal ska tycka om det man kommer fram till

**Uppföljningen och resultat av slingan**

De flesta Vägledare erbjuder enheten en uppföljningsträff en tid efter att slingan avslutats anpassat till deltagarnas önskemål. Denna träff har blivit mer vanlig och ingår numera ofta som en del av slingan. Vägledarna har känt att deras uppgift inte är helt avslutad förrän de har sett att konkreta förslag har genomförts eller diskuterats vidare. Även brukare, personal och chefen kommenterar i vår uppföljning betydelsen av denna träff. Den garanterar att förslagen hålls vid liv så att de leder till resultat för deltagarna. För brukarna kan det vara betydelsefullt att kunna se konkreta resultat av sitt deltagande för att se meningen med att delta i fler slingor. Ibland kan det vara lämpligt att föra vidare förslagen till ett forum där alla brukare och all personal ges möjlighet att vara med.


En ofta återkommande kommentar från både brukare, personal och Vägledare är att arbetet med Delaktighetsmodellen inte får ”rinna ut i sanden”. Vid uppföljningsträffen får chefen möjlighet att följa upp den planering och den eventuella plan som slingan resulterat i. För Vägledarnas del har uppföljningsträffen visat sig vara ett bra tillfälle för att komma överens om nästa slinga. Det blir också en viktig del i chefens plan för implementering av Delaktighetsmodellen i verksamheten.

- Chefens engagemang och synliga närvaro är viktigt i detta skede för att visa att samtalen gett konkreta resultat.
- Resultat är inte alltid konkreta förändringar utan kan innebära mer öppen stämning mellan personal och brukare, närmare kontakt mellan chef och personal/brukare.
Vägledarnas samtalsguide


Vägledarna har, genom sin yrkeskompetens och kännedom om de funktionsnedsättningar de kan möta i slingan, kompetens för att anpassa samtalen och hantera situationer som kan uppstå i grupperna. Det är också tydligt att de med tiden utvecklar egna strategier och en särskild kompetens som Vägledare i delaktighetsslingor. Denna leder också till en generell yrkeskompetens som de tar med sig i sitt ordinarie arbete i verksamheten.


I utbildningen får Brukarvägledarna grundlig genomgång av betydelsen att inte sprida vad som sägs i samtalen och att hålla sina personliga uppfattningar utanför diskussionerna. Vår erfarenhet hittills är att Brukarvägledarna tar detta ansvar på största allvar. En av Brukarvägledarna säger: ”jag var tydlig med att vi får ta kompisnacket sen. Det gick bra. Först var det tyst men sen pratade de mer”. Det kan dock finnas dilemman som kan dyka upp och försvåra genomförandet av en slinga där Brukarvägledare ingår i teamet. Ett bekymmer kan vara, till exempel i mindre kommuner, att Brukarvägledaren ofta har nära bekantskap med många andra brukare, till och med så att alla känner alla. I sådana situationer kan Vägledarteam från till exempel en angränsande kommun eller från annan omsorgsverksamhet anlitas.
Stafettfrågornas användning och betydelse

Användning i slingan

Som framgår av beskrivningen av delaktighetsslingans genomförande blir stafettfrågorna en röd tråd genom hela slingan (bilaga 4). De är ett viktigt verktyg för Vägledarna för att styra och koncentrera samtalet kring temat. Vägledarutbildningen ger grundläggande träning i att fånga upp och formulera stafettfrågor, men erfarenhet från flera slingor utvecklar denna färdighet.


Ett dilemma som nämns i uppföljningens intervjuer är att en brukare kan ha vissa standardfrågor som personalen på enheten väl känner till och som redan har diskuterats flera gånger. Om frågan omformuleras och generaliseras kan den som stafettfråga nyanseras och få mer tyngd då flera brukare framför den. Det framgår också tydligt att personalens reflektioner och den gemensamma diskussionen leder till nya perspektiv på gamla frågor. Svaren kan ibland bli det samma som tidigare men frågan har nu penetrerats tillsammans med en delaktig brukargrupp.

Personalens stafettfrågor till brukarna vaskas fram på samma sätt som i brukargruppen utifrån det givna temat. De kanske ser temat ur ett annat perspektiv än brukarna vilket är viktigt att få med i dialogen. Vanliga stafettfrågor från personalen handlar om att man ber om förtydligande på brukarnas frågor. Brukarna får i brukarträff 2 ytterligare en möjlighet
att tänka igenom och exemplifiera sina frågor innan den gemensamma träffen.


**Stafettfrågornas funktion i delaktighetsslingan:**

- Stafettfrågor blir delaktighetsslingans röda tråd och kan vara en eller flera
- Stafettfrågor formuleras av brukare och personal till varandra
- Stafettfrågorna kommer från hela gruppen och är inte en enkild brukares personliga problematik
- Vägledarnas uppgift är att hjälp till att formulera stafettfrågor
- Stafettfrågorna tillhör slingans deltagare fram tills slingan är avslutad
- Stafettfrågorna överraskar ofta mottagare på ett positivt sätt och ger nya perspektiv
- Stafettfrågorna konkretiserar och sätter avtryck i de resultat som slingan leder till
- Stafettfrågorna bör rapporteras till och samlas av chefen för vidare uppföljning av utvecklingen av brukardelaktighet

**Stafettfrågornas betydelse**

I den här uppföljningsstudien har vi samlat in en stor mängd stafettfrågor. Detta har varit möjligt tack vare god dokumentation av slingor-
Vägledarna antecknar stafettfrågorna efter varje slinga och rapporterar vidare till chefen. Genomgången av stafettfrågorna som vi gjort, visar att de är den bärande kraften i Delaktighetsmodellen (se sid 95).

Stafettfrågornas betydelse för brukarnas delaktighet och inflytande sträcker sig längre än till deras funktion i själva slingan. På de ställen där man kontinuerligt använder delaktighetsslingor kan insamlade stafettfrågor över en längre tid ge viktig kunskap. Genom att följa dem kan förändringar i deras innehåll och karaktär spåras. Det kan gälla hur brukarna ser på sina möjligheter, sin frihet och deras uppfattning om bemötande och kontakten med personalen och vidare hur de ser på de välfärdsstjänster de mottar och deras uppfattning om att kunna påverka. Frågornas ändrade karaktär över tid kan på så sätt ge viktig information om hur brukarnas delaktighet och inflytande utvecklas.

Sett ur personalens perspektiv blir denna information på sikt en viktig kunskapskälla för att bättre förstå brukarnas livssituation och livsförlopp. Stafettfrågorna kan således användas till att följa upp om resultaten från enskilda slingorna leder till något konkret för brukarna, men också till att på längre sikt få information och kunskap om hur brukarna ser på sin delaktighet och på verksamheten.

Stafettfrågorna kan på olika sätt utgöra ett grundläggande material vid kvalitetsgranskning av verksamheten genom en ganska enkel systematisk dokumentation av stafettfrågor och resultat från slingorna. Dokumentationen kan vid chefsbyte också garantera kontinuitet för arbetet med Delaktighetsmodellen, vilket uppmärksammar som en riskfaktor för delaktighetsslingorna. Dessa vidare perspektiv på stafettfrågornas möjligheter har först nu kunnat synliggöras tack vare alla stafettfrågor som samlats in till uppföljningsstudien.
Effekter, framgångsfaktorer och hinder

I detta avsnitt lyfts några huvudpunkter i resultatet av uppföljningsstudiien fram. I del III redovisas resultaten uppdelade efter datainsamlingsmetod och intervjugrupp.

**Effekter**

Det framgår klart av materialet att om delaktighetsslingan är rätt genomförd och det finns en positiv inställning hos samtliga aktörer, så blir resultatet uppskattade förändringar av olika slag. Dessa kan delas in i två huvudtyper, dels konkreta resultat som rör vardagliga frågor med gemensamt intresse, dels en känsloupplevelse av att man personligen påverkats på något sätt. Dessa resultat kan vara både kortsiktiga och långsiktiga.


ledde således till konkreta förbättringar för brukarna utan kostnad. Personalens reaktion på denna typ av vardagsfrågor har inte sällan varit: Varför har de inte tagit upp detta tidigare med oss? Kanske ligger svaret i att Delaktighetsmodellen erbjuder ett fokuserat samtal där båda parter inbjuds att komma med egna synpunkter och att brukarna kan förbereda sig tillsammans med stöd från Vägledarna.


Möjligheten att värdera långsiktiga effekter av Delaktighetsmodellen kräver riktad uppföljning där vissa personer följs under längre tid med till exempel berättelser från vardagen. Frågor som då är intressanta att ställa är om brukare faktiskt blir stärkta i sin självbild och upplever att de har inflytande över sin livssituation samtidigt som de kan motta stöd, service eller omsorg.

I vårt material har vi kunnat notera många positiva resultat som rör brukarnas inflytande i vardagslivet. En del uttrycker till exempel att de ser positivt på en närmare kontakt med chefen, bättre kontakt med personalen och pekar på förändringar som de varit med om att bestämma. Några berättar också om bättre kontakt med kamrater, arbetskamrater och
grannar emellan. För vissa har aktiviteten ökat i andra möten mellan personal och brukare som till exempel i Brukarrådet. Det är sådana upplevelser som ska upprepas för att bidra till en stärkt självbild och självförtroende.

I nästa alla intervjuer med brukarna nämns att kontakten med Vägledarna är positiv och mycket värdefull. De vill gärna att de kommer tillbaka snart. Detta intryck har även personalen. Allt pekar på att Vägledarnas roll i arbetet med Delaktighetsmodellen är en viktig faktor för framgång.


Framgångsfaktorer

Vad beror de positiva resultaten på? Vad är Delaktighetsmodellens framgångsfaktorer? Vad skiljer Delaktighetsmodellen från andra metoder för att öka brukarinflytande?

I uppföljningsstudien har vi vaskat fram det som återkommande nämns som resultat och funnit särskilda framgångsfaktorer i Delaktighetsmodellen. De känns igen i Delaktighetsmodellens grundpelare (del I, sid 23-24) och kan konkret kopplas till de resultat vi ser, dels i själva genomförandet av delaktighetsslingan, dels i uppnådda effekter. I tabellen nedan visar vi de specifika moment i delaktighetsslingans konstruktion som visat sig vara framgångsfaktorer och vilken betydelse dessa har i genomförandet.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Framgångsfaktorer</th>
<th>Betydelse</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vägledarna kommer &quot;utifrån&quot;, är opartiska, fristående</td>
<td>Brukarna känner att de uppmärksammas och upplever samtalens viktiga.</td>
</tr>
<tr>
<td>Vägledarna leder samtalalen</td>
<td>Samtalena kan genomföras fokuserat och konstruktivt.</td>
</tr>
<tr>
<td>Brukarna har eget samtal utan personalen</td>
<td>Brukarna sätter sin prägel på slingans tema, opåverkat av andra. Brukarna tar del av varandras synpunkter.</td>
</tr>
<tr>
<td>Personalens reflektion i grupp</td>
<td>Personalen för samtal med varandra utifrån viktiga frågor för brukarna, ökad kompetens.</td>
</tr>
<tr>
<td>Chefer ansvar och engagemang</td>
<td>Genomförandet blir smidigt och betraktas som viktigt i verksamheten. Chefen kommer närmare brukarnas vardagsvillkor.</td>
</tr>
<tr>
<td>Slingan som ett sammanhållet samtal</td>
<td>Deltagarna i slingan lyssnar på sig själv och de andra. Slingan ger tid att fundera även mellan träffarna.</td>
</tr>
<tr>
<td>Framgångsfaktorer</td>
<td>Betydelse</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Slingans samtalsordning</td>
<td>Brukarna upplever konkret koppling mellan samtal och resultat t.ex. förändring. Synliggör delaktighet och påverkan</td>
</tr>
<tr>
<td>Uppföljningsträffen</td>
<td>Håller kvar atmosfären från slingan och förhindrar att det som överenskommits ”rinner ut i sanden”.</td>
</tr>
<tr>
<td>Brukarvägledare i Vägledarteamet</td>
<td>Brukarna möter en förebild och trygghet. BrVL har möjlighet att uppmärksamma brukarnas eget perspektiv</td>
</tr>
<tr>
<td>Brukarnas och personalens engagemang för att delta</td>
<td>Möjligheten att genomföra förslagen stärks. Personalen upplever förändrad syn på sitt arbete. Brukarna upplever det som viktigt att de får delta i möten med utomstående personal och samtala med chefen.</td>
</tr>
<tr>
<td>Samordning inom verksamheten</td>
<td>En samordnare, särskilt utsedd person, följer upp utvecklingen av modellen och resultat, bevakar igångsättning av slingor och utbildning av Vägledare.</td>
</tr>
<tr>
<td>Kontinuerlig fortbildning genom nätverkskontakter</td>
<td>Vägledarna får kontinuerligt erfarenhetsutbyte och påspädning av andras erfarenheter.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Att överkomma hinder**


Organisatoriska hinder finns i första hand på mer övergripande verksamhetsnivå där chef och ledning har betydelse. Vi har i denna handbok flera gånger pekat på chefens och ledningens ansvar för att överhuvudtaget kunna genomföra delaktighetsslingor. Därför är det inte konstigt att det i intervjuerna i uppföljningen lyfts fram kritiska lägen för modellen när en chef slutar och en ny tillträder. Kontinuitetsbrott på chefsnivå är ett problem. Om efterträdaren inte känner till Delaktighetsmodellen eller väljer egna arbetssätt att introducera i verksamheten finns stor risk för att Vägledarna inte får uppdrag, dvs. inga slingor startas i verksam-
heten. Även från chefer nämns att detta kan vara ett dilemma då kollegor slutar och man är beroende av att byta Vägledare mellan verksamheter.

För att eliminera risken vid chefsbyte har flera verksamheter skrivit in i verksamhetsplaner, kvalitetsdokument och liknande policydokument att ett visst antal delaktighetsslingor ska genomföras per år. Ibland är detta kopplat till andra kvalitetsverktyg som till exempel Pict-O-Statundersökningar som följs av en delaktighetsslinga. Några kommuner i Skåne har beslut från den politiska ledningen om att man ska arbeta med Delaktighetsmodellen, vilket har underlättat vid implementeringen av modellen. Ett annat sätt för att bevara arbetssättet är att det finns en samordnare med uppgift att leda utveckling.


Vägledarna möts ibland av hinder som rör attityder till brukarnas ökade inflytande och i vilken form detta ska ske. Det kan vara att personalen på enheten tycker att brukarna redan har full delaktighet. Sådana situationer utesluter inte att Vägledarna träffar brukarna och hör deras ställning till att delta. Det visar sig att upplevelsen av att ha bra inflytande eller uppleva bra trivsel inte motsäger att en delaktighetsslinga kan ge nya perspektiv och nya frågor.

Ibland möter Vägledarna en personalgrupp som visar ointresse eller till och med misstänsamhet mot dem. Ofta framgår det då att denna personal känner sig ”tvingade” att delta för att det ingår i deras arbete. En del tycker att de inte fått förbereda sig och fått tillräcklig information innan. Detta kan inträffa då slingen genomförs första gången på en enhet och verksamheten ännu inte fått erfarenhet av arbetet. I andra fall ger personal uttryck för att de arbetat så länge inom området att de redan har den kunskap som behövs. Ett sätt att minska denna typ av hinder har visat sig vara en väl förberedd förinformation som ges god tid och där chefen
Många som visat denna inställning från början berättar att de blivit positivt överraskade efterhand som slingan fortlöpt. Att delta i en slinga kan vara det bästa sättet för båda brukare och personal för att förstå syftet och sin egen roll i slingen. Därför är det särskilt viktigt att den första slingen som genomförs på en enhet blir väl genomförd.

En förutsättning för delaktighetsslingan är att det finns en brukargrupp som dock inte behöver vara en stor grupp. En grupp måste bestå av minst två personer vilket är ett minimum även för en slinga. Kontakten med andra brukare är en viktig effektfaktor i modellen, liksom att stafettfrågorna ska framföras av gruppen och inte vara helt personliga. Finns det bara en brukare som kan eller vill delta fungerar inte Delaktighetsmodellen utan man får finna andra sätt att främja dennes delaktighet på.


Det finns hinder för genomförandet som är av praktisk natur och som kan vara nog så avgörande för att slingen kan genomföras. Det handlar till stor del om hur behjälpig personalen på enheten är för att underlätta genom att till exempel påminna brukarna om tider, ordna bra rum för ostört samtal och att ordna förfriskningar till pausen i samtalen. Dessa praktiska hinder löses i de flesta fall och försvinner när verksamheten blivit van vid att genomföra delaktighetsslingor.

Svårigheter vid genomförandet av en delaktighetsslinga:

- Bristande förberedelsearbete, det har inte getts tillräcklig tid för det.
- Logistiken kring mötestider och schemaläggning.
- Personalen uppfattar att slingen är chefens kontroll, de ser det som ett hot mot sitt arbete, de tycker att de redan arbetar maximalt med brukarnas delaktighet, det är onödigt osv.
- Det finns motstånd mot förändringar i verksamheten.
• Personalen tycker inte att brukarna kan delta på grund av sina funktionsnedsättningar, eller på grund av att det väcker förhoppningar som inte kan införlivas.
• Det går inte att samla en grupp brukare av olika skäl, till exempel alltför grava funktionsnedsättningar, bristande kommunikationsförmåga, oro för gruppmöten.
• Brukarnas behov av stöd för att kunna delta till exempel att komma ihåg mötestiderna.
• Praktiska arrangemang på enheten såsom rum och fika till pausen är svåra att ordna.
• Det finns ingen samordning av delaktighetsslingorna i verksamheten.
• Vägledarna får inga uppdrag och tappar sin särskilda kompetens.
Del III

I denna sista del redovisas resultat från enkät, intervjuer och rapporter som samlats in i uppföljningsstudien. Dessa är grunden för uppdateringen av Delaktighetsmodellen som återfinns i Handboken.
Resultatredovisning av uppfoljningsstudien


Enkäten har sänds till samtliga kommuner som har utbildade Vägledare. De som erbjuds vara med i den kollegiala granskningen var kommuner med flera års erfarenhet av Delaktighetsmodellen och som också hade kapacitet att engagera Vägledare till granskningsteam. En kommun och i entreprenadverksamheten med lång erfarenhet av modellen, gjordes gruppintervjuer. Här gjordes också intervjuer med brukare av Vägledare och Brukarvägledare.

Uppföljningen har koncentrerats på hur de olika aktörerna som provat Delaktighetsmodellen har upplevt att delta i delaktighetsslinga, hur de ser på brukarnas möjligheter till ökad delaktighet, om Delaktighetsmodellen kan bidra med detta, om det blivit några märkbara resultat av något slag. Uppföljningen har inte haft avsikten att systematiskt dokumentera om delaktighetsslingorna genomförs helt enligt modellen, vilket skulle vara en komplicerad och tidskrävande procedur. Indirekt har detta dock framgått av de svar vi fått in i enkäter och intervjuer och vid granskningen av rapporter från utbildningsorganisationerna. Från alla dessa olika informationskällor har vi samtidigt fått in uppgifter om teman och
stafettfrågor från delaktighetsslingorna. Detta har visat ge en särskilt värdefull information för att följa utvecklingen av brukarnas behov av delaktighet och hur verksamheten möter dessa. Ytterligare information om hur slingor praktiseras har vi också fått i samband med kontinuerliga möten med Vägledare och samordnare.

I enkäten ingår personliga erfarenheter från 390 delaktighetsslingor, varav 80 är från äldreomsorg, inrapporterade från Vägledare och chefer. I den kollegiala granskningen och kompletterande intervjuer rapporteras drygt 200 personliga erfarenheter av slingor från runt 100 personer. Totalt finns i hela materialet samlade erfarenheter från cirka 600 slingor inrapporterade från drygt 200 personer. Detta är inte lika med 600 olika slingor eftersom varje slang ger erfarenheter från flera personer och en person kan ha erfarenhet från flera slingor. En del personer som svarat på enkäten ingår också i intervju materialet, där frågorna dock varit mer nyanserade. Studien har således gett ett rikligt material när det gäller personliga erfarenheter från deltagande i slingor vilket också har varit avsikten. I en kvalitativ studie är varje berättelse, upplevelse och erfarenhet viktig för helheten.

En styrka i uppföljningen är att flera metoder har använts för att samla in erfarenheter av och synpunkter på att använda Delaktighetsmodellen. Aktörer med olika roller i delaktighetsarbetet har fått komma till tals och på så sätt har delaktighet belysts från olika perspektiv. Genomgående intryck är att dessa aktörer är påfallande samstämmiga i sina erfarenheter oavsett om det gäller fördelar, positiva intryck, svårigheter eller hinder. Ofta använder de likartade uttryck för att beskriva sina synpunkter och intryck, vilket stärker vårt resultat och de slutsatser som kan göras. I resultatredovisningen innebär detta att samma fenomen återkommer i texten men belyst från aktörernas olika perspektiv och roller i Delaktighetsmodellen.

**Insamlingsmetoderna**

**Enkäten.** Enkäter har skickats till alla som genomgått utbildning för Vägledare i Delaktighetsmodellen samt områdeschefer och första linjens chefer i de kommuner som Vägledarna kommer ifrån.

Materialet begränsas av att vi inte kunnat nå alla berörda. Sammantaget har ett 15-tal mail återsändts från första linjens chefer, deras chefer (områdeschefer) och Vägledare. Det har varit svårt att få fram kontaktupp-

Till områdeschefer har 16 enkäter (exklusive adressat okänd) skickats, varav 10 besvarats vilket ger en svarsfrekvens på ca 63 %. 144 enkäter (exklusive adressat okänd) har sänts ut till första linjens chefer. Deras svarsfrekvens är ca 59 % (85 svarande). Enkätutskick har gjorts till 166 Vägledare (exklusive adressat okänd). Utav dem har 85 svarat det vill säga ungefär 51 %.

**Den kollegiala granskningen.** Vägledare från Kristianstad och Landskrona inom LSS-området har granskat varandras verksamheter med delaktighetsslingor. Motsvarande utbyte har gjorts inom äldreomsorgen av Vägledare från Sjöbo och Landskrona. Totalt sett har 65 personer intervjuats i denna del av uppföljningen.

**Kompletterande intervjuer.** I vissa delar var det inte möjligt att genomföra materialinsamlingen som kollegial granskning av olika praktiska skäl. Därför har även gruppintervjuer och enskilda intervjuer genomförts med samma intervjuguide. Ett Vägledarteam från Eslöv (Vägledare och Brukarvägledare) har intervjuat brukare i Lund (boende och habilitering LSS och Attendo LSS) som deltagit i slingor. Projektledarna har gjort gruppintervjuer med personal, chefer och Vägledare i Lund (boende och habilitering LSS och Attendo LSS) som deltagit i slingor. Totalt har 35 personer intervjuats i denna del. Urvalet till dessa intervjuer har skett av verksamheten.

I oktober har projektledarna träffat fyra brukare i Landskrona som under våren 2013 genomgått utbildning till Brukarvägledare. I en gruppintervju, där även deras Vägledarpartner samt verksamhetsutvecklare och chefer medverkade, berättade de om sina erfarenheter av att vara Brukarvägledare och gav sina synpunkter på utbildningen för Brukarvägledare.
Personal, chefer och Vägledare som intervjuats i någon form har också lämnat en kort beskrivning i ”snabbenkäter” för att samla in faktauppgifter om erfarenhet i yrket och av Delaktighetsmodellen. De har då också noterat teman och stafettfrågor som använts i slingorna.

FoU Välfärd har i samråd med granskningsteamen och deras kontaktpersoner i de involverade kommunerna tagit fram skriftlig inbjudan till intervjuerna, frågeguider och ”snabbenkäter”. Vid samtliga intervjuer har en intervjuguide följts (bilagor 8-13). Intervjuarna har skrivit en sammanfattande rapport som lämnats till projektledarna.

I redovisningen av det insamlade materialet och de resultat vi fått fram, har vi valt att börja med den kvalitativa informationen som omfattar den kollegiala granskningen, kompletterande intervjuer och rapporter från utbildningsslingorna. Därefter redovisas enkätundersökningen som omfattar flest antal respondenter. Till sist gör vi en genomgång av de stafettfrågor som vi samlat in.
Den kollegiala granskningen

Erfarenheterna av Delaktighetsmodellen finns i ett större antal skånska kommuner vilket innebär att det skulle ta ganska lång tid att samla in material till uppföljningen om projektledarna själva skulle göra det. Då vi hade kontakt med Vägledare i dessa kommuner såg vi det som en möjlighet att samarbeta med dem. Den metod som valdes var en enklare variant av kollegial granskning. En sådan innebär att personal från två verksamheter granskar varandras verksamheter med hjälp av systematiska frågor som man enats om. Denna resulterar sedan i en utvärderingsrapport och erfarenhetsutbyte.


I detta avsnitt redovisas erfarenheter från den kollegiala granskningen och de kompletterande intervjuerna. Samma frågeguider har använts till de olika deltagargrupperna (brukare, personal, chefer, Vägledare (bila- ga 8–13). Intervjumaterial har analyserats sammantaget per deltagargrupp. I bilaga 7 finns en redogörelse av genomförandet och vem som varit engagerade.

**Intervjuer med brukare**

Cirka 25 brukare som deltagit i en delaktighetsslinga har intervjuats i grupp eller vid enskilda samtal. (Som brukarintressenter finns även en grupp anhöriga.)
De intervjuade brukarna är positiva till denna samtalsform och tycker att mötet med personalen och chefen blivit annorlunda än andra samtal de har. Särskilt nämner några betydelsen av att träffa chefen så här. Det framkommer att de den första gången de skulle delta hade svårt att förstå vad delaktighetsslingen var bra för och deras del i den. I interviuerna berättar flera brukare att de dock efter hand förstod förloppet och meningens med samtalen när de kommit igång. De påpekar som alla andra intressenter att informationen innan slingan måste vara anpassad till deras sätt att kommunicera.


Brukarna ger många exempel på förändringar som blivit följd och förklaringar de fått till rutiner som de omges av. En del pratar om en känsla av att man nu får bestämma mer. Konkreta resultat som de berättar om är till exempel att delaktighetsslingorna har gjort att Husmöten och Brukarråd blivit bättre genom att flera vågar prata eller att man fört fram önskemål om att förändra ett Brukarråd. Andra berättar om att samtalen lett till en lugnare stämning på jobbet och bättre kontakt med kamraterna. Mycket av brukarnas synpunkter och frågor finns i stafettfrågorna (se vidare sid 95). Det finns förslag som inte genomförts och någon nämner resursbrist i verksamheten som skäl till detta.

Många tycker att de nu lyssnar mer på varandra och detta gör att man själv vågar vara mer självständig. En del känner nu att det är lättare att framföra förslag till personalen och att de nu lyssnar bättre. Samvaron med personalen känns bra och deras bemötande har blivit bättre. Några tycker att det borde vara fler träffar med personalen och att de bättre prioriterat träffarna.

Bland de intervjuade brukarna finns också de som inte kommer ihåg så mycket av träffarna och som inte tycker att de upplevt någon förändring. Trots detta är även de positiva till träffarna och välkomnar Vägledarna tillbaka. De allra flesta tycker att Delaktighetsmodellen är bra och
vill vara med igen. De understryker dock hur viktigt det är att man får hjälp att förstå vad det handlar om den första gången.

I flera kommentarer finns antydan om att dessa möten känns betydelsefulla och får en viss status genom att delaktighetsslingan är till för brukarna och att Vägledarna inte är deras personal. Man lyfter också fram som positivt att chefen visar intresse för deras synpunkter, att det skrivs ner vad man kommer överens om och att det sker en uppföljning av resultaten.

**Intervjuer med personal**

I intervjuerna finns samtal med cirka 35 personal som deltagit i delaktighetsslingans personalgrupp en eller flera gånger.

Personalen grupperar sig kring två inställningar till Delaktighetsmodellen. Antingen är de genast intresserade eller upptäcker efterhand som slingan pågår att det är givande och tillför något nytt i deras arbete, eller så är de besvärade över den tid det tar och menar att det är onödigt att använda modellen. Till den första kategorin finns de flesta som deltagit i flera delaktighetsslingor, vilket bekräftar att det är genom att delta i processen som delaktighetsslingan vinner i värde.

Några berättar att de först känt osäkerhet inför att delta eftersom de upplevt det som en kontroll och insyn i hur de utför sitt arbete. Sådan misstro härledde många till att förinformationen gått för fort och att de inte fått svar på sina frågor kring hur Delaktighetsmodellen skulle påverka deras arbete. Med rätt information hade sådan misstro kunnat besparas dem.

Det uttrycks också att de inledningsvis kände oro för att brukarna skulle utsättas för en situation de inte kunde klara av. När Vägledarna, som inte kände deras särskilda funktionsnedsättningar och uttryckssätt, skulle leda samtal kunde de fara illa. En oro fanns också att det skulle kunna skapa en klyfta mellan dem och brukarna om Vägledarna blev brukarnas språkrör.

Andra skäl till att en del personal inledningsvis var avvaktande var att slingan konkurrerade med annat som var på gång i verksamheten och som upptog deras tid.
Några berättar att de först tyckte det var onaturligt att möta Vägledarna och prata med dem om sitt arbete. Denna uppfattning ändrades under slingans gång och många poängterar det som positivt att Vägledarna kom ”utifrån” och var opartiska.

Vanligtvis blev personalen tillfrågad av sin chef om de ville delta, men en del hade upplevt att de blev ”beordrade” utan att veta vad det skulle innebära för dem.

Personalen har i olika omfattning varit med i diskussioner om vilka brukare som skulle inbjudas till att vara med. De har ofta gett råd till Vägledarna om vilka kommunikationssätt som används och hur brukare vanligtvis kan klara en gruppssituation. Flera av de intervjuade tyckte att de förtroendeskapande mötena vid förinformationen mellan brukarna och Vägledarna behöver få ta sin tid och ibland behövs flera möten.

Stafettfrågorna från brukarna mottogs med nyfikenhet och spänning. Det nämns flera gånger att frågorna från brukarna förvånade och var oväntade men mycket givande. Det framgår att personalen tyckte det var svårt att formulera stafettfrågor till brukarna och fick hjälp av Vägledarna.

Personalen uppfattar att stafettfrågorna i många fall ledde till konkreta resultat av slingan. I en del fall sägs att stafettfrågorna var väntade och inte nya för dem, men att det i alla fall blev en ny diskussion och rejäla svar till brukarna.


Den vardagliga kontakten mellan personal och brukarna kan innebära svårigheter att inte utanför slangans prata om de frågor som diskuteras medan den är pågående. Personalen tyckte det var självklart att respektera detta även om arbetskollegor gärna ville ta del av vad som kom fram.

Det är blandade erfarenheter av att boka tider för samtalen. För en del har det varit ett visst mixtrande med att finna tid och ersättare men för andra har detta lösts enkelt. I några fall hade det resulterat i att det akut
bara blivit en personal som kunde delta i slingan vilket kändes fel. Gruppträffarna innebär att tid tas från det ordinarie arbetet vilket ibland skapar stress.

Personalen som intervjuats tycker att det i de flesta slingor kommit upp väsentligheter till diskussion. Brukarna har börjat bli mer aktiva och de har definitivt fått svar på många frågor. Personalen har lagt märke till att brukarna gärna pratade om Vägledarna efter en slinga och undrade när de skulle komma tillbaka.

För sin egen del uttrycker många i personalen att de nu tänker annorlunda om hur de vill utföra sina uppgifter; det blir mer med brukarna än för dem. Många uttrycker det som en ”aha-upplevelse”, ett nytt sätt att tänka på jobbet, då de insett att det som de trodde de gjorde, inte alltid stämde. De framhåller betydelsen av att varje slingas resultat följs upp och att all personal får möjlighet att delta i en slinga. De ser en risk med att Delaktighetsmodellen ”rinner ut i sanden” liksom de sett andra metoder försvinna. Trots att det finns personal som inte ser att Delaktighetsmodellen kan tillföra brukarna något nytt, uppger nästan alla som intervjuats att de rekommenderar den till andra. De understryker dock Vikten av frivillighet, rätt information och att slingor återkommer.

**Intervjuer med chefer**

I materialet ingår intervjuer med 32 chefer (företrädesvis 1:a linjens chefer). De intervjuade cheferna är välinformerade om Delaktighetsmodellen och använder den på olika sätt i sitt arbete som ansvariga för verksamheten.


Cheferna påpekar att det är svårt att urskilja resultaten från olika aktiviteter som ju samvarierar.

Cheferna ser det som en stor fördel att Vägledarna kommer från en annan enhet än där slingan genomförs. Detta är en skillnad från andra sätt att arbeta med brukarnas delaktighet. I några verksamheter finns redan Brukarvägledare och i andra finns intresse för att utbilda brukare till detta.

Cheferna var i de flesta fall välinformerade om vilka teman som slingorna hade tagit upp. Några har börjat ge egna teman och frågor till delaktighetsslingor som de vill ha brukarnas uppfattning om. Delaktighetsmodellen har på en del håll blivit ett medel för chefen att få kontinuerlig feedback från brukarna om insatser, rutiner, aktiviteter och förändringar som rör deras vardag. Flera chefer funderar också över andra användningsområden för Delaktighetsmodellen som till exempel med anhöriga eller gode män.

En viktig fråga som cheferna känner ansvar för är att tilldela tid till arbetet med Delaktighetsmodellen och att budgetera denna. Cheferna har olika lösningar på detta för att inte försvåra genomförandet. Delaktighetsarbetet generellt måste få kostar, säger några av de intervjuade. Sådana strategier kräver ibland stöd från överordnade chefen i verksamhetens ledning. Därför beskrivs också modellens officiella förankring i verksamheten som betydelsefull för implementeringen.

Cheferna påpekade också vikten av att Vägledarna får utveckla sin roll som Vägledare genom uppdrag och vidareutbildning. Att genomföra delaktighetsslingor med personer som behöver alternativa kommunikationsformer är ett önskemål men kräver särskild kompetens hos Vägledarna för att genomföra.

Det vanligaste tycks vara att cheferna låter personal som är intresserade av delaktighetsarbete ingå i en slinga. Men det förekommer också att det ses som självklart att all berörd personal deltar, till exempel vid en mindre enhet. Intresse från personalens sida ses som en god garanti för att arbetet ska bära frukt och bli en innovativ faktor på enheten.

*Noterade effekter hos brukarna*: Det som cheferna noterar som positiva effekter av Delaktighetsmodellen är mer aktiva brukare, chefen har kommit närmare brukarna och deras vardagsfrågor, brukarna kan ge feedback på om aktiviteter som rör dem överensstämmer med deras behov. Vissa har noterat att brukarna nu söker upp chefen direkt med sina
frågor. De upplever att brukarna nu förstår att chefen är intresserad av deras situation. De har också noterat att enskilda brukare har börjat höras mer i samtalen och att det finns en öppenhet bland brukarna.


_Effekter hos personal:_ Mycket kan sammanfattas i förändrade attityder och förhållningssätt från personalens sida. Till exempel när personalen lämnar över mer ansvar till brukarna själva, så vågar brukarna mer. Personalen får tid för reflektion tillsammans och lär sig av varandra på ett nytt sätt, vilket cheferna ser som positiv effekt av slingan. Denna typ av kompetensökning är dock svår att objektivt mäta. Därför är personalens egen upplevelse av att ha deltagit den viktigaste källan till att uppskatta värdet av Delaktighetsmodellen ur personalperspektiv.


**Intervjuer med Vägledare**

Vägledarna är genomgående mycket positiva till att arbeta med Delaktighetsmodellen. Deras erfarenheter verifierar till stor del de synpunkter som övriga aktörer berättar.

De flesta av de intervjuade Vägledarna har erfarenhet från många slingor och därmed utvecklat sin Vägledarroll. De bidrar också på olika sätt till modellens utveckling genom de många anpassningar som måste göras till brukarnas särskilda krav på tillgänglighet. De berättar om episoder som visar att de utvecklar sin yrkesroll genom att lära sig hantera problematiska situationer som kan uppstå i grupperna. Det kan till exempel vara brukare som dominerar respektive är tysta i samtalet, spännings mellan brukare, stafettfrågor som handlar om dåligt bemötande från personalen eller personalens ointresse.


Några chefer utser en kontaktperson bland personalen där slingan genomförs. Denna förbereder slingan inför varje möte genom att ansvara för lokal, kaffe eller pausförfriskning. De kan också förmedla tider och påminna brukarna om möten.


Hur arbetet med Delaktighetsmodellen organiseras är viktigt för att den inte ska tyna bort som många av de intervjuade ser som en risk. I några verksamheter har man därför skrivit in att Delaktighetsmodellen ska användas ett visst antal gånger per år. Den finns inskriven i värdegrundsdokumentet i några kommuner för att inte falla bort till exempel vid chefsbyte. Detta tycker Vägledarna är mycket positivt och ger dem en stabil arbetssituation.

En annan garant för Delaktighetsmodellen är att verksamheten har en samordnare för aktiviteterna. De Vägledare som har erfarenhet av en samordnare är mycket positiva. Samordnaren har kontakt med cheferna och kan se till att Vägledarna kontinuerligt får uppdrag. De samlar också Vägledarna till erfarenhetsutbyte och kan vara ”bollplank” för att dryfta svårigheter som kan bli aktuella under en slinga.

Vid uppföljningsträffarna efter slingan och vid återkommande slingor på samma enhet får de möjlighet att följa en sådan process.

Ofta bildas ett Vägledarpar av personal som känner varandra. Vägledarna ser dock en poäng med att då och då byta partner, vilket kan vara utvecklande för dem och inspirerande för enheten de vägleder på.

Sammanfattningsvis ger intervjuerna uttryck för att Vägledarna gillar sin uppgift att vägleda delaktighetsslingor. De säger till exempel: det är positivt att lära känna andra brukare; de ser en positiv utveckling hos brukarna; de får ha tid för brukarna; de blir förvånade över att brukarnas förtroende för dem utvecklas så snabbt och att de gärna vill träffa Vägledarna igen; de blir ibland också överraskade över de behov och synpunkter brukarna ger uttryck för.

Många säger att de får en ”tankeställare” när de observerar sin egen förändring och påverkan av att leda slingor. De tycker att de länge medvetet arbetat med att öka brukarnas delaktighet och självbestämmande. De inser att det finns en dimension till i detta arbete som de nu upptäckt. De noterar också att personalen som är med i slingorna ofta berättar om samma reaktion.

Exempel på hur de beskriver sin uppgift som Vägledare är: meningsfullt, överraskande, glädjande, lärande, yrkesmässig utveckling, positiv feedback.

Vägledarna tycker det är särskilt svårt att: bestämma tiderna, starta upp en slinga på en enhet för första gången, vägleda till relevanta stafettfrågor och genomföra en perfekt förinformation.
**Intryck från utbildningsslingor**


I detta avsnitt redovisas en sammanfattning av intrycken från dessa rapporter. Den ger information om de första erfarenheterna av att delta och leda en delaktighetsslinga och betydelsefulla faktorer för implementering av Delaktighetsmodellen. En hel del av dessa första intryck påminner mycket om de erfarenheter som rapporteras från andra i uppföljningen.

**Att genomföra slingan**


**Gruppträffarna:** Av rapporterna framgår att när man fått bestämt mötestiderna brukar slingan fungera bra. Men det finns problem som dyker upp som till exempel att personalen inte kommer till träffarna, brukare har glömt bort träffen, att chefen inte kommer till avslutningen eller vill vara med även i personalgruppen. I några fall har Vägledarna blivit anvisade en enhet där det av olika skäl inte gått att genomföra en slinga utan de har fått börja om i en annan enhet.

Att leda samtalen i brukargruppen fungerar bra när man vid förinformationen funnit rätt kommunikationsform. Samtalen beskrivs som stimulerande och att det är roligt att få träffa andra brukare än i ordinarie jobb. Problem som dyker upp här är att anpassa samtalssituationen till varje individ. Det kan gälla att uppmärksamma koncentrationssvårigheter, att alla får talutrymme och vågar prata, att det kommer in nya brukare i gruppen. De förekom också att brukarna vid första träffen ville ändra det tema som var satt för slingan, vilket Vägledarna lät ske.


Det som noteras i flera rapporter är svårigheten att få fram stafettfrågorna och formulera dem på ett bra sätt, men det nämns också en förtröstan
om att med mer övning kommer det att gå bättre. Stafettfrågorna ses som betydelsefulla för slingan och tydliggör samtalet. De menar att de med övning kommer att bli bättre på att få fram stafettfrågorna. Vägledarna var också observanta på att slingans syfte inte var att finna fel eller kritisera.

Den gemensamma träffen ledde ofta till konstruktiv diskussion om stafettfrågorna. Ibland noteras att samtalet fick en annan karaktär dels i mötet mellan brukare och personal jämfört med samtalet i deras egna grupper, dels när chefen kom in i slutet av samtalet. Denna svårighet nämndes i flera rapporter.

De flesta Vägledare har inbjudits att komma tillbaka till enheten efter en tid för en uppföljning, vilket gjorde att de kände att deras insats var uppskattad. Uppföljningsträffen finns inte med i rapporterna som skrivs efter den gemensamma träffen när utbildningen är klar.

Exempel på särskilda svårigheter man ställdes inför är: att ordna mötestiderna; hur många deltagare som kan vara med för att grupperna ska fungera; hur man ska hantera frågor från personalen om vilka brukare som sagt vad. Under utbildningsslingan diskuterades sådana dilemma vid handledningen.

**Reflektioner kring vägledarrollen**


Genomgående rapporteras att brukarna först har svårt att förstå vad slingan går ut på, men att de redan under första brukarträffen ger uttryck för att de uppskattar samtalet med varandra och Vägledarna. Vägledarnas eget omdöme om vad slingan betytt för brukarna är att de satte värde på att Vägledarna kommer från ett annat ställe och lyssnar på dem. Intrycket var att brukarna blev mer öppna efter hand och att den andra brukarträffen kändes bra. Brukarnas intresse för samtalet nämns som den faktor som gör Vägledarrollen meningsfull och viktig. ”Det kändes
som man gör något viktigt”. Brukarna ville gärna att Vägledarna skulle komma tillbaka.

En del menar att det både hos personal och hos brukare finns en ovana att samtala och reflektera kring frågor som tas upp i slingan. De flesta rapporterar en god stämning i samtalen och att det gavs positiva omdömen om slingan i sin helhet.

Vägledarna själva menar att de har lärt mycket som stärker deras yrkesroll. Man trivs väldigt bra i rollen som Vägledare och har jobbat bra tillsammans i paret och kompletterat varandra. De uttrycker ofta i rapporterna att de ser fram emot att snart få starta en ny slinga för att få ytterligare erfarenheter av att leda en slinga. En del hade redan bokat in nästa slinga.


Någon skriver: ”Vi har sett ett arbetssätt som vi gärna vill eftersträva på vår egen verksamhet.” I en annan rapport står det: ”Erfarenheten är att brukarna kan påverka sin vardag utan att det handlar om kostnader och att det finns ett värde i sig att vara delaktig.”
Enkätundersökningen

I enkätundersökningen redovisas varje respondentgrupp (områdeschefer, 1:a linjechefer, Vägledare) för sig med utdrag från de öppna svaren och kommentarerna. (Se enkätformulär bilaga 15.)

Enkätsvar från områdeschefer

Enkäten har besvarats av tio områdeschefer, varav åtta har Vägledare i verksamheten. Det har genomförts slingor i sammantaget 59 enheter som dessa områdeschefer har ansvar för, med en variation på mellan 2 och 30 enheter per områdeschef. Flertalet områdeschefer har bestämt tema till någon slinga, ibland tillsammans med sin ledningsgrupp.


Alla områdeschefer som använder Delaktighetsmodellen kan rekommendera andra att också göra det.
Enkätsvar från 1:a linjens chefer


Sammantaget har cheferna i sina verksamheter genomfört 115 delaktighetsslingor, med en variation mellan 1 och 8 slinger per chef. Flertalet chef har utbildade Vägledare i sin personalgrupp, mellan 1 och 6 Vägledare och några vet redan nu att de ska utbilda fler Vägledare. Ungefär hälften av cheferna säger att de ska eller kanske ska utbilda fler Vägledare beroende på behov och resurser medan en del chef anser att de har tillräckligt med Vägledare för tillfället.

Största delen av cheferna uttalar att Vägledarna har uppdrag, men det finns också chefer som svarar som motsatsen. Orsaker som då framkommer är att Vägledarna är tjänstlediga, att de nyss avslutat en delaktighetsslinga eller att de går utbildning men också att det varit svårt att få utrymme till att genomföra slinger.


Organiseringen av delaktighetsslingans genomförande fördelas mellan chef, Vägledare och verksamhetens personal. En övervägande del av
cheferna anser att de har ansvar för att avsätta tid för personal och Vägledare samt att genomföra förinformation med personalen och ordna lokaler. De menar att Vägledarna har ansvar för att samordna mötestider och hålla i förinformation till brukarna medan personalen i verksamheten ansvrar för att det ordnas vikarier och fika.

När det gäller vem som ska ta ansvar för inbjudan att delta i delaktighetsslingan är bilden inte lika tydlig. Ungefär lika många chefer anser att chef, Vägledare respektive personal ska ta ansvar för detta.

Flertalet chefer deltar i slutet av den gemensamma träffen vid avslutning av delaktighetsslingan. Ibland träffas chef och alla deltagare i en särskild summeringsträff eller så träffas enbart chef och Vägledarna. Flertalet cheferna får en skriven rapport av Vägledarna efter att slingan avslutats. Av svaren blir det tydligt att hälften av cheferna alltid eller ibland har en särskild uppföljningsträff några månader efter avslutad delaktighetsslinga. Det är även vanligt att man som chef samarbetar med en annan chef i arbetet med Delaktighetsmodellen.

Hinder vid organiserandet av Delaktighetsslingorna handlar framförallt om personalplanering och att ”få ihop” tider till träffarna som passar alla deltagare.


Förändringar som märks hos personal som deltagit i Delaktighetsslingor är framförallt ökad uppmärksamhet mot brukarnas delaktighet, ett bättre bemötande och ökad gemenskap med brukarna. Personal har utvecklat informationsvägarna till brukarna och förtydligat informationen om kontaktnamnaskap.

Mat- och måltidssituationen har förbättrats, liksom fritidsaktiviteterna samt miljön i boendet och brukarnas arbetsmiljö. Chefer uttrycker att
många vardagliga problem och hinder som annars inte hade uppmärksammat har lösts genom delaktighetsslingan.

Förslag på förändringar av Delaktighetsmodellen från några av 1:a linjecheferna är att lägga till en uppföljningsträff efter några månader samt att göra slingan mer flexibel för att exempelvis passa bättre i hemtjänstverksamhet. Nästa alla chefer uttrycker att Delaktighetsmodellen kan användas vid kvalitetsutveckling och att de kan rekommendera Delaktighetsmodellen till andra chefer.

**Utdrag från de öppna svaren och kommentarerna:**

*Mycket intressant att det kommer upp frågor som personal inte har hört sedan tidigare eller bara tagit för givet att det är OK!*

*Personal får ibland ta sig en tankeställare kring vilket förhållningssätt man har gentemot brukaren.*

*En viktig poäng är att Vägledare inte kommer från den egna verksamheten.*

---

**Enkätsvar från Vägledare**


Flertalet Vägledare har arbetat med samma partner hela tiden och endast ett fåtal har erfarenhet av att bilda team med Brukarvägledare. Kommentarer visar att det varit en positiv erfarenhet för de Vägledare som arbetat med Brukarvägledare och fler Vägledare är intresserade av detta. Ungefär hälften av Vägledarna har genomfört slingor på samma enhet vid flera tillfällen. Slingorna har mestadels genomförts som planerats.
Teman i delaktighetslingorna har till största delen handlat om att få be-stämma över sitt liv, fritid och aktivitet, mat- och måltidssituationen, bemötande, arbetet, trivsel, att ha en meningsfull dag, delaktighet och personalen. Även boendet, boendemöten, kontaktperson och genomförandeplan är vanligt förekommande i teman. Några Vägledare har inte jobbat med teman utan låtit frågorna växa fram i brukargrupperna, vilket lett till många olika frågor och diskussioner. Temat har vanligtvis bestämts av områdeschefen eller deras närmsta chef (1:a linjechef), men även brukarna har haft stort inflytande. Mer ovanligt är det att Vägledarna själva eller personalen bestämmer temat för delaktighetslingan.

Vägledarna uppger att organiseringen av delaktighetslingan delas mellan dem själva, verksamhetens chef och personal. Vägledarna ser till övervägande del att de har huvudansvar för att samordna mötstider, hålla i förinformation till brukare och personal samt avsätta egen tid för arbetet. Vägledarna uttrycker att de hjälper till att avgöra vem som ska bjudas in till slingan och detta ansvar delas ganska jämnt med chef och personal. Chefen har stort ansvar för att avsätta tid för personal och Vägledare samt genomföra förinformation med personalen. Personalen i verksamheten har störst ansvar för praktiska arrangemang med lokaler och fika men har också en viktig roll när det gäller att ordna vikarier och samordna mötstider.

En övervägande del av Vägledarna uppger att chefen deltar i slutet av den gemensamma träffen och får en skriven rapport som avslutning av delaktighetslingan. Annat som förekommer är att chefen har en särskild summeringsträff med alla deltagare eller enbart en träff med Vägledarna. Sammantaget hälften av Vägledarna berättar att man alltid eller ibland har en särskild uppföljningsträff ett par månader efter avslutad Delaktighetsslinga.

En del Vägledare för fram exempel på begränsningar med Delaktighetssmodellen. Det handlar om brukare som har svårigheter att kommunicera och/eller att vara i grupp, att resurser saknas för att genomföra brukares önskemål och att det inte är förankrat som arbetssätt hos chef och personal.

Det är mindre vanligt att alternativ kommunikation används i brukarsamtalen. När det förekommer används följande hjälpmedel; samtalsmatta, bilder och tecken, Pictogrambilder, lättläst information, dövtolk, tolk, och/eller Pict-O-Stat-undersökning.

Vägledarna är helt överens om att det finns fördelar med att använda Delaktighetsmodellen. De förmedlar en samlad bild av att brukarna upplever det meningsfullt att delta i slingan, att brukarnas inflytande ökat och att brukarna vill fortsätta med delaktighetsslingor. Brukarna uppskattar att mötas i ett eget forum och uttrycker att de blir hörda, blir ”tagna på allvar”. Flera brukare har ”öppnat sig” i dessa samtal. Brukare som inte säger så mycket i vanliga fall, kommer till tals eftersom frågorna går runt till alla.


Vägledarna får stimulerande feedback genom det intresse och förtroende som brukarna uttrycker efter att ha deltagit i en slinga. Relationen mellan Vägledarna och brukarna stärks av att de inte är brukarnas personal. Vägledarna noterar glädje över att se hur brukare utvecklas mot ökad öppenhet och engagemang.

om brukarnas inflytande, personal har förändrat sitt bemötande, Boråd och Husmöten har fått mer kraft och brukarna deltar mer i samarbete med personalen. Slingan ger en gemensam upplevelse som leder till mer delaktighet genom att personal och brukare samtidigt går igenom denna process.


Vägledarna vill överlag fortsätta som Vägledare och ser också att de har möjligheter att göra det. De uppskattar sin Vägledarroll och rekommenderar även andra att utbilda sig till Vägledare. Önskemål förs fram om att modellen implementeras i kommunen. Vägledarna pekar på vikten av att chefen tar ansvar för att det ges förutsättningar i form av tid, bemanning och uppdrag åt Vägledarna för att arbetet med Delaktighetsmodellen ska kunna ”rulla på”.

**Utdrag från de öppna svaren och kommentarerna:**

_Brukarnas förväntningar._

*Alla brukare får komma till tals, alla kan bli hörda!*

_Brukare vågar uttrycka sina åsikter eftersom Vägledarna är neutrala! Uppmärksammar sambandet av att säga sina önskningar och att detta kan påverka situationen.*

_Brukarna får träffa flera människor som kan lyssna på dem och förstå. Brukarna blir säkrare på sig själva.*

_Brukarna får en speciell roll, en ny roll, genom att delta i delaktighets-slingan. De upplevde särskild stolthet när de fick anteckningar från möten.*

_Viktigt att använda Delaktighetsmodellen som ett verktyg för förändring på sikt.*

_Brukarna får sitt eget forum för tankar och personalen får sitt forum för reflektion.*

_Makt- och beroendeförhållandena kan uppmärksammas! Bättre samspel mellan personal och brukare.*
Bra relation mellan personal och brukare förbättrar kommunikationen. Att ha tid för brukarna och bli överraskade av deras tankar.

Återkommande uttryck: Överraskning, glädje, lärande, personlig och yrkesmässig utveckling, förtroende, meningsfullt, inflytande, positiv feedback.
Vad säger stafettfrågorna

Stafettfrågorna lyfts fram i Delaktighetsmodellens grundpelare och har visat sig vara betydelsefulla för delaktighetsslingans effekter. Av denna anledning har vi särskilt uppmärksammad dessa. I alla delar av uppföljningsstudien har vi fått in uppgifter om använda teman och stafettfrågor. Det har lett till att vi har noterat över 200 sådana som vi analyserats för att ge en bild av vad samtalen i delaktighetsslingorna handlat om. Dessutom har det visat sig att de kunnat ge en intressant bild av utgångsläget för att nå delaktighet och självbestämmande som många brukare har. Detta är en aspekt som vi inte i denna studie haft möjlighet att utveckla närmare.

Stafettfrågor från slingor inom äldreomsorgen och inom LSS har analyserats tillsammans. Generellt sätt är de av samma karaktär även om de konkreta önskemålen kan variera mellan äldre människor och yngre.

De frågor som tas upp i stafettfrågorna från brukarna är ganska likartade trots att de kommit fram i slingor från olika verksamheter ledda av olika Vägledare. Det finns därför en ganska klar evidens för att många frågor handlar om centrala delar i det dagliga livet för personer i behov av stöd. Genomgången av stafettfrågorna har därfor lett god insyn i deras behov och deras syn på det stöd och den service och omsorg som de mottar.

Först redovisas de stafettfrågor som brukarna ställer till personalen och sedan de som personalen ställer till brukarna. Dessa har först grupperats i kategorier och sedan har en enkel analys gjorts.

Stafettfrågor från brukare till personal

Stafettfrågorna från brukarna utgör den större delen av de insamlade frågorna. De är korta, konkreta och anknyter ofta till aktuella situationer på enheten och i brukarnas vardagsliv.

Stafettfrågorna är generella på så sätt att de är formulerade som vi-frågor. Detta är säkert en effekt av att Vägledarna strävar efter sådana uttryck för att undvika alltför personliga frågor. Innehållet ger ändå ett starkt intryck av att de deltagande brukarna har angelägna gemensamma
frågor och synpunkter. Ett genomgående mönster i hur frågorna formu-
leras är att de ofta uttrycks som: Får vi? Kan vi? eller Varför får vi inte?
Detta kan tolkas som en strävan att känna av sina gränser mot större
självständighet och ökat handlingsutrymme. I så fall visar detta stafett-
frågornas basala funktion på vägen mot empowerment både för den en-
skilde brukaren och för gruppen.

Intrycket från alla dessa stafettfrågor är att de rör fenomen man vill
förstå, ha hjälp med, testa i förhållande till egna möjligheter och förmå-
gor, eller som man vill öka sitt deltagande och självbestämmande i.

Stafettfrågorna har grupperats efter sitt innehåll till några beskrivande
categorier, delvis överlappande. Dessa är: Vardagsfrågor, Gruppen –
gemenskap, Livsfrågor, Personal- och verksamhetsrelaterade frågor,
Information – vetande. I redogörelsen har vi slagit ihop frågor som i
princip rör samma företeelser. I bilaga 4 finns många konkreta exempel
från dessa kategorier.

Vardagsfrågor
Till denna kategori hör många stafettfrågor. Det är frågor om matsitu-
tioner, ekonomi, inköp, bostad, personlig hygien, det egna hemmet, be-
sök i hemmet, att be om hjälp, aktiviteter på egen hand, minnesstöd,
personligt anpassade aktiviteter, kontaktperson och mycket annat.
Många vardagsfrågor har en personlig bakgrund men samtidigt visas ett
gruppengagemang. Det är en typ av vardagsfrågor som på något sätt
berör eller kan komma att beröra alla. Vardagsfrågorna berör ibland
regler som brukarna uppfattar finns på enheten och som de inte förstår
eller ifrågasätter.

Gruppen – gemenskapen
Frågorna och synpunkter i denna kategori är också många. Hit har vi
fört frågor som handlar om det man kan göra tillsammans, välja att avstå
från, är beroende av som till exempel av varandra som arbetskamrater
på en dagligverksamhet eller som boende på samma enhet. Det är frågor
om gemensamma utrymmen och aktiviteter, jämförelse med andra,
konkreta förändringar och frågor som rör boendeutrustning, samvaro
mellan brukarna, förslag på aktiviteter, gemensamma måltider, gemen-
samma hemaktiviteter (matsedel inköp, laga mat), vardagsinflytande,
at ordna brukarmöten.
Det finns också exempel på frågor till personalen om hur man kan minska bråk och osämja mellan brukare. Sådana frågor finns både från daglig verksamhet och från boenden. Resultatet av dessa frågor har lett till en förbättrad situation, rapporterar både brukare, personal och chefer.


**Livsfrågor**

En något mindre mängd frågor rör djupare livsfrågor och framtidsfrågor. Dessa har framför allt kommit fram vid teman som Får du bestämma över ditt liv? En del stafettfrågor som genomförts vid daglig verksamhet har lett till funderingar som rör arbetslivets framtid och möjligheterna att få ett ”riktigt” jobb eller utbildning till ett jobb. Funderingar har också rört boendesituationen som att välja var man vill bo och med vem, att få har husdjur i sitt boende eller flytta från orten. Någon fråga från en brukargrupp gällde hur man skulle kunna få personlig information om vilka möjligheter de har i livet. Även frågor om vart man vänder sig med existentiella livsfrågor finns.

**Beroende av verksamheten och samvaro med personal**

I denna kategori finns frågor med vitt skilda fokus. Det kan handla om personliga möten mellan brukare och personal, generellt om bemötande, om personalen som regelförvaltare men också om personalen som identifierar verksamheten. Hit hör frågor som uttrycker behov av att vara delaktiga och hur stödet och omsorgen organiseras. Stafettfrågorna här berör på olika sätt samspelet mellan individ och verksamhet.

Många av stafettfrågorna visar på brukarnas intresse för personalens arbetssituation. Det är två perspektiv som framkommer: personalen
som en del av den verksamhet som ger stöd och omsorg och personalen som direkt utförar av detta vilket inbegriper en personlig relation. De verksamhetspräglade frågorna handlar konkret om tidsplanering som rör brukarnas privata vardag som tvättider, mathållning, hjälp med hygien, tidstillgång för stödet, personalens stress, information om byte av personal, tillfällig personal och personal som slutar. Man vill också veta vad som diskuteras på personalens APT. Denna typ av frågor återkommer ofta. Det andra perspektivet är lika vanligt förekommande och handlar om den mer nära relati

Exempel på stafettfrågor från denna kategori är: personlig tid med personalen, personligt utformat stöd, gemenskap med personalen till exempel vid matsituation eller kaffestunder, hur man ber om hjälp, personnels arbetsutbildningar, respekt i bemötandet, frihet, lika villkor och rättvisa, information om personalens utbildningar och konferenser, information kring personalanställningar till exempel vikarier och scheman, personalens rutiner och brukarnas behov. I en del slingor tar brukarna upp möjligheten till mer formell delaktighet genom till exempel Husmöten och Brukarråd, och önskar stöd för att skapa sådana forum.

En lite oväntad kategori blev stafettfrågor kring brukarnas behov av att bli informerade och få svar på kunskapsfrågor med betydelse för deras situation. De visar på en strävan att bli mer orienterad i sin vardag och i sin nära omgivning för att förstå samband och händelser bättre. Det var ibland frågor som gällde mycket aktuella händelser och frågor som man funderat över som rör närsamhället som förändringar i närmiljön, vem sköter fel i lägenheten, stängningstider över sommaren, hur man håller rent, varför man använder begreppet brukare, kunder. Andra exempel är frågor om man kan byta kontaktperson och hur en genomförandeplan skrivs.

**Stafettfrågor från personal till brukare**


Det finns många intressanta frågor från personalen som speglar lite av deras egen process i delaktighetsarbetet. Sammanfattande intryck från dessa är att personalen inbjuder till att lyssna och förstå brukarnas synpunkter och behov på ett öppet sätt.

Ofta präglas stafettfrågorna av att personalen är upptagen av sin yrkesroll och visar intresse för att finna den rätta stödrelationen. Det finns en sökande attityd och självreflektion kring detta. Grundläggande ledmotiv i deras stafettfrågor är Hur ska en bra personal vara? Ge oss feedback!

Följande kategorier i analysen har skapats: Stödinsatsen i centrum; Den egna yrkesrollen; Konkreta förslag på brukarnas frågor. Kategorierna är delvis överlappande men vi har ändå valt att lyfta nyanserna genom denna indelning (se bilaga 4).

**Stödinsatsen i centrum**

Det förekommer ofta frågor som rör stödet till den mer personliga livssituationen som till exempel trivsel i boendet, på arbetet, med kamrater/grannar, med aktiviteter, med valet av kontaktperson, Gode män.

Frågorna spänner över ett brett spektra från mycket konkreta aktuella vardagliga frågor till livsfrågor eller en kombination av dessa. ”Med vad vill man fylla en meningsfull dag?”.

**Den egna yrkesrollen**


I vissa frågor kan anas personalens känsla av ansvar för brukarnas bästa och var gränsen för detta ansvar går. Vad vill brukarna själva ta ansvar för? På vad sätt kan vi bäst stödja i detta?

**Konkreta förslag**

En hel del stafettfrågor från personalen är konkreta förslag till aktiviteter, förändringar och förbättringar som rör vardagssituationen. Även här förekommer Hur-frågor där boendepersonalen ber brukargruppen fundera över till exempel hur alla kan få inflytande över matsedeln, delta i matlagning, bestämma sina tvättider, sköta sina inköp, bestämma aktiviteter och så vidare. De konkreta förslagen till aktiviteter, förändring och förbättring kan följas genom den gemensamma diskussionens konkreta förslag i slingan och till uppföljningen där det sker en avstämning av hur förslagen förverkligats.
Denna uppföljningsstudie har gett oss stor insyn i Delaktighetsmodellens möjligheter, hinder i genomförandet av slingor och villkor för positiva effekter. Genom flera års Vägledarutbildningar, samarbete med Vägledare och verksamheter som arbetar med Delaktighetsmodellen, har vi lärt oss vad som krävs för att den ska fungera i praktiken. Detta tillsammans med den erfarenhet denna uppföljningsstudie gett, kan vi slå fast att Vägledarutbildningen tillsammans med en målinriktad implementering är en absolut förutsättning för att Delaktighetsmodellen ska leda till önskade positiva resultat. En Vägledarutbildning riktad mot funktionshinderområdet och äldreomsorgen eller liknande verksamheter, bör därför från början involvera berörda chefer.

Både i enkäten och i intervjuer bekräftar chefer ledningens betydelse för att skapa engagemang och förutsättningar för delaktighetsarbetet samt att resultatet omsätts i verksamheten. De ser fördelarna med att ett ”nära” ledarskap förstärks eftersom viktiga kvalitetsfrågor för brukare och personal blir synliga genom delaktighetsslengan.


Vägledarna berättar också att de har stor nytta av denna omvandling i sin egen arbetssituation. Samma reaktion rapporterar personalen som ingår i slingorna, dock inte lika starkt. Dessa positiva effekter i bilden av sig själv i sin yrkesutövning (stöd, service, omsorg) har gjort stort inträck på oss. Vi är överraskade över denna omvandling som man genomgår relativt snabbt.

Vägledare och personal berättar om hur detta nya synsätt gör arbetet med brukarna mer givande och meningsfullt. Särskilt från brukare och Vägledare uttrycks en tilltro till denna dialogform. Brukarnas uppskattning av slingorna bekräftas av både personalen, Vägledarna och chefer.

Med detta som bakgrund är det lätt att förstå de som känner oro för att arbetet med Delaktighetsmodellen ska ”rinna ut i sanden”.


Den enskilt viktigaste faktorn som berättigar Delaktighetsmodellen är att den ska leda till ökat samförstånd kring brukarinflytande mellan brukare och personal och därmed öka brukarens självstämmande och inflytande över sitt liv. För att Delaktighetsmodellen inte ska tas över och bli ett redskap helt ”utifrån” verksamhetens tolkning av brukarinflytande, menar vi att det är viktigt att Delaktighetsmodellen genomförs och utvecklas av alla aktörerna tillsammans. Brukarvägledare kan spela en viktig roll för att upprätthålla en sådan balans.

I denna uppföljning har vi inte fördjupat oss i långsiktiga och bestående effekter av delaktigheten för de enskilda brukarna såsom stärkt självförtroende och självbild. Det finns många exempel på att så sker på kort sikt efter att personen deltagit i flera slingor. Ett resultat av detta kan vara det stigande intresset för att bli Brukarvägledare. Vi vet att de Brukarvägledare som finns idag är värdefulla som förebilder och för ut-
vecklingen av Delaktighetsmodellen. Dessa kan också bli viktiga aktö-
rer i en uppföljning av de långsiktiga effekterna för brukarna av Del-
aktighetsmodellen.

Sist men inte minst vill vi nämla stafettfrågornas särskilda värde som
blivit uppenbart i denna uppföljning. Att läsa dem öppnar en dörr in till
brukarnas vardag sett ur deras upplevelseperspektiv. De ger en viktig
dimension av delaktighet, självbestämmande och inflytande som behö-
ver tas på största allvar i arbetet för att stärka brukarnas makt över sin
situation.

Ann-Christine Gullacksen och RoseMarie Hejdedal
Referenser


Socialstyrelsen, Kunskapsguiden, hemsida: www.kunskapsguiden.se/ebp/om-evidensbaserad-praktik/Sidor/default.aspx


Kontaktvägar och lästips

FUB:s projekt *Med delaktighet i sikte*. Arbetar fram anpassat informationsmaterial om delaktighet och Delaktighetsmodellen. 
Email: delaktighet@fub.se

Pict-O-Stat- undersökning kombinerat med Delaktighetsmodellen. 
Kontaktuppgifter: 
Landskrona kommun, cecilia.karlsson@landskrona.se 
Kristianstad kommun, johanna.johnson@kristianstad.se


Något om ”delaktighetsstegen”, grader av delaktighet: 

Kontakt med författarna: 
hejdedalutveckling@ystad.nu
ann-christine.gullacksen@kfsk.se
Bilagor
Bilaga 1; Sammanfattning av tidigare utvärderingar av Delaktighetsmodellen


Utvärderingarna har belyst följande områden; Delaktighetsmodellen som metod, dess effekter/påverkan på brukarnas delaktighet och inflytande respektive personalens förhållningssätt samt tankar om spridning av och fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen.

Arbete med Delaktighetsmodellen är ett långsiktigt arbete. Båda utvärderingarna gjordes när modellen använts i verksamheterna under ett års tid, varför framförallt de mer omedelbara effekterna har kunnat studeras.

Brukarna har satt stort värde på att delta i gruppträffarna och att ha blivit tillfrågade att vara med. Den känsla de förmedlar visar att de uppskattar att de fått möta personalen på ett nytt sätt. En annan upplevelse som flera av dem satte ord på var att det kändes bra att ”man satsar på oss”, samtidigt som de uttrycker en viss oro för att det som satts igång bara ska ”rinna ut i sanden”. Brukarna vill fortsätta med delaktighetsslingor och vill även att andra ska få denna möjlighet. Att vägledarna är personal som kommer ”utifrån” för att leda samtalen verkar ha stor betydelse för brukarnas förtroende och intresse att föra fram sina frågor. Brukare som varit med i vägledarteam berättar att det varit intressant och roligt att få uppskattning. Brukare som mött eller fått kännedom om brukarvägledare uttrycker intresse att själv vara det. Personal som deltagit i grupporna har upplevt att dialogerna gett dem ett nytt perspektiv på sig själva i mötet med brukarna. Det har gett nya erfarenheter av brukarnas tankar och deltagande. Flera uttrycker att de nu förändrat sitt arbetsätt för att mer medvetet stödja brukarnas självbestämmande och inflytande, från en stödjande roll till att vara mer av ”möjliggörare”. De har blivit mer medvetna om att underlätta brukarens väg mot självbestämmande och funnit nya möjligheter att göra detta på. Skillnaden från tidigare är att de är mer resonerande och lyssnande för att uppmuntra brukaren till egna försök. Många beskriver det som en klar attitydförändring till sitt arbete och till brukarna. Många har i utvärderingarna berättat att de kände sig överraskade
och förvånade över brukarnas tankar och syn på sin vardag, vilket gett en annan förståelse för brukarnas situation. Personal och chefer ger många exempel på hur de sett att brukare som varit med i en delaktighetsslinga har börjat våga mer och ta mer del i sitt liv. Brukarna har tagit upp synpunkter och önskemål som de inte tidigare fört fram.

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. Det som känns angeläget är att arbetet får en tydligare förankring hos all omsorgspersonal. Alla behöver vara engagerade, förstå, ställa sig bakom syftet med Delaktighetsmodellen och uppmuntra de nya initiativ som brukarna tar.


Det blir i utvärderingarna tydligt hur betydelsefullt det är med en engagerad ledning som ger drivkraft och sammanhållning i arbetet med att öka brukarnas delaktighet och inflytande. Närmsta chef behöver ha intresse för arbetsättet och ta ansvar för processen. Andra svårigheter vid genomförandet handlar om att personal känt sig tvingade att delta, inte känt behov av att delta eller inte följt hela slingan. Några av brukarna har haft stora kommunikationshinder, men flera vägledare har ändå funnit möjligheter till positiva lösningar. Känsliga moment vid genomförandet är bland annat att få ut rätt information till brukarna så att de förstår varför de erbjuds att vara med. Brukarna deltar helt frivilligt medan personalen måste vara med om verksamheten satsar på att införa detta arbetssätt. Även de praktiska arrangemangen kan ha betydelse som exempelvis att grupperna kan sitta ostörda under gruppsamtalen, att alla kommer till varje träff och att informationen sprids på rätt sätt. För delaktighetsslingans trovärdighet är det viktigt att deltagarna får svar på sina frågor och att det man kommit överens omsätts i praktisk handling.

Sammanfattat av RoseMarie Hejdedal
Bilaga 2; Delaktighetsslingan

FÖRINFORMATION
till alla

Brukar-
grupp 1

VÄG-
LEDAR-
PARET (VI)

Personal-
grupp 1

Brukar –
grupp 2

=Gemensam träff=

= Stafettfrågor=

CHEFEN

UPPFÖLJNING

UPPFÖLJNING
Bilaga 3; Teman som samlats in via enkäter, kollegial granskning och intervjuer


I sammanställningen nedan har gjorts fyra grupperingar av använda teman. Teman kring mat och måltider samt om aktiviteter är de som har gett en mängd stafettfrågor som konkretiserar brukarnas önskemål och behov på ett mycket tydligt sätt. Dessa går att spåra i listningen över stafettfrågor i bilaga 4.

Teman som rör livssituationen

Får du bestämma över ditt eget liv?
Har du rätt att bestämma över ditt liv?
Trivs du med ditt liv och får du bestämma över det?
Vad är viktigt/viktigast att få bestämma över i sitt liv?
Kan du påverka din vardag?
Hur ser din vardag ut?
Vad är en meningsfull vardag för er?
Får ni bestämma över ert boende?
Vad är ett "hem" för dig?
Hur kan man ha det bra på boendet?
Synpunkter på Bemötande, personalkontinuitet och inflytande
Vad är ett bra bemötande och kan det bli bättre?
Hur delaktig är man i besluten på boendet?
Anhörigas delaktighet
Närståendes delaktighet
Trivs ni i ert boende?
Trivs du i din lägenhet?
Hur vill ni bli bemöta?
Hur ska man bemöta varandra? Brukare – brukare och brukare – personal?
Hur ska en bra personal vara?
Hur planeras era dagar?
Hur kan informationen bli bättre till er brukare?
Får ni alla vara med och bestämma på boendemötena?
Vad är en svår period i livet?
Hur respekterar vi varandra vi som bor här?
Får ni det stöd ni behöver?
Får ni bestämma vad ni vill ha hjälp med?
Är ni delaktig i de insatser ni får?
Är ni nöjda med biståndet och hur det utföres?
Utförs bistånden du fått som ni tänkt er?
Påverkansmöjlighet i hemtjänsten
Aktiviteter inom hemtjänst
Är ni delaktiga i er genomförandeplan?
Hur delaktiga är ni och har varit i genomförandeplanens utformning
Om information och delaktighet/självbestämmande
Synpunkter på delaktighet
Tema väljs från resultat av brukarenkäten, pict-o-stat

Arbetet/daglig sysselsättning

Hur trivs du på din dagliga verksamhet?
Trivs ni på ert arbete?
Hur har jag det på jobbet?
Får ni vara med och bestämma på ert jobb?
Önskemål kring jobbet
Är du delaktig och får vara med och besluta och bestämma på arbetsplatsen?
Finns rädslor på arbetet?
Tar tillvara tillräckligt tillvara på era egna önskemål om att kunna välja andra arbetsuppgifter och att kunna byta arbetsplats?

Matsituationer, ofta använda teman:

Vad tycker ni om gemensam matlagning?
Synpunkter på matsituation, matsedel och måltidsmiljö
Får ni själva bestämma vad ni åter? Hur vill ni ha det?

Aktiviteter:

Finns det något att göra på fritiden?
Är ni nöjda med av utbudet av aktiviteter?
Hur trivs ni med aktiviteterna på Fritids?
Finns det något att göra på fritiden?
Får du bestämma över din fritid?
Önskemål kring aktiviteter
Aktiviteter, kan ni vara med och påverka dessa?
Hur att samsas i gemensamma utrymmen?
Trivselregler i TV-rummet
Bilaga 4; Exempel på stafettfrågor

Från brukare till personal:


Vardagsfrågor
Finns det möjlighet att åka till Ullared?
Finns det något annat än hörselproppar för att dämpa ljudnivån?
Får vi vara med och bestämma matsedel för veckan?
Förra året hade vi uppehåll med bingon över sommaren, hur blir det i år?
Har vi en eldriven rullstol eller går det att införska en?
Hjälp att komma ihåg saker?
Kan man ej få äta vad man vill?
Kan man få äta tårta ibland?
Kan man få dusch, städ och tvätt utförda av samma personal på f.m?
Kan man få fler utflykter tillsammans med sin egen personal istället för fritidsverksamheten?
Kan man ändra signal på porttelefon och vanlig ringsignal då man inte hör skillnaden?
Kan vi få arbetskläder?
Kan vi få hjälpa till mer i vardagen?
Kan vi få vara med och bestämma/önska vad vi ska ha till kvällsmat på söndagar?
Kan vi få äta tillsammans eller i lägenheten?
Kan vi följa med och handla mer ofta?
Kan vi inte ha en almanacka att planera in bl a dusch, utflykt m.m.?
Kan vi köpa in en idélåda till basen?
Om jag inte tycker om maten, kan jag få ett annat alternativ?
Tvättstugan ej lämplig för rullstolsbundna, svårt att nå hänga upp tvätt utan hjälp från personal.
Varför används inte verkstaden?
Varför hämtar nattpersonalen posten? Vi vill ha posten samma dag.
Varför får vi inte bestämma själva om vi vill vara hemma från jobbet?
Varför får vi inte bestämma volym på den allmänna TVn?
Varför får vi inte handla var vi vill?
Varför ska man vara inne hos sig när man är förkyld?
Varför städar personalen på olika sätt hos oss?
Vem bestämmer vad man ska äta?
Vi får ofta bara ett litet småbröd till eftermiddagskaffet, andra avdelningar får mer.
Vi vill ha mer promenader.
Vi vill bli pamindna när det är aktiviteter.
Vi önskar sångstunder, kan vi starta upp det igen?
Vill gärna till kyrkogården.
Vill ha tårta ibland.
Vill vara med och bestämma matsedel för veckan.
Önskemål om kaka till kaffet istället för kex.

**Gruppen – gemenskap**
Att datagruppen har förtur på datorerna
Det är för många punkter på Boråden
Det är störande när folk springer i loftgången, Kan man göra något åt detta?
Finns det möjlighet att ha ett disco?
Finns möjligheten för ett uppehållsrum?
Finns möjlighet att ha flera individuella aktiviteter som t ex gå på teater, konsert eller fiska och även ha gemensamma aktiviteter en gång i månaden, under en testperiod?
Fler datorer till verksamheten
Få ordning på högt ljud på arbetet.
Får man ha fler aktiviteter både enskilt och i grupp?
Får vi byta grupp på jobbet om vi vill?
Förr hade vi boule igång, kan vi ordna det igen?
Förra året hade vi uppehåll med bingon över sommaren, hur blir det i år?
Gärna annan mat, t.ex. hamburgare och pizza.
Hur får mobiler användas på arbetstid?
Hur kan ni bli ännu bättre på att lyssna?
Husmöten.
Ibland är det alldeles för högljutt.
Kan man få hjälpa till att baka,stryka etc?
Kan man få nya spel, tv-spel?
Kan man ändra ringsignalen på antingen porttelefonen eller klockan till boendet?
Kan man ändra personalens tider på helgerna?
Kan vi få hjälpa till att baka mer?
Kan vi få maten uppdelad i olika skålar istället för blandat i gratäng?
Kan vi få mera koppar, muggar, tallrikar och glas.
Kan vi få nya arbetskläder, tröjor och namnbrickor.
Kan vi få salt och peppar på bordet?
Kan vi få starta ett brukarråd?
Kan vi få större lägenheter?
Kan vi få större skåp så jackorna får plats.
Kan vi göra ett veckoschema över vardagens sysslor?
Kan vi ha buffé oftare?
Kan vi ha en fest?
Kan vi ha en förslagslåda till aktiviteter.
Kan vi ha en stoppskylt på dörren in till gemensamma rummet när vi lagar mat så man slipper bli störđ när man har sin matlagningskväll?
Kan vi ha schema tider då vi använder datorn?
Kan vi inte ha en almanacka att planera in bl.a dusch, utflykt mm?
Kan vi köpa in ute spel? Och vill ni spela det med oss?
Kan vi planera utflykter till sommaren och boka någon buss?
Kan vi samordna ett brukarråd?
Kan vi schemalägga städningen?
Kan vi schemalägga våra arbetsuppgifter?
Kan vi skaffa dörröppnar?
Kan vi som vill vara ordförande på bomöttena vara det?
Kan vi starta brukarråd?
Kan vi sälja godis, halstabletter, tuggummi och läsk?
Kan vi åka på utflykt och fika?
Kan vi ändra låset på dörren?
Mat, olika aktiviteter, ekonomi, kollektiv resor.
Måste alla ha samma regler?
Om frihet och schema.
Problem med larm och hiss. Förbättra larmsystemet.
Träffar med andra brukare i annat boende.
Vad kan man göra för att slippa bråk och missförstånd?
Varför går ni inte titt på TV hur länge som helst?
Varför har ni så lite tid på kvällarna nuförtiden?
Varför hålls mattiderna så dåligt?
Varför åter vi i lägenheterna?
Veckomatsedel på tavlan kan ej tydas av alla, de som ej kan läsa.
Vi får ofta bara ett litet småbröd till eftermiddagskaffet, andra avdelningar får mer.
Vi skulle vilja byta kontaktman i boendet?
Vi skulle vilja ha bakkvällar och cafékvällar tillsammans med det andra boendet
Vi vill bestämma mer på aktiveringsdagen.
Vi vill gärna bilda en gruppsamverkan från andra enheter hit, kan ni göra det?
Vi vill gärna hitta på någon aktivitet ensam med personal. Finns det möjlighet?
Vi vill ha en matlista!
Vi vill ha fler gemensamma aktiviteter, får vi det?
Vi vill ha olika tema på våra boendemöten, även en sekreterare och en ordförande. Kan vi ordna så att det blir så?
Vi vill ha vill ha protokoll från boendemötena. 
Vi vill inte hålla i boendemötena själva. 
Vi vill också sitta i det gemensamma utrymmet men det går inte nu för en bru-kare stör, skriker och slåss hela tiden. Hur kan vi lösa detta? 
Vi önskar en speleman? En gång i veckan eller varannan. 
Är det möjligt att ha fler gemensamma träffar? 
Är det möjligt att vi fikar tillsammans oftare? 
Är det ok att sola i bikini på vår gemensamma altan? 
Önskar sängstunder. 
Önskemål kring nya arbetssysslor. 
Önskemål om aktiviteter i vardagen. (Bingo, sängstunder, boule m.m.) 
Önskemål om att få vara med och beställa mat till eftermiddagskakor, kvällsmat m.m.) 

Livsfrågor
Begränsad ekonomi och vill ha stöd för att hitta aktiviteter som kostar lite pengar eller är gratis. 
Bra med genomförandeplan i min lägenhet så jag själv kan läsa, kan jag få det? 
Får vi ha vår genomförandeplan i vår lägenhet? 
Jag vill diskutera mer, finns det möjlighet att någon kan komma till min lägenhet för att diskutera nyheter? 
Kan man ordna en tid för samtal med prästen när denna kommer på andakt? 
Kan man få stöd vi läkarbesök? 
Att få vara sig själv i sin egen lägenhet på sin egen tid. 
Kan vi få ha våra pengar själv? 
Vad är egentligen en genomförandeplan? 
Varför får vi inte bo i egen lägenhet? 
Varför får man vänta länge på att få komma upp på morgonen när man väger för mycket? 
Varför kan man inte gå ut själv? 
Varför får vi inte bestämma vad vi ska äta? 
Kan jag välja manlig/kvinnlig hjälp vid vissa situationer? 
Personalen ska stanna lite ofta och bara prata lite. 
Önskar mer social samvaro.

Beroende av verksamheten och samvaro med personal
Det kan vara svårt att få tag på personalen via telefon. Hur kan ni förbättra det? 
Det är ibland svårt att fråga för att man är rädd för att få ett nej. 
Finns intresse av att baka tillsammans med personalen inför Husmötet? 
Får man själv välja sin kontaktman? 
Får vi byta kontaktperson i boendet? 
Går det att förtydliga ytterligare vilka sysslor alla har under dagen? 
Hur ska en förslagslåda användas? Får även personalen komma med idéer? 
Hur tänker ni personal om att vi trivs så bra här?
Hur vet ni i personalen att ni ger rätt hjälp?
Kan ni hålla på tystnadsplikten?
Kan ni påminna om ordningsreglerna?
Kan vi bemötas och behandlas rättvist?
Kan man hjälpa med att städningen så må den tar ett rum i taget tillsammans?
Knacka på dörren innan man går in till oss.
Man vill gärna ha regelbundna tider. Det dröjer och man vet inte när de kommer
Måste all personal gå till alla brukare?
Måste alla ha samma regler?
Måste det vara så mycket kontroll på var vi är?
Måste ni gå in med huvudnyckel när vi ligger och sover?
Personalen har inte tillräckligt med tid när de delar ut maten t.ex.
Personalen ska ha tid att lyssna.
Prata tydligare så vi förstår.
Vad tycker ni om oss? Förstår ni oss bättre om vi ändrar oss? Hur vill ni att vi ska vara?
Varför får man vänta så länge när man ringer?
Varför får personalen sluta tidigare när inte vi får göra det?
Varför har ni inte alltid jobbomöjligheten på, när ni kräver det av oss?
Varför har ni inte samma regler för alla, när det gäller baslägenheterna?
Varför har ni så lite tid på kvällarna nuförtiden?
Varför har ni inte ont om tid?
Varför kommer personalen inte på de tider vi bestämde?
Varför kännas det besvärligt ibland att be om hjälp?
Varför ringar ej personal på bestämt tid?
Varför sitter personalen inte ner med brukarna på kvällen?
Varför ska vi ha arbetskläder när inte personalen har det?
Varför slutar personal? Vi vill veta om det.
Varför är det så få manliga i personalen?
Vi vill att ni tar er tid att sitta och prata, kan ni inte göra det?
Vi vill att personal stänger dörren när de går ut för att röka?
Vi vill gärna hitta på någon aktivitet ensam med personal. Finns det möjlighet?
Vi vill ha husmöten utan chefen och utan personal, bara en personal som hjälper till där det behövs, får vi det?
Vi vill veta när personal slutar och när det kommer vikarier, eller nya.
Vi vill veta vem som jobbar varje dag och information om vikarier.
Vi vill veta vad man pratar om på APT.
Vi vill veta vad personalen lär sig när de går utbildningar.
Vill att personalen ringer om de blir sena, går det att lösa?
Vill bli lyssnade på.
Vi önskar få mer kvalitets tid med kontakten, bör det att ordna?
Vägar du prata med personalen om vad du vill göra i ditt liv?
Önskemål från brukare om en pärm för vikarier.
Information och vetande
Blir ni påverkade av att vi känner oss stressade?
Brukare vill gå kurs i HLR och undrade hur man anmäler sig?
Brukare vill ha protokoll från boendemötena
Hur gör man när man vill byta jobb och vem skall man prata med?
Hur gör man om man vill flytta?
Hur kan personalen hjälpa brukarna att hantera önskan av att ha ett riktigt jobb?
Kan vi få mera utbildning i data och trädgårdsskötsel
Kan vi få tydligare information från fritid och 8ans bas?
Om man vill ha en kontaktperson, hur gör man?
Vad är egentligen en genomförandeplan?
Vi vill få bättre info om saker som händer.
Vissa lägenheter har gamla kylar, frysar etc, Kan man få dessa utbytta?
Varför får vi inte all information?
Varför får vi inte bestämma själva om vi vill vara hemma från jobbet?
Varför är daglig verksamhet stängt under sommaren?
Varför kan inte fritidspersonalen också vara på Korttids? Det hade varit kul.

Från personal till brukare:
En del av stafettfrågorna från personal till brukare är ofta en fråga om förtydligande. Andra, ganska stor del, är förslag till brukarna eller direkta svar. Dessa finns inte med här eftersom de inte är att betrakta som stafettfrågor. De är en del av dialogen som sker i det gemensamma samtalen. Alla frågor och svar har dock ett värde vid en närmare analys av brukarnas behov och hur dessa mottas av personalen.

Stödinsatsen i centrum
Får ni vara med och bestämma på boendemötena?
Genomförandeplan: har du en plan, vet du vad som står, har du varit med och bestämt?
Hur gör vi för att få gruppen att fungera bättre vissa dagar?
Hur kan man samsas i gemensamma utrymmen?
Hur kommer ni överens med de andra som bor här?
Hur respekterar man varandra vi som bor här?
Hur ser din vardag ut?
Hur ska man göra för att trivas i sin lägenhet?
Hur ska vi göra för att alla ska få välja mat?
Hur trivs du med aktiviteterna på Fritids?
Hur trivs du på din dagliga verksamhet?
Hur tycker ni det funkar med fritids mitt i veckan?
Trivs du med ditt liv och får du bestämma över det?
Trivsel i boendet?
Vad vill ni göra i baslägenheten?
Vad är en meningsfull vardag för dig?
Vad är en svår period i livet?
Vad är ett "hem" för dig?
Varför kan man ej ta hand om sin ekonomi?
Är ni delaktiga och får vara med och besluta och bestämma på arbetsplatsen?
Är ni nöjda med av utbudet av aktiviteter?

**Den egna yrkesrollen**
Förstår personalen vad du vill?
Har det skett en förändring här på boendet under åren. Positivt eller negativt?
Hur kan informationen bli bättre till er brukare?
Hur kan man göra måltiderna mer inbjudande och trivsam?
Hur upplever ni att vi går in med egen nyckel i er lägenhet?
Hur vill ni att en bra personal ska vara?
Hur ska vi i personalgruppen vara för att ni ska våga fråga oss om saker och ting?
Känner ni trygghet?
När får jag inte bestämma själv?
Utförs bistånden du fått som du tänkt dig?
Vad är viktigt/viktigast att få bestämma över i sitt liv?
Vill ni att vi går undan när vi planerar?
Skulle ni vilja ha hjälp med att knyta sociala kontakter utanför boendet?
Är det bra att bestämma allt själv?
Är ni delaktiga i era insatser?
Är ni delaktiga i genomförandeplanen?
Är du nöjd med ditt bistånd och hur det utföres?
Är ni nöjd/missnöjda med något på boendet?

**Konkreta förslag**
Kan ni tänka er att åka flera tillsammans ut i skogen eller vill vissa av er åka ensamma tillsammans med personal?
Vad tycker ni om gemensam matlagning?
Vad tycker ni om våra brukarmöten och vad vill ni få ut av dem?
**Bilaga 5; Utbildade Vägledare och Brukarvägledare i Delaktighetsmodellen**

Genomförda utbildningar i Skåne för kommuner och verksamheter

<table>
<thead>
<tr>
<th>År</th>
<th>Termin/ (Antal utbildningar)</th>
<th>Utbildade Vägledare Funktionshinderomsorg</th>
<th>Utbildade Brukarvägledare Funktionshinderomsorg</th>
<th>Utbildade Vägledare Äldreomsorg</th>
<th>Totalt antal utbildade Brukarvägledare</th>
<th>Totalt antal utbildade Vägledare</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2008</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>12</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>2009</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>13</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>2010</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>25</td>
<td>4</td>
<td>10</td>
<td>4</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>2010</td>
<td>Hösten/(1)</td>
<td>12</td>
<td>0</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>2011</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>22</td>
<td>3</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>2011</td>
<td>Hösten/(1)</td>
<td>17</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>2012</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>22</td>
<td>0</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>2012</td>
<td>Hösten/(1)</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>2013</td>
<td>Våren/(2)</td>
<td>20</td>
<td>5</td>
<td>12</td>
<td>5</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>2013</td>
<td>Hösten/(1)</td>
<td>7</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>2014</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>17</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Totalt antal utbildade</td>
<td>148</td>
<td>16</td>
<td>58</td>
<td>16</td>
<td>206</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Kommuner och verksamheter i Skåne där FoU Välfärd har utbildat Vägledare och Brukarvägledare

**Inom Funktionshinderomsorg:** Eslöv, Helsingborg, Hässleholm, Höganäs, Kristianstad, Landskrona, Lund, Attendo i Lund, Staffanstorp, Svalöv, Trelleborg, Ystad, Ängelholm och stadsdelarna Fosie, Hyllie och Rosengårds samt Fritiden (Grunden) och Framtiden.

**Inom Äldreomsorg:** Eslöv, Landskrona, stadsdel Västra Innerstaden i Malmö, Sjöbo, Tomelilla och Trelleborg.

Genomförda utbildningar utanför Skåne för kommuner och verksamheter

<table>
<thead>
<tr>
<th>År</th>
<th>Termin/ (Antal utbildningar)</th>
<th>Utbildade Vägledare Funktionshinderomsorg</th>
<th>Utbildade Brukarvägledare Funktionshinderomsorg</th>
<th>Utbildade Vägledare Äldreomsorg</th>
<th>Totalt antal utbildade Brukarvägledare</th>
<th>Totalt antal utbildade Vägledare</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2012</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>1*</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2014</td>
<td>Våren/(1)</td>
<td>17</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Totalt antal utbildade</td>
<td>18</td>
<td>3</td>
<td>0</td>
<td>3</td>
<td>18</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Kommuner och verksamheter utanför Skåne där FoU Välfärd har utbildat Vägledare och Brukarvägledare

**Inom Funktionshinderomsorg:** Våren 2012: ALFA i Laholms kommun, Halland. * Våren 2011 deltog 3 Vägledare och 3 Brukarvägledare från ALFA i utbildning i Skåne (se ovan)

Våren 2014: Karlshamn, Karlskrona och Ronneby kommuner i Blekinge.
---

**Bilaga 6; Sammanställning av träffar i Vägledarringen**

– ett lärande nätverk där Delaktighetsmodellens Vägledare och Brukarvägledare träffas för kompetenspåfyllnad, inspiration och erfarenhetsutbyte

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tid för träff</th>
<th>Program</th>
<th>Antal deltagare</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2011-05-03 kl. 13.30-16.30</td>
<td>Det första mötet för vägledare utbildade för Delaktighetsmodellen. FoU Skåne inbjöd Vägledare till en träff för att diskutera möjligheterna att <strong>bilda ett nätverk</strong> för Vägledare. Eftermiddagen inleddes av <strong>David Ershammar</strong> som föreläste om <strong>brukarinflytande</strong>.</td>
<td>43 deltagare</td>
</tr>
<tr>
<td>2012-03-01 kl. 13.30-16.30</td>
<td>FoU Skåne hade anlitat <strong>docent Lotta Löfgren-Mårtenson</strong>, forskare och socionom, som föreläste om <strong>Sexualitet och kärlek bland unga med intellektuella funktionsnedsättningar</strong>. Därefter följde samtal i mindre grupper kring dagens ämne.</td>
<td>70 deltagare varav 58 Vägledare</td>
</tr>
<tr>
<td>2012-05-07 kl. 13.30-16.30</td>
<td>Efter önskemål vid föregående träff i Vägledarringen togs två ämnen upp; <strong>Pict-O-Statundersökningar</strong> respektive <strong>Brukarvägledare</strong>. Vägledare från Landskrona och från Kristianstad berättade om sina erfarenheter av att använda Pict-O-Stat för brukarundersökningar som följs upp genom Delaktighetsmodellen. Brukarvägledare från projekt Alfa i Laholm berättade om sina erfarenheter av Delaktighetsmodellen.</td>
<td>47 deltagare</td>
</tr>
<tr>
<td>2013-02-11 kl. 13.30-16.30</td>
<td>Programmet utgick från avhandlingen <strong>Erkännande, makt och möten: En studie av inflytande och självbestämmande med LSS med fil dr Lottie Giertz</strong> från Linneuniversitetet som inbjuden föreläsare. Avhandlingen belyser hur inflytande och självbestämmande hanteras i vardagen då personen är beroende av LSS-insatser som personlig assistans, vilket är den första studie i Sverige av hur godmanskapet utövas i praktiken.</td>
<td>Ca 60 deltagare</td>
</tr>
<tr>
<td>2013-05-27 kl. 13.30-16.30</td>
<td>Programmet hade två huvudpunkter; <strong>Chefens roll i arbetet med Delaktighetsmodellen</strong>. Chefer med erfarenhet av modellen inom LSS och Äldreomsorg delade med sig av sina erfarenheter. Dessa chefer var; Sofia Andersson, Landskrona; Bo Lang, Kristianstad; Christin Andersson, Sjöbo; Agneta Eklund Jönsson, Lund. Därefter följde utbyte av erfarenheter i mindre grupper där även chefer från nedanstående kommuner och verksamheter deltog; Ångelholm, Laholm, Helsingborg, Eslov, Malmö, Attendo LSS i Lund. <strong>Uppföljningen av Delaktighetsmodellen</strong>. FoU Välvärd och övriga medverkande i kollegial granskning och brukarintervjuer vid uppföljningen av Delaktighetsmodellen berättade om sina intryck så här långt.</td>
<td>57 deltagare</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

**Note:** The content is a translation from Swedish to English, with the table structure and formatting preserved. The table contains a summary of meeting dates, programs, and attendance numbers. The programs include discussions on network building, professional development, and knowledge exchange. The content also touches on themes such as sexual identity, sexual relationships, and leadership roles in the context of Delaktighetsmodellen.
Tid för träff | Program                                                                 | Antal deltagare |
---|---|---|
2014-03-10 kl. 13.00-16.00 | **Konferensen ”7 år med Delaktighetsmodellen” för att presentera kartlagda erfarenheter av Delaktighetsmodellen**<br>Konferensen riktade sig i första hand till chefer, personal, brukare och Vägledare som arbetar med Delaktighetsmodellen men även till engagerade i EBP-projektet inom funktionshinderområdet. FoU Välfd inledde med en muntlig presentation av uppföljningen av arbetet med Delaktighetsmodellen inom funktionshinderområdet och äldreomsorgen 2008–2013. Deltagarna diskuterade i mindre grupper Delaktighetsmodellens *styrkor och svagheter* samt tog fram förslag till utvecklingslinjer. | 56 deltagare |
Bilaga 7; Genomförande av kollegial granskning och kompletterande intervjuer

Inför den kollegiala granskningen och de enskilda intervjuerna har FoU Välfärd haft möte med de Vägledare och Brukarvägledare som skulle genomföra intervjuerna samt de personer i respektive verksamhet som skulle ge stöd med samordning (verksamhetsutvecklare, projektledare och chefer). Syftet har varit att i samråd ta fram ett gemensamt upplägg för intervjuerna som har genomförts som halvstrukturerade med en intervjuguide. En gemen-
sam inbjudan har använts och urvalet till grupperna har skett i verksam-
heterna. Enda kriteriet har varit att deltagarna skulle ha varit med i minst en
delaktighetsslinga.
Respektive kommun har listat de teman och stafettfrågor som använts sedan
man började använda Delaktighetsmodellen. Inför platsbesöken har respek-
tive kommun sänt över material till det besökande vägledarparet och till FoU
Välfärd. Detta material beskriver hur man arbetar med och har presenterat
Delaktighetsmodellen i sin verksamhet.

Kollegial granskning inom LSS-verksamhet
Den kollegiala granskningen inom LSS-verksamhet i Landskrona och
Kristianstad har genomförts under april månad 2013. Ett vägledarpär från
Kristianstad, Lena Löfstrand och Anna Andersson, respektive vägledarparet
Anette Ohnell och Marie Wendel Johansson från Landskrona har gjort plats-
besök hos varandra. De har genomfört intervjuer i grupp eller enskilt med
brukare, personal och chefer. Projektledare Johanna Johnson i Kristianstad
och verksamhetsutvecklare Cecilia Karlsson i Landskrona har haft uppdraget
att vara samordnare för den kollegiala granskningen i respektive kommun.
Vid den kollegiala granskningen har brukare, vägledare och personal som
varit med i delaktighetsslingor samt chefer intervjuats av vägledarparet från
den andra kommunen. I Kristianstad har intervjuats 7 brukare, 12 personal,
4 vägledare och några chefer. I Landskrona har intervjuats 4 brukare, 6
personal, 4 vägledare och 6 chefer.

Kollegial granskning inom äldreomsorgsverksamhet
Den kollegiala granskningen inom äldreomsorgen i Landskrona och Sjöbo
har genomförts under april-juni månad 2013. Ett vägledarpär från Sjöbo,
Marie Nilsson och Anette Hultkvist, respektive Marie Persson och Kinga
Hansen från Landskrona har gjort platsbesök hos varandra. Vägledarparen
har genomfört intervjuer i grupp eller enskilt med brukare, vägledare och
personal. Områdeschef Eva Gustafsson i Sjöbo och cheferna Helly Enqvist
och Mikael Kramer i Landskrona har haft uppdraget att vara samordnare för
den kollegiala granskningen i respektive kommun. Vid den kollegiala
granskningen har brukare, vägledare och personal som varit med i delaktighetsslingor intervjuats av vägledarparet från den andra kommunen. I Sjöbo har intervjuats en grupp anhöriga till äldre med demens, 2 personalgrupper och 2 vägledare. I Landskrona har intervjuats ett mindre antal äldre vid ett serviceboende, 4 personal och 3 vägledare.

**Kompletterande intervjuer inom LSS-verksamhet i Lund**

Vägledare Cecilia Nyberg och Brukarvägledare Andreas Larsson från Eslövs LSS-verksamhet har under juni månad genomfört enskilda intervjuer med 9 brukare inom Boende och habilitering LSS i Lund och Attendos LSS-verksamhet i Lund.

Projektledarna för denna uppföljningsstudie har i juni genomfört gruppintervjuer med 3 personal och 5 platsansvariga inom Attendos LSS-verksamhet i Lund. I oktober genomfördes gruppintervjuer med 6 personal, 4 vägledare och 14 chefer inom LSS Boende och habilitering i Lund.

**Intervjuer med Brukarvägledare i Landskrona**

I oktober träffade projektledarna även fyra Brukarvägledare i Landskrona som under våren samma år genomgått utbildning för att bli Brukarvägledare. I en gruppintervju, där även deras Vägledarteam samt verksamhetsutvecklare och chefer medverkade, gjordes en uppföljning av deras erfarenhet av att vara Brukarvägledare och deras synpunkter på utbildningen för Brukarvägledare. Erfarenheter från denna intervju ingår också i denna rapport.
Bilaga 8; Kollegial granskning, kompletterande intervjuer. Frågeguide, huvudfrågor till brukare

Frågor till gruppintervju och till enskilda intervjuer

Börja med frågan ”Får du/ni bestämma över din vardag?”

Du/ni har varit med i en slinga … har du varit med flera gånger?

Kommer du/ni ihåg hur det var?

Fick du/ni minneslappar?

Var det kul att träffa varandra? Var det kul att träffa personalen?

Var det kul att träffa chefen?
Tankar om detta?

Diskuterades viktiga frågor?

Har det blivit någon förändring? Hos personalen? I vardagen?

Får du/ni bestämma mer nu? Vad? Ge exempel.

Vill du/ni vara med igen?

Tycker du att andra ska kunna träffas så här? (rekommerenda andra)

Skulle du/ni önska att flera brukare fick vara med i sådana slingor?
Bilaga 9; Kollegial granskning, äldreomsorg, boende. Frågeguide, huvudfrågor till brukare

1. Du/ni har varit med i en delaktighetsslinga (Vägledare repeterar vad detta är)
2. Har du varit med flera gånger?
3. Kommer du/ni ihåg hur det var? Kan du beskriva det?
4. Vad pratade ni om? Vilket tema? (Ge exempel från teman ni vet om)
5. Var det bra att prata om det? Meningsfullt? Bra att lyssna på de andras synpunkter,
6. Hade det varit andra saker du ville prata om?
7. Var det bra att prata med andra brukare om detta?
9. Hur var det att träffa chefen till sist?
11. Var det bra att ni (brukare) träffades två gånger i gruppen innan ni träffade personalen?
12. Hade ni nytta av minnesanteckningar från Vägledarna?
13. Var det bra att det kom personer utifrån som ledde samtalen? (Varför det?)
14. Hur blev du/ni tillfrågad om att vara med?
15. Förstod du/ni vad det handlade om innan ni började?
16. Var det lagom tid när ni träffades?
17. Var det en bra lokal ni träffades i?
18. Något ni skulle vilja varit annorlunda?

Resultat

19. Har det blivit någon förändring efter slingan? Hos personalen? I vardagen?
21. Vill du vara med igen?
22. Tycker du/ni att andra ska kunna träffas så här? (rekommerenda andra)
23. Tror du/ni att sådana samtal kan förbättra för brukarna och för dig?
   Bli självständigare, vara mer delaktiv osv.
24. Har du/ni andra förslag på vad man skulle kunna göra för att förbättra brukarnas delaktighet?
Bilaga 10; Kollegial granskning, äldreomsorg. Frågeguide, huvudfrågor till anhöriga

Anhöriga som brukare möter personalen

1. Hur har det känts att träffas så här?
2. Hur blev du tillfrågad om att vara med?
3. Vilket tema pratade ni om?
4. Finns det annat ni skulle vilja ville prata om?
5. Hur har det känts att träffa andra anhöriga utan personalen?
6. Var detta till hjälp för er inför träffen med personalen?
7. Hur kändes det sedan att prata med personalen om detta ämne? (svårt, roligt, nytt, annat...)
8. Hur var det att träffa chefen till sist?
9. Hur upplevde du att arbeta med stafettfrågor?
10. Hjälpte de till att fokusera viktiga frågor?
11. Tycker du att något skulle varit annorlunda ordnat? (tider, lokal, tema, etc...)
12. Vilken betydelse har det med en neutral samtalsledare (Vägledare)?
13. Har träffarna blivit som du förväntade dig? Beskriv...
14. Tror du att sådana samtal kan förbättra för dig och din anhörig?
15. Tror du detta är ett bättre sätt för er anhöriga än att ta enskilda kontakter med personalen?
16. Skulle även era anhöriga (de boende) kunna vara med? (tillsammans med er eller i egen grupp...)
17. Finns det några speciella sammanhang när detta arbetssätt skulle kunna användas? (information, speciella frågor, annat...)
18. Kan du tänka dig att träffas så här fler gånger? (I så fall; Hur ofta?)
19. Tycker du att andra ska kunna träffas så här? Kan du rekommendera andra?
20. Tankar om uppföljning efter genomförda slinga...
21. Andra synpunkter?
Bilaga 11; Kollegial granskning. Frågeguide, huvudfrågor till personal

Synpunkter, praktiskt kring genomförandet
1. Hur fick ni veta om slingan?
2. Deltagit frivilligt eller upplevt sig ”beordrade”
3. Svårigheter med vikarier vid träffarna
4. Stressad av tiden, eller lugnt
5. Att ordna lokalen och kaffet
6. Deltog ni i valet av vilka brukare som skulle delta? Svårigheter med det?
7. Att samla brukarna, svårigheter?

Upplevelser från slingan
8. Förinformation, hur upplevde ni den? Blev det tydligt vad det handlade om?
9. Hur känandes det inför första träffen med Vägledarna? (personer utifrån)
10. Hur känandes det att sitta i grupp med kollegorna och diskutera på detta sätt?
11. Var ni nyfikna på vad brukarna diskuterat?
12. Hur upplevde ni deras stafettfrågor?
13. Hur tyckte ni att det var att formulera egna stafettfrågor?
14. Hur tyckte ni att samtalen i gruppen med kollegorna och diskutera på detta sätt?
15. Hur kom chefen i avslutningen? Överlämnandet?
16. Hur upplevde ni att samtalen leddes av Vägledare från annan verksamhet? (fördelar eller nackdelar)?
17. Tyckte ni detta gjorde någon skillnad jämfört med era vanliga samtaler i jobbet?
18. Har ni några reflektioner över Vägledarnas betydelse för brukarna? För samtalen med chefen?
19. Pratade ni i personalen med brukarna om slingan mellan träffarna? Efter träffarna? Vilken stämning märkte ni hos brukarna då? Positivt, engagerade, ointresserade, oförstående, nervöst osv?

Resultat
20. Vilket tema gav mest?
21. Nämnn några stafettfrågor som ni blev överraskad över
22. Vilka stafettfrågor har lett till förändring?
23. Omedelbara förändringar? (hos personal, hos brukare, på arbetsplatsen, anhöriga, gode män, annat…)
24. Förändringar på längre sikt? (attityder, annat man märkt)
25. Fördelar med att använda Delaktighetsslingor. Ge exempel.
27. Har ni märkt att brukare blivit mer delaktiga (på vilket sätt, ge exempel…)?
28. Har ni själv märkt att ni utvecklats i ert arbete efter att ha deltagit i slinga?

Uppföljning
29. Har ni haft en uppföljningsträff med Vägledarna efter att slingan avslutats? Hur lång tid efter slingan?
30. Har man genomfört flera slingor på den arbetsplats ni är på nu?
31. Planeras det flera slingor på din arbetsplats?

Allmänna inträck
32. Ser ni några begränsningar för att använda Delaktighetsmodellen? (vilka grupper, kommunikation)
33. Vilka Framgångsfaktorer/förutsättningar ser ni?
34. Skulle ni rekommendera Delaktighetsmodellen till andra?
35. Har ni provat andra modeller/arbetssätt?
36. Arbetar ni målmedvetet mot ökat brukarinflytande? Ge exempel på andra aktiviteter:
37. Hur långt kan brukarinflytande gå? Var finns gränsen mellan personalens ansvar och brukarnas?
Frågeguide, huvudfrågor till chefer

1. Har Delaktighetsmodellen kunnat bidra till ett ökat brukarinflytande i verksamheten?
2. Varför valde du att införa Delaktighetsmodellen?
3. Använder ni andra metoder för ökat brukarinflytande?
4. Betydelsen av att Vägledarna kommer från en annan verksamhet?
5. Vilka positiva effekter har du mött efter att ni började använda Delaktighetsmodellen?
6. Har du iakttagit förändringar i personalens arbetssätt? Andra effekter?
7. Har Vägledarna kunnat bidra till arbetsgruppens kompetenshöjning?
8. Har din kontakt med brukarna påverkats av slingorna?
9. Planerar du att fortsätta att arbeta med Delaktighetsmodellen i din verksamhet? Vilka resurser behövs för att fortsätta?
10. Genomförandet av slingor: Tankar kring val av verksamhet? Vem som ska vara med i en slinga (personal, brukare)?
11. Hur ser du på chefens roll: Vid förinformationen? Vid genomförandet av träffarna? Vid avslutning av slingan?
13. Andra synpunkter som du/ni vill föra fram:
14. Kan du rekommendera Delaktighetsmodellen till andra chefer?
Bilaga 13; Kollegial granskning. Frångeguide, huvudfrågor till Vägledare

Synpunkter på det praktiska genomförandet
1. Hur blev du utsedd till Vägledare? (ombedd av chefen, anmält sig själv)
2. Hur tycker du att det praktiska har fungerat kring genomförandet av en slinga? (tider, lokal, stöd av chefen, få ihop grupper)
3. Har du fått tillräcklig tid för att ägna dig åt att genomföra slingan?
4. Synpunkter på att få nya uppdrag, samordning, Vägledarträffar, fortbildung?
5. Exempel på särskilda tillvägagångssätt med att genomföra slingan:
6. (Kommunikation, hjälpmedel, gruppstörlek, extra träffar, annat)

Upplevelser av slingan
8. Intryck och synpunkter på förinformationen?
9. Intryck och synpunkter på brukarträffar?
10. Intryck och synpunkter på personalträffar?
12. Synpunkter på stafettfrågor? (Lätt, svårt, bra stöd i samtalet, spännande?)
13. Har ni haft uppföljning med deltagarna och/eller chefen efter avslutad slinga? Om inte, skulle ni vilja ha det? Vilka hinder för detta har funnits?
14. Har brukarnas aktivitet och intresse ökat i gruppträffarna under slingans gång?

Resultat
15. Har du fått veta om slingan fått betydelse för brukarnas inflytande?
16. Har du fått veta om förbättringsförslagen har genomförts?
17. Har du upplevt några effekter av att vägledarparet kommer från annan verksamhet? För dig som Vägledare? För verksamheten där slingan genomförts?
18. Hur delaktig känner du dig i att resultatet från en slinga blir genomförts?
19. (Kan du påverka fortsatta slingor, teman, uppföljningsträff)
20. Om du varit personal i en slinga, har du då märkt att brukarna blivit mer intresserade av att vara delaktiga?
21. Har du märkt någon förändring av personalens intresse för att öka brukarnas inflytande?
22. Har du någon Delaktighetsslinga på gång eller planerad?
23. Vilka förutsättningar ska finnas för att du ska fortsätta som Vägledare?
24. Vad har uppdraget som Vägledare gett dig personligen?
25. Skulle du rekommendera en kollega att bli Vägledare?
26. Andra synpunkter?
**Bilaga 14; Mall – Slutrapport från delaktighetsslinga under utbildningen**


### Allmänna upplysningar

<table>
<thead>
<tr>
<th>Om verksamheten där delaktighetsslingan genomförts</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kommun, namn på enhet, typ av verksamhet, chef för verksamheten (namn, titel, telnr.)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Om Vägledarteamet</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Namn på alla i teamet. Vilka träffar i delaktighetsslingan varje Vägledare varit med i.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tidsperiod/Mötesschema</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Informationsträffar; gruppträffar med brukare, gruppträff/-ar med personal, gemensam träff, uppsummeringsträff med chef.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Datum för när träffarna genomförts.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Deltagare - antal brukare och/eller personal - vid var och en av dessa träffar.</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Om delaktighetsslingan avslutats: Finns planer på fortsättning med fler träffar? <em>eller</em></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Om inte alla träffar i delaktighetsslingan genomförts än: Hur ser planeringen ut?</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tema/-n</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vilket var det övergripande temat, ämnet?</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Stafettfrågor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Brukargrupp 1 till personal.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Personalgrupp 1 till brukare. |

| Brukargrupp 2 till personal (ev.). |

<table>
<thead>
<tr>
<th>Reflektera kring vad som varit bra, dåligt och överraskande (+, -, ?, !)</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Arbetssätt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Minnesanteckningar, använt blädderblock, samspelet i Vägledarteamet o s v.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hur grupperna har fungerat</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Dialog, stämning, den gemensamma träffen o s v.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vägledarnas egna upplevelser av slingan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Att leda grupperna, erfarenheter som Vägledare o s v.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Eventuella resultat för brukarna</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hur har brukarna fungerat i gruppssituationen, konkreta förändringsförslag, annat?</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Eventuella resultat för personalen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mer kunskap om brukarna? Nyfikenhet och intresse? Annat?</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Har Vägledarrollen påverkat er?</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Har ni fått kunskap/erfarenhet som ni kan använda i ert dagliga arbete? Annan påverkan?</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Sammanfattande kommentarer
Bilaga 15; Enkäter

Enkät om Delaktighetsmodellen i Skåne till områdeschefer eller motsvarande

Kommun:          Titel:

Är områdeschef för följande:
Boende ÄO,
Boende LSS,
Hemtjänst,
Daglig verksamhet,
Personlig assistans
Annan verksamhet Vilken?

Har du Vägledare i din verksamhet?
Ja/Om ja, Hur många?/Nej/Planerar att utbilda:

Har du genomfört en slinga i Delaktighetsmodellen i din verksamhet?
Ja/Nej
Om ja, i hur många enheter används Delaktighetsmodellen?

Har du bestämt tema till någon slinga?
Ja/Nej

Vad upplever du vara styrkan i Delaktighetsmodellen?
(öppen fråga)

Kan du tänka dig att rekommendera Delaktighetsmodellen till andra chefer?
Ja/Kanske/Nej/Kommentera gärna:

Om nej (på frågan om slinga i verksamheten), planerar du att använda den i din verksamhet?
Ja/Nej

Vill du veta mer om Delaktighetsmodellen?
Ja/Nej

Tack för dina svar!
FoU Välfärd
Frågor till alla

Din kommun: 

Är chef för följande:
Boende ÄO
Boende LSS
Hemtjänst
Daglig verksamhet
Personlig assistans
Annan verksamhet Vilken?

Använder du eller har använt Delaktighetsmodellen i din verksamhet?
Ja/Nej
Om nej: Har du för avsikt att börja använda Delaktighetsmodellen i din verksamhet?
Ja/Nej

Till dig som inte har erfarenhet av att använda modellen i din verksamhet tackar vi för dina uppgifter så långt och ber dig avsluta enkäten här. Vi tackar för din medverkan.

Till dig som använder eller har använt Delaktighetsmodellen i din verksamhet eller har Vägledare i din personal, ber vi fortsätta och besvara hela enkäten.

Har du någon pågående Delaktighetsslinga i din verksamhet just nu?
Ja/Nej

Planerar du att påbörja en slinga det närmaste halvåret?
Ja/Nej

Hur många delaktighetsslingor har genomförts i din verksamhet?
Antal:/Inga

Hur många utbildade Vägledare finns i din personal som du är chef över nu?
Antal:

Har du för avsikt att utbilda fler?
Ja/Nej/Kanske

Har du utbildade Vägledare i din personal som just nu inte är anlitade?
Ja/Nej/Om nej, vilka skäl finns till detta?
Har du organiserat Vägledarna i någon form av samordning?
Ja/Om ja, Hur är denna organiserad?/Nej/Planeras

**Genomförandet av Delaktighetsslingor:**

Har du tagit initiativ till teman i Delaktighetsslingorna?
Ja/Nej/Annan har bestämt temat?/Om annan bestämt, Vem?

Vilka teman har diskuterats i slingorna?
(Öppen fråga)

Vem ansvarar för att organisa följande uppgifter?
(flera alternativ kan väljas för varje uppgift…)
Chef/Vägledarpar/Personal på plats
Samordna mötestider
Ordna vikarier
Avsätta tid för vägledare
Avsätta tid för personalen
Finna lämpliga lokaler
Vem som ska inbjudas till slingan
Förinformation till personal
Förinformation till brukare
Ordna fika till träffarna
Anrat:

Ange hinder som du upplevt särskilt svåra vid organiserandet av Delaktighetsslingorna?
(Öppen fråga)

Hur avslutar ni en Delaktighetsslinga? (flera alternativ kan väljas för varje uppgift…)
 a) chefen deltar i slutet av den gemensamma träffen
 b) chefen träffar alla deltagare i en särskild summeringsträff
 c) chefen träffar enbart vägledarna
 d) chefen får en skriven rapport av vägledarna
 e) på annat sätt:

Har ni en uppföljningsträff ett par månader efter avslutad Delaktighetsslinga?
Ja/Ibland/Nej/Kommentar

Samarbetar du med annan chef för att arbeta med Delaktighetsmodellen?
Ja/Ibland/Nej/Kommentar
Erfarenheter av Delaktighetsslingor

Ser du vägledarrollen som möjlig kompetensutveckling för personalen?
Ja/Nej/Kanske/Kommentar

Vilka förändringar har du noterat hos personal som varit med i Delaktighetsslingor?
Bättre bemötande gentemot brukare
Mer uppmärksamhet mot brukarnas delaktighet
Ökad gemenskap med brukarna
Annat
Inga

Vilka förändringar har du noterat hos brukare som varit med i Delaktighetsslingor?
Tar mer initiativ
Ställer mer frågor
Ökad gemenskap brukare emellan
Ökad gemenskap med personal
Vill fortsätta träffas i slingor
Annat
Inga

Kan du ge exempel på resultat och förändringar i verksamheten som varit en följd av en genomförda Delaktighetsslinga?
(Öppen fråga)

Till dig som har Vägledare i din personal: Om vägledarutbildningen

Har du varit med på någon träff i Vägledarutbildningen (introduktion, avslutningsträff).
Ja, Introduktion/Ja, Avslutningsträff/Nej

Tycker du att deltagarna ska genomföra en Delaktighetsslinga under handledning under utbildningens gång/efter utbildningen/Kommentar

Skulle du föredra att utbildningen omfattar
4 halvdagar/5 halvdagar/Heldagar/Kombination av halv- och heldagar
Kommentar

Tycker du att Vägledarna är tillräckligt utbildade för att självständigt leda Delaktighetsslingor efter utbildningen?
Ja/Nej/Kommentar

Skulle vägledarna ges möjlighet till uppföljningsutbildning?
Ja/Nej/Kommentar
Övriga synpunkter på Delaktighetsmodellen

Har du förslag på förändringar av Delaktighetsmodellen?
Ja, vilka/Nej

Menar du att Delaktighetsmodellen kan användas vid kvalitetsutveckling?
Ja/Mindre lämplig/Ingen uppfattning
Annat användningsområde:

Kan du tänka dig att rekommendera Delaktighetsmodellen till andra chefer?
Ja/Nej/Kanske

Övriga synpunkter:
(Öppen fråga)

Tack för dina svar!
FoU Väljärd
Enkät till Vägledare om Delaktighetsmodellen i Skåne

Vilket år påbörjade du din Vägledarutbildning?

Hur många slingor har du genomfört inklusive den under utbildningen?
(Öppen fråga)

Inom vilket/vilka områden har du varit Vägledare:
(flera alternativ kan kryssas)
Boende LSS
Daglig verksamhet LSS
Boende Äldreomsorg
Hemtjänst, Äldreomsorg
Personlig assistans, LSS
Anrat:

När gjorde du senaste slingan?

Planerar du en slinga nu?
Ja/Nej

Hade du önskat att du fått leda fler slingor?
Ja/Nej/Kanske/Kommentar

Har du arbetat med samma Vägledare hela tiden?
Ja/Har haft olika partners/Kommentar

Har du arbetat tillsammans med brukarvägledare?
Ja/Om ja, kommentar;/Nej

Har du genomfört slingor på samma ställe vid flera tillfällen?
Ja/Nej/Kommentar

Har slingorna genomförts som planerats?
Ja/Nej/Om nej, kommentar:

Om genomförandet

Vilka teman har du haft i slingorna? Ange gärna alla du kan påminna dig. (Öppen fråga)
Vem har bestämt temat?
Områdeschefen (eller motsvarande)
Chefen för verksamheten
Personalen i verksamheten
Brukarna
Vägledarna
Annan

Vem ansvarar för att organisera följande uppgifter?
(flera alternativ kan väljas för varje uppgift…)
Chef/Vägledarpar/Personal på plats

Samordna mötestider
Ordna vikarier
Avsätta tid för vägledare
Avsätta tid för personalen
Finna lämpliga lokaler
Vem som ska inbjudas till slingan
Förinformation till personal
Förinformation till brukare
Ordna fika till träffarna
Annat:

Vilka stafettfrågor har du fångat upp i slingorna? Ange gärna alla du kan påminna dig.
Från brukare till personal:/Från personal till brukare:

Hur avslutar ni en Delaktighetsslinga? (flera alternativ kan väljas för varje uppgift…)
a) chefen deltar i slutet av den gemensamma träffen
b) chefen träffar alla deltagare i en särskild summeringsträff
c) chefen träffar enbart vägledarna
d) chefen får en skriven rapport av vägledarna
e) på annat sätt:

Har ni en uppföljningsträff ett par månader efter avslutad Delaktighetsslinga?
Ja/Ibland/Nej/Kommentar

Har du praktiserat någon gång använt en alternativ kommunikation i brukarsamtalen? Exempelvis Pict-o-stat eller annat?
Ja/Om ja, vad ?/Nej

Har du upplevt svårigheter i nedanstående delar av genomförandet av en delaktighetsslinga?
(flera alternativ kan markeras)

140
Förinformation till personal
Förinformation till brukare
Att leda brukargruppen
Att leda personalgruppen
Att få ihop tider för gruppträffarna
Att få tid för att genomföra en slinga
Chefens intresse
Lämpliga lokaler för gruppträffarna
Fikat till träffarna

Vad har varit roligast vid genomförandet av en slinga?
(Öppen fråga)

Erfarenheter

Upplever du att brukare tycker att det känns meningsfullt att ha varit med i slingan?
Ja/Ibland/Nej/Vet ej

Har du intryck av att brukarnas inflytande över sin livssituation har ökat sedan de och personalen deltagit i Delaktighetsslingor?
Ja/Delvis/Nej/Ge exempel

Har du mött brukare som gett uttryck för att de vill fortsätta att träffas i Delaktighetsslingor?
Ja/Nej

Upplever du att personalen tycker att det känns meningsfullt att ha varit med i slingan?
Ja/Ibland/Nej/Vet ej

Upplever du att arbetskamrater som varit med i Delaktighetsslingor har förändrat sitt bemötande gentemot brukarna?
Ja/Delvis/Nej

Upplever du att uppdraget som Vägledare har påverkat ditt sätt att bemöta brukarna i ditt vardagliga arbete?
Ja/Delvis/Nej

Har du i din egen verksamhet upplevt förändringar sedan slingor genomförts där?
Ja/Nej/Kommentar:

Om vägledarrollen

Tycker du att det finns några begränsningar med Delaktighetsmodellen?
Ja, vilka/Nej
Tycker du det finns fördelar med Delaktighetsmodellen?  
Ja, vilka/Nej

Har du förslag på förändringar av Delaktighetsmodellen?  
Ja, vilka/Nej

Vill du gärna fortsätta som Vägledare?  
Ja/Nej/Kanske

Vilka möjligheter har du att fortsätta som Vägledare?  
(Öppen fråga)

Skulle du rekommendera kamrater att utbilda sig till Vägledare?  
Ja/Nej/Kanske

Har du deltagit någon gång vid en Vägledarringsträff?  
Ja/Nej

**Om vägledarutbildningen**

Tycker du att deltagare i vägledarutbildning ska genomföra en Delaktighets-slinga under handledning under utbildningens gång, som nu?/efter utbildningen?  
Annat förslag/Kommentar

Skulle du föredra att utbildningen omfattar  
4 halvdagar  
5 halvdagar  
Heldagar  
Kombination av halv- och heldagar  
Kommentar

Tycker du att du som Vägledare är tillräckligt utbildad för att självständigt leda Delaktighetsslingor efter utbildningen?  
Ja/Nej/Kommentarer

Skulle Vägledarna ges möjlighet till uppföljningsutbildning?  
Ja/Nej/Kanske

Annat du vill kommentera?  
(Öppen fråga)

Tack för dina svar!  
FoU Välfärd