

# **Delaktighetsmodellen – en väg mot empowerment**

Uppföljningsstudie av erfarenheter från Skåne

FoU Velfärd  
Skriftserie 2014:1  
Ann-Christine Gullacksen  
RoseMarie Hejdedal

**Delaktighetsmodellen – en väg mot empowerment**

© Författarna och FoU Välfärd

ISSN 1404-5419

ISBN 978-91-89661-56-1

FÖRFATTARE; Ann-Christine Gullacksen, 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 |
| Väglärdarutbildningen .....                                          | 26 |
| Väglärdarringen – 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 |
| Väglärdarnas samtalsguide .....                                      | 54 |
| Stafettfrågornas användning och betydelse .....                      | 56 |
| Användning i slingan .....                                           | 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  |
| Intryck från utbildningsslingor .....                                                                   | 83  |
| Enkätundersökningen .....                                                                               | 87  |
| Enkät svar från områdeschefer .....                                                                     | 87  |
| Enkät svar från 1:a linjens chefer .....                                                                | 88  |
| Enkät svar 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<br>Delaktighetsmodellen .....                     | 108 |
| Bilaga 2; Delaktighetsslingan .....                                                                     | 110 |
| Bilaga 3; Teman som samlats in via enkäter, kollegial<br>granskning och intervjuer .....                | 111 |
| Bilaga 4; Exempel på stafettfrågor .....                                                                | 113 |
| Bilaga 5; Utbildade Vägledare och Brukarvägledare i<br>Delaktighetsmodellen .....                       | 120 |
| Bilaga 6; Sammanställning av träffar i Vägledarringen.....                                              | 121 |
| Bilaga 7; Genomförande av kollegial granskning och<br>kompletterande intervjuer .....                   | 123 |
| Bilaga 8; Kollegial granskning, kompletterande intervjuer.<br>Frågeguide, huvudfrågor till brukare..... | 125 |
| Bilaga 9; Kollegial granskning, äldreomsorg, boende.<br>Frågeguide, huvudfrågor till brukare.....       | 126 |
| Bilaga 10; Kollegial granskning, äldreomsorg. Frågeguide,<br>huvudfrågor till anhöriga .....            | 127 |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Bilaga 11; Kollegial granskning. Frågeguide, huvudfrågor till personal .....            | 128 |
| Bilaga 12; Kollegial granskning, LSS-området. Frågeguide, huvudfrågor till chefer ..... | 130 |
| Bilaga 13; Kollegial granskning. Frågeguide, huvudfrågor till Vägledare .....           | 131 |
| Bilaga 14; Mall – Slutrapport från delaktighetsslinga under utbildningen .....          | 133 |
| Bilaga 15; Enkäter .....                                                                | 134 |



# 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.

I takt med att kunskaper och erfarenheter har fördjupats har språkbruket glidit från empowerment och egenmakt till delaktighet, självbestämmande, autonomi, inflytande, medverkan och så vidare. Dessa ord kan mer i detalj beskriva egenmakt ur den enskildes perspektiv i olika sammanhang där insatser som stöd, service och omsorg är aktuella. Empowerment har synliggjorts och kommit närmare brukaren och den personal som ger sådana insatser. Hela denna utveckling har skett parallellt med att socialtjänstens evidensbaserade arbete och praktik har getts ökad betydelse som kvalitetsgaranti vid sociala insatser. Delaktighetsmodellen som har utvecklats från 2008 och framöver, har påverkats av hela detta skeende.

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 sideeffekt 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.

Den omedelbara effekten av Delaktighetsmodellen för brukare och personal kan vara handfasta och konkreta vardagsfrågor. Men Delaktighetsmodellen handlar också om personlig växt och kunskapsprocesser. Dessa tar tid att utvecklas och kan oftast inte avläsas i omedelbara utvärderingar. En viktig aspekt är därför att bedöma om Delaktighetsmodellen, förutsatt rätt använd, har potential att skapa bestående och förväntade framsteg. Detta förutsätter en systematisk dokumentation och uppföljning från verksamheter som använder Delaktighetsmodellen. Det kräver också ett utbyte av erfarenheter mellan brukare, personal och verksamhet. Delaktighetsmodellen kan på så sätt bli en del i arbetet med att skapa och upprätthålla en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten.

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 otydligheter 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 Valfärd  
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 delaktighetsslingor, 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 delaktighets-slingans 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.

I enkäten har vi vänt oss till två chefsnivåer, 1:a linjechefer och områdeschefer. 1:a linjechefer används som benämning på ansvarig chef för exempelvis den enhet eller verksamhet där en delaktighetsslinga genomförs och/eller som är chef för Vägledare. Områdeschefer används som benämning på överordnade chefer med ansvar för ett större 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

Personer som är beroende av särskilda välfärdsinsatser såsom omfattande stöd, service och omsorg (enligt SoL och LSS) har samtidigt erkänd rätt till personligt inflytande över dessa insatser. I flera nationella och internationella policydokument för omsorgsområdet understryks detta som en mänsklig rättighet. Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken (Prop 1999/2000:79; Socialstyrelsen, 2014) och Konventionen för funktionshindrades rättigheter (Regeringskansliet 2008) är de mest tongivande av dessa. I regeringens proposition om Värddigt liv i äldreomsorgen (Prop 2009/10:116; Socialdepartementet 2011) beskrivs en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Dessa dokument är styrande för vår sociala lagstiftning som i sin tur bestämmer styrdokument på regional och lokal nivå och välfärdsinsatser för medborgare i behov av särskilt stöd. Direktiven signalerar att ett ökat brukarperspektiv ska vara en rättighet och gälla i frågor som rör brukarens inflytande och delaktighet i sin livssituation. Dessa rättigheter beskrivs i termer av lika värde, respekt, jämlika levnadsvillkor, tillgänglighet för alla, rätt till självbestämmande och delaktighet i samhällslivet.

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***

Delaktighetsbegreppet är komplext med flera dimensioner och kan ges olika innebörd (Molin 2004; Gullacksen 2010). Begrepp som självbestämmande, inflytande och egenmakt (individuell och kollektiv empowerment) kan ses som viktiga aspekter av delaktighet. Delaktighet kan beskrivas som ett samspel mellan individens och dennes sociala och fysiska omgivning. Förutsättningarna skapas genom omgivningens attityder, föreställningar, fysiska eller organisatoriska omständigheter och det aktuella sammanhanget. Dessutom måste det finnas engagemang och en subjektiv upplevelse av att vara delaktig tillsammans med andra. När brukarnas inflytande ökar kan detta i sin tur påverka personalens arbetssätt och arbetets organisering.

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.

Våra erfarenheter hittills har övertygande visat att brukarens ökade delaktighet och möjlighet till självbestämmande för många går via samhörighet med andra brukare. Det kan till exempel vara boendekamrater, arbetskamrater, fritidskompisar som man delar vardagen med. Kollektivt handlande eller intresse kan vara första steget för att aktivt involvera sig i sina egna önskemål och behov (Chaib1995).

# Vad är Delaktighetsmodellen?

Delaktighetsmodellens syfte är att förändra och förbättra möjligheter till delaktighet för personer och grupper av personer där det finns behov av att öka graden av inflytande i frågor som berör dem. *Den grundar sig i föreställningen att en dialog på lika villkor mellan personer med ett inbördes ojämnt maktförhållande kan synliggöra och utjämna detta.* Syftet är att därmed öka förståelsen för varandras perspektiv och uppfattningar, skapa samsyn kring gemensamma frågor och delaktighet i förbättringsarbete. Delaktighetsmodellen ska inte liknas vid ett beslutande organ och konsensus eftersträvas heller inte. Det är viktigt att allas synpunkter kan föras fram och diskuteras. Samtalen i slingan ska erbjuda öppenhet och intresse kring frågor som berör alla deltagare. Resultaten från samtalen kan mycket väl leda till konkreta åtgärder och förändringar som brukarna önskar, men förslagen måste också förankras hos brukare som inte deltagit i samtalen men som är berörda av förändringen. Genom att delta i denna typ av inflytandearbete skapas möjligheter för den enskilde brukaren att öka sin egenmakt och känslan av självbestämmande i sitt liv. Även då det finns positiv stämning och god delaktighet mellan parterna kan denna typ av samtal ytterligare stimulera brukarnas delaktighet i den egna livssituationen.

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 leds av personer som ej har någon arbetsmässig relation till de deltagande intressenterna, att den ”svagare” parten (brukarna i detta sammanhang) alltid inleder samtalsslingan, 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 näraliggande 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 lärandeprocess 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 (Brugerinddragelse i kvalitetsarbejde; 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***

Redan under 2010–2011 genomfördes två utvärderingar för att få svar på hur Delaktighetsmodellen påverkat brukarnas möjligheter och förståelse att ha inflytande över sina liv och andra effekter (Hejdedal 2010; 2011). Utvärderingarna lyfter fram erfarenheter från fem kommuner (Eslöv, Hässleholm, Trelleborg, stadsdel Fosie i Malmö, Lund) som använt Delaktighetsmodellen under minst ett år. Utvärderingarnas resultat bygger på svar från 46 brukare, 51 personal, 13 Vägledare och 12 chefer. Läs mer om utvärderingarna i bilaga 1.

Sammanfattningsvis framkommer att brukarna satt stort värde på gruppträffarna. De uppskattar att de fått möta personalen på ett nytt sätt samtidigt som de uttrycker en oro för att det ska ”rinna ut i sanden”. Personal, Vägledare och chefer uttrycker förvåning över och ny förståelse för brukarnas tankar och syn på sin vardag. Många beskriver en attitydförändring till sitt arbete och i bemötandet till brukarna. Många exempel ges som visar att brukare vågar mer, kommer med synpunkter och önskemål som de inte tidigare fört fram. Samtliga menar att Vägledarna har en viktig funktion och att de kommer ”utifrån” är av stort värde för gruppträffarna. Både Vägledare och chefer har noterat en tydlig kompetensökning kring delaktighetsfrågor hos Vägledarna. Det

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 spridits utanför Skåne och flera kommuner har önskat utbilda Vägledare.

För att bibehålla Delaktighetsmodellens väsentliga grundpelare och hålla kvaliteten hög på delaktighetsslingorna har FoU Välfärd i Skåne utbildat personal inom regionala och lokala FoU-verksamheter i landet till kursledare av Vägledarutbildningar. Hittills har sex regioner och en privat utförare, Attendo LSS i södra regionen, nu egna kursledare. Det är FoU-verksamheter vid: Region Uppsala, Forum Carpe i Stockholm, Region Gävleborg, FoU Sörmland, Region Östergötland och Region Örebro. Interesse att utbilda Vägledare finns från flera andra regioner i landet. En kursledare ska ha utbildning till Vägledare, i annat fall genomgår de båda utbildningarna parallellt.

Det är en stor fördel att ha centrala utbildningsresurser dels för att vidmakthålla Delaktighetsmodellens grundpelare och delaktighetsslingornas form, dels för att ta vara på erfarenheter som görs vid kvalitets-säkring och anpassning av modellen. Ett annat skäl till att koncentrera utbildarresursen är det relativt begränsade antalet Vägledare som behövs i en kommun. Det bör finnas en balans mellan tillgången på Vägledare och användning av delaktighetsslingor för att vidmakthålla Vägledarnas kompetens. Detta innebär att Vägledarutbildningen ofta har deltagare från flera kommuner. Det är då också möjligt att erbjuda den kontinuerligt vilket är en fördel då det behövs påfyllning av Vägledare till exempel då någon slutar eller vid ett ökat intresse för delaktighetsslingor. Vägledarutbildningarna ger på så sätt möjlighet att redan från

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 samla in och sprida erfarenheter av användningen av modellen.

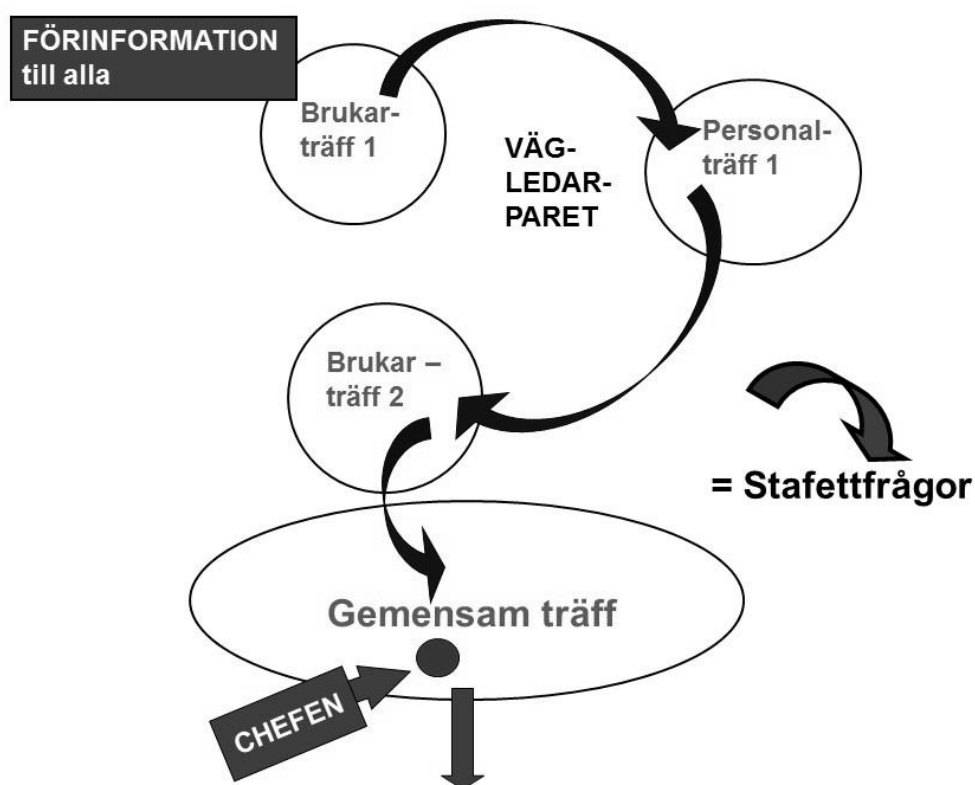
Intentionen är att alla kursledare från regionerna kan utveckla ett kontaktnät på nationellt plan för erfarenhetsutbyte och vidareutveckling av Delaktighetsmodellens möjligheter. Dessa fortsatta kontakter kan bli ett led i att kvalitetssäkra användningen av Delaktighetsmodellen inom sociala stöd- och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

I ett annat samarbete med projekt Alfa i Laholms kommun har två Brukarvägledare och två Vägledare utbildats till kursledare för Brukarvägledarutbildning. I denna kommun finns sedan ett par år ett team med Brukarvägledare och Vägledare som erbjuder delaktighetsslingor. FoU Välfärd har också kontakt med ett FUB-projekt, *Med delaktighet i sikte*, som drivs av två personer som tidigare ingått i projektet Alfa. I FUB-projektet används Delaktighetsmodellen för att utbilda Brukarvägledare och som metod för att öka kunskapen kring brukardelaktighet hos tjänstemän och politiker.

# Delaktighetsslingan steg för steg

Delaktighetsmodellens metod benämner vi ”delaktighetsslinga”. Slingan utgör ett sammanhållet samtal mellan två grupper som inte avslutas förrän vid en gemensam träff. En delaktighetsslinga kan startas när det finns ett behov av en sådan dialog som Delaktighetsmodellen vill främja. Behovet kan komma från personal, brukare, chefen och formuleras som ett tema eller frågor som diskuteras tillsammans under ledning av ett Vägledarpar.

En slinga bygger på fyra olika inslag: den egna gruppen, den andra gruppen, stafettfrågor mellan grupperna samt ett gemensamt samtal. Dessa inslag ska följa ett visst mönster enligt bilden nedan.



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.

Väglädarna, 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.

En slinga inleds alltid av den part som anses ha minst inflytande över frågan, sammanhanget eller situationen som dialogen gäller. Generellt sett har till exempel personalen på ett LSS-boende eller äldreboende större möjlighet att påverka än de som bor där (brukarna). Följden blir då att brukarna alltid träffas innan personalgruppen. Anledningen till detta är att de då har större möjlighet att bestämma de frågor som är angelägna att ta upp i samtalen. Sådana frågor formuleras som stafettfrågor som sänds mellan grupperna.

En viktig uppgift för Väglädarna är att tillsammans med varje grupp formulera dessa stafettfrågor (pilarna i bilden). Stafettfrågorna har en viktig funktion i dialogen genom att ge den andra gruppen lite insyn i vad som diskuteras. Vilka frågor och känslor väcker temat hos deltagarna? De stafettfrågor som grupperna mottar funderar man vidare på och diskuterar sedan vid den gemensamma träffen. På så sätt förbereds temat och frågor först i den egna gruppen och därefter diskuterar alla tillsammans. Se exempel på stafettfrågor i bilaga 4.

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 brukarträffen 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 detaljstyrd. 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.

Dialogen i delaktighetsslingorna sker alltid genom gruppsamtal. Det finns flera skäl till detta. Särskilt viktig är brukarnas egen grupp där de möts utan personal. Gruppen används för att stärka ”den svagare partens röst” genom att brukarna lär sig att tillsammans formulera sina behov och önskemål, kan stötta varandra och lära av varandras erfarenheter. På så sätt stärks den enskildes identitet och självförtroende genom tryggheten i den egna gruppen. Delaktighetsmodellens syfte är att stärka den enskilde brukarens strävan efter delaktighet och inflytande.

Ett annat skäl till att samtalen alltid sker i grupp är att det är gruppen och inte den enskilde som står bakom stafettfrågorna. Samtalen ska inte handla om helt personliga förhållanden. Gruppen ger också skydd för den enskilde då påpekanden kan beröra känsliga förhållanden man vill ändra på.

## ***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 särskild 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.
8. Stafettfrågor som grupperna formulerar är slingans röda tråd. Vägledarna för dessa mellan grupperna fram till den gemensamma träffen där de avslutar dialogen.
9. En delaktighetsslinga ska ses som *ett sammanhållet samtal* och genomförs inom en relativt kort tidsperiod.
10. Delaktighetsmodellen är ett återkommande inslag i verksamheten.



## Vägledare guidar samtalen

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 annan uppgift än att vara till exempel handledare eller konsult. De ska leda deltagarna att göra sina egna reflektioner och finna egna förmågor och krafter för att komma fram till gemensamma lösningar, egna insikter och så vidare. De använder sina yrkeskunskaper på ett nytt sätt.

- 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 till att 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.

Brukarvägledarna själva använder följande uttryck för att beskriva sin roll: Givande, intressant, viktigt, självkänslan ökar, budbärare, mötet med chefen viktigt. En Brukarvägledare säger: *”Jag har fått andra arbetsuppgifter, det är spännande. Brukarvägledare är en person som kan utföra och tycker om arbetsuppgifter som har med inflytande att göra. Det gläder mig att få vara delaktig som Brukarvägledare. Vägledarrollen har gett möjlighet till intressanta arbetsuppgifter utöver de vanliga”*.

## Vägledarutbildningen

Vägledarutbildningen har utarbetats av FoU Välfärd som lett denna utbildning sedan starten 2008. Hittills har drygt 200 Vägledare utbildats (se bilaga 5). Utbildningen för Vägledare omfattar fyra halvdagar med cirka tre veckors mellanrum. En grundidé i utbildningen är att praktik och teori varvas, vilket visat sig vara en framgångsfaktor för förståelse av rollen. Som en del av kursen bildar Vägledarna par och genomför en egen delaktighetsslinga i en verksamhet på hemmaplan. Vägledarna får handledning i detta arbete av kursledarna och erfarenhetsutbyte med andra kursdeltagare vid utbildningsträffarna. Varje utbildningstillfälle

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

I utbildningsmaterialet ingår checklistor som stöd både till Vägledarnas chefer och för den chef som ansvarar för delaktighetsslingan. 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 1:a utbildningsträffen** får Vägledarna förberedelse för att kunna planera, informera om och starta upp arbetet med Delaktighetsmodellen. Alla deltagare får en kurspärm och utgivna foldrar och rapporter om Delaktighetsmodellen. Vi pratar om bakgrund till Delaktighetsmodellen, delaktighetsslingans genomförande steg för steg, tema och stafettfrågor, hur man kommer igång, vägledarrollen och chefernas ansvar. Informationsträffarna förbereds. Tills nästa gång vi ses ska informationsträffar för brukare och personal ha genomförts.

**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 dilemman 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 delaktighetsslingan genomförts som Vägledarnas egna chefer.

Vägledarnas erfarenheter av delaktighetsslingan ventileras med utgångspunkt från de slutrapporter som lämnats. De Vägledare som ännu inte hunnit slutföra slingan 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

---

Vid de första Vägledarutbildningarna utbildades även några Brukarvägledare inom LSS-området tillsammans med sin Vägledarpartner. Därefter har vi provat att utöver de ordinarie kursträffarna ge särskilda inslag för brukarna och möten med erfarna Brukarvägledare. För en del brukare behövs anpassning som till exempel kortare utbildningspass och mindre grupper. För andra är det inga problem att följa en Vägledarutbildning. De bör dock alla själv ha deltagit i en eller flera delaktighetsslingor för att ha sett Vägledare i funktion. Det underlättar också om brukaren har en Vägledarpartner utsedd när utbildningen börjar.

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

Under hösten 2014 genomförs en Brukarvägledarutbildning i samarbete med de Vägledare som brukarna ska bilda Vägledarteam med. Brukarvägledare med erfarenhet kommer också att delta.

Hela kursen omfattar tre träffar under en period av en dryg månad. De enskilda träffarna kommer att kortas ner till cirka 2,5 timmar. Kursen kommer även att innehålla en uppföljning som sker lokalt där Brukarvägledarna ska verka. Lättillgänglig information om Delaktighetsmodellen används. Upplägget är ett exempel på anpassning efter brukarnas krav på tillgänglighet.

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.

Vägledarringens syfte är att vara ett lärande nätverk. Nätverket har varit aktivt sedan maj 2011 då FoU Välfärd tog initiativ till det första mötet för Vägledare. Vägledarringen har därefter sammanstrålat 2–3 gånger per år för erfarenhetsutbyte, inspiration och kompetenspåfyllnad. Sedan oktober 2012 finns en arbetsgrupp med representanter från både LSS- och äldreomsorgsverksamheter som förbereder Vägledarringens träffar. Utifrån arbetsgruppens önskemål läggs programmet ibland med inbjudna föreläsare och ibland med föreläsning av enskilda Vägledare, Vägledarteam eller chefer. En del av nätverksträffen avsätts alltid för erfarenhetsutbyte. Innehållet i dessa träffar framgår av sammanställningen av program i bilaga 6.

# 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

---

Allt förändringsarbete behöver starta med behovsinventering. Först när man identifierat behoven är det dags att se sig om efter en metod som är lämplig att använda för att tillgodose dessa behov. Delaktighetsmodellens har fokus på brukarnas behov och att öka deras inflytande över att förverkliga dessa. Det är därför viktigt att brukarna är med från början och deltar i denna behovsinventering. På flera håll används inom funktionshinderomsorgen Pict-O-Stat-undersökningar för detta ändamål. Delaktighetsmodellen väljs sedan för att fördjupa diskussionen mellan personal och brukare kring de önskemål som framkommit (se kontaktvägar sid 106).

## 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 förbättringsarbetet.

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 innebörden 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

---

Våra erfarenheter pekar på betydelsen av att verksamheten har en plan för fortsatt arbete med Delaktighetsmodellen även efter den första slingan. Det är viktigt att cheferna från början är medvetna om att de utbildade Vägledarna kontinuerligt ges möjlighet att leda slingor och att träffa kollegor för att utbyta erfarenheter. Detta håller deras kompetens vid liv och framför allt utvecklar den. Erfarenheterna visar också på att en verksamhet behöver en mindre grupp Vägledare för att upprätthålla arbetssättet. Resultaten från delaktighetsslingorna kan både vara konkreta önskemål eller frågor som omedelbart utförs och förbättringar vars effekter blir märkbara på sikt. Detta kan då gälla brukarnas upplevelse av ökad delaktighet, självbestämmande och egenansvar. Det är viktigt inte minst för användarnas engagemang och uthållighet att dokumentera och följa upp slingornas resultat för att påvisa effekter av den metoden.

## 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 chefen 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, önsknings 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, meningsfull 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

Erfarenheten av arbetet med Delaktighetsmodellen har visat att det primära syftet att öka brukarnas inflytande, inte kan uppnås utan att både personal- och verksamhetsperspektiv är öppna för ett förbättringsarbete av detta slag. För personalen gäller att uppmärksamma sin egen roll och förhållningssätt i relation till brukarnas ökade delaktighet och självbestämmande. För verksamheten gäller samtidigt att framstå som engagerad möjliggörare för brukarnas ökade livsrum. Den evidensbaserade omsorgspraktiken vilar på dessa tre aktörers engagemang och samförstånd (Socialstyrelsen kunskapsguiden).

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 välfärdsinsatser de mottar och de möjligheter dessa ger för ett ökat livsrum. Samtidigt är det viktigt att uppmärksamma

denna kunskaps karaktär av ”färskvare”, det vill säga den behöver ständigt uppdateras eftersom den grundar sig i individers aktuella uppfattningar och situation. Det visar sig också i uppföljningsstudien att delaktighetsslingor ska användas som ett naturligt inslag i verksamheten för att den oreflekterade inte åter fastnar i rutiner. I denna uppföljningsstudie 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 i teori och forskning om betydelsen av individers upplevda delaktighet och självbestämmande för att leva ett gott liv (Gullacksen 2010). Den har i stor utsträckning vuxit fram genom tillämpning i praktiken och samtliga aktörer har bidragit till utvecklingen av den. Delaktighetsmodellen har därför också blivit en metod för den lärande arbetsplatsen. Dialogen i slingan kan liknas vid ett lärande samtal där personalens erfarenhetsbaserade kunskap (förtroghetskunskap) synliggörs och möter brukarnas innersta uppfattningar om sin situation, det vill säga deras tysta kunskap. Vår erfarenhet visar att Delaktighetsmodellen inte endast fokuserar på brukarna, det vill säga det primära syftet, utan i lika hög grad personalen och deras yrkeskompetens. Tillåts och stöds personalens kompetensutveckling tillsammans med delaktiga brukare, utvecklas också verksamheten. Det visar erfarenheter från projekt med den lärande arbetsplatsen (Rankic, Aggestam, Lindblom & Appel 2009).

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.





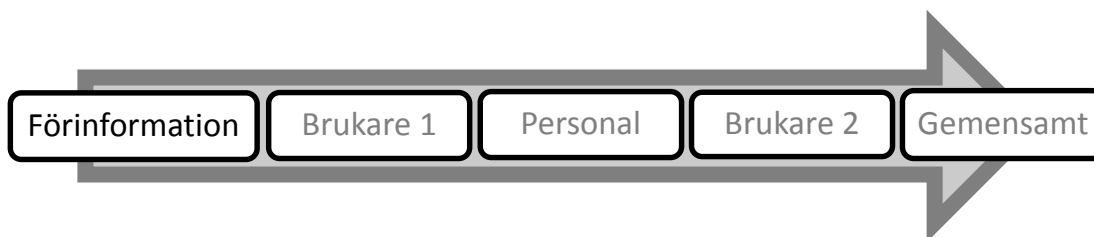
# Handbok för Delaktighetsmodellen

## *Att genomföra en delaktighetsslinga*

I denna handbok går vi igenom Delaktighetsmodellens metod, det vill säga delaktighetsslingan, 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*



När en verksamhet inför Delaktighetsmodellen som arbetssätt 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 delaktighets-slingor?
- 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 förinformationens 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 förinformationens 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 vikarieinsats.

I uppföljningen framkommer betydelsen av att förinformationens är nogga 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.

- Chefen för den enhet där slingan ska genomföras ansvarar för att ordna möte mellan VL och personalen. Oftast sker detta vid ett ordinarie APT-möte då all personal är samlad. VL får berätta om Dmo och hur en slinga genomförs. Chefens deltagande är viktigt för att understryka varför detta ska göras och hur Delaktighetsmodellen kommer in i ett sammanhang i arbetet kring delaktighet.
- 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.

- Vid förinformation tar VL reda på om det finns ett lämpligt rum för samtalen där grupperna kan sitta ostörda. Det är viktigt med en lämplig och inbjudande miljö. Det finns exempel på att brukare bjudit in brukargruppen att träffas i sitt hem.
- 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 jämlika mötet och får avgöras från fall till fall.
- Brukarna ska träffa VL som berättar om vad Delaktighetsmodellen är, hur slingan går till och varför den genomförs. Denna information anpassas till brukarnas intellektuella förmåga och ska ges innan de bestämmer om de vill vara med. VL använder anpassat material som kan förklara hur samtalen i en delaktighetsslinga kan leda till ökad delaktighet. Denna del av förinformation är svår att detaljplanera. Varje enhet och brukargrupp som VL möter avgör hur det läggs upp. Ibland behöver VL besöka enheten flera gånger och hälsa på var och en av brukarna eller i mindre grupper. VL bedömer då också hur kommunikationen kan fungera i grupp-samtalen och vilka hjälpmedel som kan behövas. Brukarna ska efter detta själv välja om de vill vara med.
- När enheten vet hur många brukare som vill vara med kan man bestämma hur många av personalen som ska delta. Det ska råda något så när lika antal i grupperna. Två brukare är naturligtvis den minsta möjliga gruppen. Det kan då innebära att högst tre av personalen deltar. På en daglig verksamhet är det vanligt med fler brukare än personal. VL kan då välja att dela på den stora brukargruppen och träffa dem i två mindre grupper. I den gemensamma gruppen träffas dock alla samtidigt. Principen ska vara att personalen inte påtagligt dominerar i antal över brukarna. Lämpligheten får avgöra så att brukargruppen kan uppleva ett jämbördigt möte.
- 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

tiden för att delta i slingan i brukarnas arbetstid på deras dagliga verksamhet. Det är en stor fördel om alla tider bestäms från början. En slinga kan genomföras under en ganska kort period om deltagarna och VL känner till mötesordningen. Det behöver då inte ta mer än två veckor. Är det en utbildningsslinga eller första gången man provar Delaktighetsmodellen på enheten, bör man inte komprimera den alltför mycket. En delaktighetsslinga får dock inte sträcka sig över längre tid än en månad.

- 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?

---

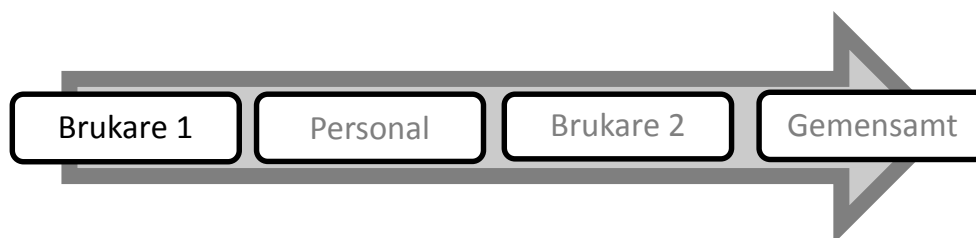
- Alla som ska delta är informerade om syfte och mening med Delaktighetsslingan. Detta styr deltagarnas förväntningar.
- Bekanta sig med varandra, skapa förtroende.
- Chefen visar sitt engagemang och vilja med satsningen genom att närvara.
- Personalen får ställa sina frågor om vad en slinga kan betyda 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 chefs 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**



Första brukarträffen kan ha föregåtts av flera kortare och informella möten mellan brukarna och Vägledarna. En av grundpelarna i Delaktighetsmodellen är att brukarna, den ”svagare” parten beträffande inflytande, alltid inleder slingan (se sid 20). Poängen med detta är att brukarna har chansen att själv och opåverkat välja sitt perspektiv på temat. Det kan också förkomma att de väljer ett annat tema för slingan än som varit bestämt.

- 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 samtalet. 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.
- Utifrån samtalet fångar VL upp frågor som verkar vara viktiga för brukarna och som rör temat/ämnet. De hjälper brukarna att formulera dessa som stafettfrågor till personalen. En stafettfråga ska inte vara en enskild deltagares personliga fråga men en sådan kan ofta ha ett intresse för flera i gruppen och lyftas till en fråga som hela gruppen tycker är relevant att ställa till personalen. Alla deltagare måste vara överens om att den ska ställas till personalen. De tvingas således inte att tycka lika i enskilda frågor, vilket är viktigt att notera. Stafettfrågorna är gruppfrågor för att inte enskilda brukare ska bli utpekade vilket kan göra att man avstår från att ställa frågor. Se exempel på stafettfrågor i bilaga 4.
- 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.
- Ibland vill brukarna ha några minnesanteckningar från samtalet. Det kan vara att få stafettfrågorna nedtecknade. Det har visat sig vara av stor betydelse för många eftersom det gör mötet särskilt betydelsefullt. Hur detta sker tar VL ansvar för.
- VL påminner om sekretessen och att inte berätta för andra om samtalet.

## Problemsituationer som kan uppstå

---

Vägledarnas vana vid att arbeta med personer med olika funktionsnedsättningar eller personlig problematik gör att de har en yrkesmässig kompetens att hantera många situationer som de kan ställas inför i mötet med brukarna. I sin Vägledarutbildning får de dessutom också allmänna råd om att leda samtal i grupp. Som Vägledare är det viktigt att förbereda sig på situationer som kan uppstå som till exempel de uppräknade nedan. Om diskussionen inte kommer igång har de förberett några neutrala frågor. Som exempel kan nämnas då brukarna säger att allt är bra, så kan frågan vara uppmuntrande – På vad sätt? Vad är särskilt bra? Detta kan också vara ett viktigt budskap till personalen.

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.

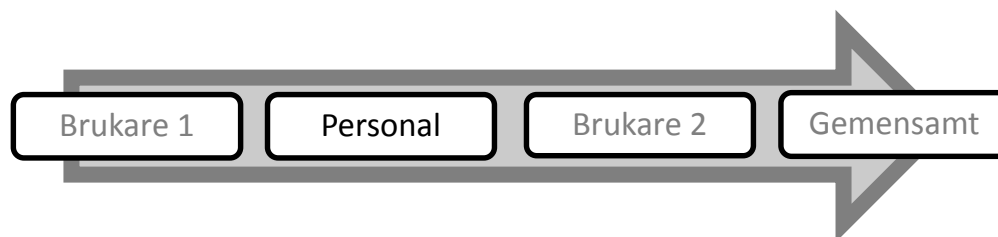
Det är viktigt att Vägledarna agerar om brukare i gruppsamtalen uttalar synpunkter som får Vägledarna att fundera över om personalen följer de etiska principer som finns för yrket. VL har då skyldighet att rapportera risk för missförhållanden enligt Lex Sarah och ska då lämna över

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**



Då dialogen ska vara ett likvärdigt möte mellan personalen och brukarna är det viktigt att även personalen börjar med att fundera över det tema som är bestämt. Även om temat i första hand kan vända sig till brukarnas situation, kan inkännandet underlättas av att tänka utifrån sin egen situation. Hur mycket får personalen bestämma i sitt eget liv? På arbetsplatsen? Vilken betydelse har det att känna sig delaktig? Efter en sådan inledning är det Vägledarnas uppgift att dels lämna över brukarnas stafettfrågor dels se till att personalen formulerar sina frågor till brukarna. Ofta är personalens omedelbara inställning att finna lösningar för att tillmötesgå brukarnas önskemål. Ibland behöver de förtydligande av brukarna för att förstå deras synpunkter. Vägledarna ska leda personalen till att reflektera över frågorna och inte nödvändigtvis finna lösningar, vilket ska ske tillsammans med brukarna vid det gemensamma mötet.

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

- Personalen reflekterar kring brukarnas stafettfrågor, utan att vara tvungna att komma med svar på frågorna. De kan fundera över varför brukarna ställt denna fråga, om det är något nytt eller en ofta upprepad fråga. Personalen har möjlighet att fundera vidare över varför dessa frågor ställs, vad man kan förslå brukarna för att förändra och så vidare. Ibland blir det naturligt att be om ett förtydligande från brukarna eller ett förslag. På så sätt dyker stafettfrågor från personalen fram.
- 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 förän 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

---

I de flesta slingor är personalen engagerad och deltar aktivt i slingan. Men Vägledarna måste vara förberedda på att de kan möta en personalgrupp som misstror avsikten med slingan. De kan då behöva upprepa syftet med Delaktighetsmodellen för att skapa ett förtroende. En annan situation kan vara att de möter en personalgrupp som arbetar på ett sätt som enligt Vägledarnas uppfattning inte följer de generella riktlinjer som finns. Då måste de ställa sig neutrala och via samtalet inom slingans ramar leda personalen till egen reflektion. Deras uppgift är inte handledning utan att stimulera reflektion via nya perspektiv. Dessa situationer underlättas av att Vägledarna har fått en viss bild av personalens engagemang under kontakterna vid förinformation. Det gör att de kan förbereda sig inför den attityd de kommer att möta.

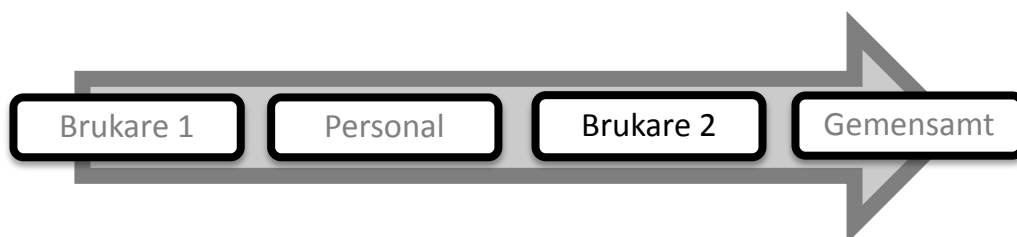
Exempel på problemsituationer:

- 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.

För många handlar det om att bli påmind om temat och diskussionen vid första träffen. De får nu också veta personalens stafettfrågor till dem och får möjlighet att prata om dessa. En viktig funktion vid denna träff är att Vägledarna går igenom brukarnas stafettfrågor från första träffen och de som kanske tillkommit. Vägledarna försäkrar sig om att brukarna vill ta upp dem med personalen och om de är nöjda med formuleringarna. En viktig fråga är också hur mycket stöd brukarna vill ha vid det gemensamma samtalet.

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 samtalet 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.
- VL berättar vilka stafettfrågor som personalen ställt till dem. Brukarna får fundera över dessa och diskutera dem som en förberedelse inför den gemensamma träffen.

## Problemsituationer som kan uppstå

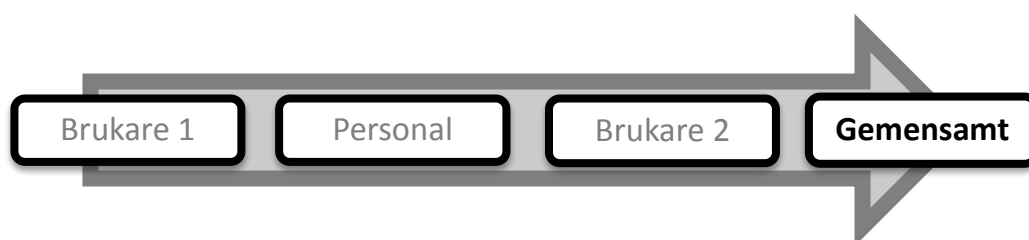
Om det kommer nya brukare som vill vara med i brukarträff 2 så är de välkomna att vara med. De har kanske tidigare varit intresserade men känt sig tveksamma men nu övertygats efter vad de hört från de andra brukarna. Det är viktigt att tänka på att informera dessa nya deltagare om att inte prata utanför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

I gemensamma träffen diskuterar man tillsammans de stafettfrågor som kommit fram. Brukarna får möjlighet att förtydliga och motivera sina synpunkter och personalen kan förklara sina frågor. Avsikten är att alla gemensamt tar ansvar för att de frågor och förslag som kommit fram får svar eller leder till något konkret. Hur eventuella förändringar ska genomföras diskuteras och vem som vill delta i det fortsatta arbetet kring detta. Ibland fortsätter diskussionerna exempelvis vid ett ”Husmöte”.

I den sista delen av den gemensamma träffen ansluter enhetens chef, den chef som tagit initiativ till delaktighetsslingan. Detta är en mycket viktig del i samtalet. Chefen får information om vad samtalen lett till och får ge sina synpunkter och svar. En del frågor är direkt riktade till chefen medan en del gäller personal och brukare gemensamt. För att förhindra att man tappar bort några idéer och förslag kan dessa konkretiseras i en plan där det framgår vad som ska göras och vem som tar ansvar för vad. Många verksamheter går tillväga på detta sätt. Utifrån stafettfrågorna och vad man kommit fram till, är denna plan sedan ett underlag för en uppföljning några veckor eller månader senare.

Vägledarnas uppgift som ledare av slingan är avslutad genom den gemensamma träffen. De flesta lämnar över en kort skriftlig rapport till chefen som framförallt innehåller stafettfrågorna och de förslag som kommit fram. Oftast återkommer Vägledarna till enheten för att leda uppföljningssamtalet.

- Alla som deltagit i gruppsamtalen 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 de 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 chefs 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

---

Det är inte ovanligt att det gemensamma samtalet blir mer avvaktande än gruppssamtalen, speciellt gäller att brukarna kan känna osäkerhet. Detta kan hända de första gångerna en slinga genomförs på en enhet och kan vara ett övergående problem. Vägledarna förbereder sig på detta och har tänkt igenom hur de lägger upp samtalet. Vid det här avslutade samtalet kan finnas en viss ”prestationsstress” kring att slingan ska ha åstadkommit något som kan kännas som ett resultat. Vägledarna kan ibland se resultat som brukare och personal inte noterat till exempel samtalets värde i sig för att känna tillhörighet. Detta är ett perspektiv som Vägledarna kan hjälpa till att lyfta fram.

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

Ett annat problem som kan dyka upp är att deltagarna inte infinner sig till träffen. Brukarna kan ha glömt tiden och inte påmint. Personalen kan ha fått förhinder och låter sig ersättas av en annan person. Detta är problem som Vägledarna efterhand lär sig lösa genom tydlig information från början. För brukarnas del gäller att de ska ha relevant stöd för att komma ihåg mötet.

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 samtalet, 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 chefer 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.

Uppföljningsträffen kan organiseras på olika sätt. Ibland träffar Vägledarna först brukarna själva en stund för samtal. Därefter ansluter personalen och chefen. Vid andra tillfällen samlas alla till ett gemensamt samtal.

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 chefsens 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

Under rubrikerna ”Problemsituationer som kan uppstå”, nämner vi olika svårigheter och dilemman som kan uppstå under slingans gång och som Vägledarna ska kunna hantera, själv eller med hjälp av sin närmaste chef. Under utbildningen diskuteras de vanligaste, viktigaste och svåraste problemsituationer som kan uppstå. Med tiden skaffar sig Vägledarna egen erfarenhet av att hantera sådana situationer.

Utöver problemsituationer lär sig Vägledarna att hantera gruppsamtalen på ett pedagogiskt och konstruktivt sätt. Samtalen ska anpassas till brukarnas behov vilket kan innebära att de ges en strukturerad utformning för att underlätta att förstå och minnas vad som sägs. Många använder därför blädderblock eller noterar tillsammans med deltagarna viktiga frågor och uttalanden som kommer fram. En sådan tydlig ledning av samtalet är till stor nytta, särskilt för brukarna. Det ger delaktighets-slingan karaktären av ett speciellt forum för att få vara delaktig. Många av de intervjuade brukarna har särskilt nämnt detta som viktigt för dem.

Vägledarna kan innan träffarna ha förberett frågor som rör det tema som är valt för slingan. Dessa frågor kan vara till hjälp om samtalet i grupperna inte kommer igång. Sådan ledning av samtalet ska dock ske med försiktighet för att inte bli ledande och föra in frågor som inte är relevanta för deltagarna. I sin utbildning får Vägledarna numera träning i hur de kan föra samtal i grupperna och formulera stafettfrågor.

Viktiga frågor i utbildningen är hur man hanterar olika etiska svårigheter som kan bli aktuella både i brukargrupp och i personalgruppen. Vägledarna får genomgång av etiska dilemman under sin utbildning. De vänder sig alltid till sin egen chef för att få råd om de ställs inför ett sådant problem. I enstaka fall har förekommit att brukares uttalande i gruppsamtalen väckt tankar hos Vägledarna om personalen följer de etiska principer som finns för yrket. Detta har lett till att Vägledarna behövt fullgöra sin skyldighet att rapportera risk för missförhållande enligt Lex Sarah. I vägledarutbildningen informeras Vägledarna om att inledningsvis prata enskilt med brukaren om att frågan lämnas vidare och därefter hämta stöd av sin egen chef och följa beslutade rutiner för Lex Sarah.

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.

Vissa erfarenheter tyder på att Brukarvägledare som ingår i Vägledarteamet bidrar till att brukarna på ett naturligt sätt kan känna sig trygga och få förtroende för teamet. Brukarvägledare berättar att de har lättare för att ställa direkta frågor och följdfrågor till brukarna eftersom de känner deras vardag. Detta bekräftas också av flera Vägledare som tycker att samtalen lättare kommer igång i brukargruppen. De har en känsla av att brukarna då vågar säga mer vad de tycker. Det är således särskilt i brukargruppen och i det gemensamma samtalet som Brukarvägledarens inifrånperspektiv är värdefullt.

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.

I många situationer måste Vägledarna hjälpa till att ur samtalen vaska fram väsentligheter och hjälpa till att formulera en eller flera stafettfrågor. Detta gäller både personal- och brukargruppen men särskilt viktigt är stödet till brukarna. Oftast är det dock från dem som de flesta stafettfrågorna dyker upp, vilket tyder på både intresse och engagemang.

En av Delaktighetsmodellens grundpelare är att stafettfrågorna är uttryck för gruppens synpunkter och frågor. Dyker en avgränsad personlig problematik upp kan den omformuleras för att spegla förhållanden som alla känner igen sig i. Stafettfrågorna kommer alltid från hela gruppen och man är enig om att de kan föras vidare till personalen. På så sätt skänker gruppen trygghet till individen och man undviker att enskilda brukare känner sig utpekade.

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.

En viktig poäng med stafettfrågorna är att de får leva vidare fram till den gemensamma träffen där lösningar och svar ska växa fram. Det är i detta läge som stafettfrågorna konkretiseras till handling eller får konkreta svar. De ska inte diskuteras eller effektueras utanför grupperna innan dess. Om personalen finner en enkel och snabb lösning på ett önskemål från brukarna och genomför denna förändring, är det på ett sätt positivt. Men man missar en grundläggande idé med Delaktighetsmodellen. Den är att *brukarna ska hinna med i förloppet från önskemål till att det är förverkligat för att uppleva sig delaktiga*. Häri ligger möjligheten att bygga upp egna erfarenheter kring inflytandeprocessen och lärandet av att kunna påverka, ”från tanke till handling”. Det är således avgörande att stafettfrågorna fortlever under hela slingan. Även sedan slingan avslutats uppmuntras brukarna att engagera sig i ett fortsatt samarbete med personalen och andra brukare kring frågorna som diskuterats.

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 enskild brukares personliga problematik
- Vägledarnas uppgift är att hjälpa 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-

na. 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 välfärdstjänster 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 uppmärksammas 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 uppföljningsstudien 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.

De omedelbara upplevelserna av att ha deltagit i en slinga är ofta positiva för alla aktörerna. Både brukare och personal berättar att de är förvånade över dialogens kraft, det egna engagemanget och intresset för samtalen. När brukarnas stafettfrågor lyfter fram situationer och vardagliga rutiner väcks reflektioner hos personalen som tydligt leder till en ny syn på arbetet. Många Vägledare har också erfarenhet av att arbetet med delaktighetsslingor kunnat förnya sin personliga hållning till sitt arbete. De har blivit förvånade över att upptäcka vissa oönskade uppfattningar i sitt sätt att förhålla sig till arbetet som de inte var medvetna om. Att spegla sin yrkessituation så här har lett till att man blivit medveten om den dolda vardagsmakt som ofrivilligt kan användas mot brukarna, ofta förväxlad med vänligt omhändertagande.

Ett enkelt exempel på detta, som inte omedelbart signalerar maktutövning, är följande: Genom en slinga uppmärksammades att vissa regler som fanns på boendet ifrågasattes av brukarna. När de tillsammans med personalen granskade dessa upptäcktes att flera var föråldrade och onödiga. Både brukare och personal var överens om att tillsammans ändra dem. Det blev bestämt att de skulle sättas upp synligt på en gemensam anslagstavla. Anslagstavlan blev också granskad och man bestämde vad som borde och skulle sättas upp där. En enkel stafettfråga om varför?

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.

Detta är ett exempel på att det tycks vara vanligt att brukarna tar för givet att personalen sätter gränser för vad de får lov och de ifrågasätter vanligtvis inte detta. Om någon av brukarna tagit upp regelfrågan vid till exempel ett Husmöte eller Brukarråd hade resultatet kunnat bli det samma – till viss del. Delaktighetsslingans brukarträffar ger möjlighet för alla brukare att komma till tals, även de som förlitar sig på den tal-före brukaren i gruppen. På så sätt uppmärksammas varje individ i sammanhanget. Alla som vill blir också delaktiga i genomförandet det vill säga att personalen och brukarna tillsammans arbetar vidare med upp-giften.

För att Delaktighetsmodellen ska fungera krävs att brukarna är slingans huvudpersoner. Detta får inte tolkas som att slingan är deras egen plattform för inflytande. Betydelsefulla möjliggörare är personalen och chefen som har ansvar för att förverkliga förbättringar och förändringar som berör verksamheten. Delaktighetsmodellen blir ett gemensamt forum där brukarnas möjligheter att delta kan vara första steget för att bli mer självbestämmande i sina liv. Att en sådan effekt kan uppnås visar intervjuerna i uppföljningen. Personalen noterar till exempel ofta att de blivit förvånad över att brukare som betraktas som tysta och ”rädda” för främmande personer, kan blomma upp och visa både engagemang och börja ställa frågor.

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.

Verksamheten och dess personal mottar riktlinjer och allmänna råd från Socialstyrelsen eller SKL som man ska rätta sig efter. Fokus sätts då på personalen och brukarna förväntas välkomna dessa förändringar. Det blir ett uppifrån-och-ner perspektiv och i praktiken blir det personalens uppgift att integrera dessa riktlinjer med brukarnas synpunkter och behov. Delaktighetsmodellen kan vara en framgångsrik metod för att låta brukarnas uppfattningar komma i dialog med officiella riktlinjer. Ett exempel från uppföljningen är den uppmärksamhet som nu riktas mot genomförandeplaner och individuella planer. I delaktighetsslingor har brukarna själva fått fundera över vad dessa är till för och hur man vill att de ska fungera. Då brukarna kommer med från början i ett förändringsskede kan det vara självklart att de också deltar i en uppföljning av erfarenheterna av dessa planer längre fram.

Många effekter av Delaktighetsmodellen får direkt inverkan på personalens arbetssätt och ibland även på hur arbetet organiseras. Det kan till exempel gälla uppfattningar om hur stöd ska förmedlas till brukaren, ansvarstagande och hur brukarens egen vilja kan respekteras. Det som omedelbart upplevs som ett positivt resultat av en slinga, måste därför också förankras i personalens arbetssätt för att bidra till bestående förbättringar. Detta blir en viktig del i implementeringsarbetets vidmakthållandefas och understryker vikten av att chefen är engagerad. Från alla deltagarkategorier i uppföljningsstudien understryks att ”det inte får rinna ut i sanden”. Detta signalerar att man gemensamt önskar ta ansvar för att förhindra svikna förhoppningar, som både personal och brukare menar är en risk.

## **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.

| <b>Framgångsfaktorer</b>                              | <b>Betydelse</b>                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vägledarna kommer "utifrån", är opartiska, fristående | Brukarna känner att de uppmärksammas och upplever samtalen viktiga.                                                                                                                                                      |
| Vägledarna leder samtalen                             | Samtalen kan genomföras fokuserat och konstruktivt.                                                                                                                                                                      |
| Brukarna har eget samtal utan personalen              | Brukarna sätter sin prägel på slingans tema, opåverkat av andra.<br>Brukarna tar del av varandras synpunkter.                                                                                                            |
| Personalens reflektion i grupp                        | Personalen för samtal med varandra utifrån viktiga frågor för brukarna, ökad kompetens.                                                                                                                                  |
| Chefers ansvar och engagemang                         | Genomförandet blir smidigt och betraktas som viktigt i verksamheten.<br>Chefen kommer närmare brukarnas vardagsvillkor.                                                                                                  |
| Stafettfrågorna                                       | Konkretiserar dialogen, synliggör delaktighet och påverkan.<br>Sätter ord på brukarnas behov, synpunkter och önskemål.<br>Underlag för reflektion före gemensamt samtal.<br>Samtal och frågeställningar på lika villkor. |
| Slingan som ett sammanhållet samtal                   | Deltagarna i slingan lyssnar på sig själv och de andra.<br>Slingan ger tid att fundera även mellan träffarna.                                                                                                            |

| Framgångsfaktorer                                  | Betydelse                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Slingans samtalsordning                            | Brukarna upplever konkret koppling mellan samtal och resultat t.ex. förändring. Synliggör delaktighet och påverkan                                                                                           |
| Uppföljningsträffen                                | Håller kvar atmosfären från slingan och förhindrar att det som överenskommits "rinner ut i sanden".                                                                                                          |
| Brukarvägledare i Vägledarteamet                   | Brukarna möter en förebild och trygghet. BrVL har möjlighet att uppmärksamma brukarnas eget perspektiv                                                                                                       |
| Brukarnas och personalens engagemang för att delta | Möjligheten att genomföra förslagen stärks. Personalen upplever förändrad syn på sitt arbete.<br>Brukarna upplever det som viktigt att de får delta i möten med utomstående personal och samtala med chefen. |
| Samordning inom verksamheten                       | En samordnare, särskilt utsedd person, följer upp utvecklingen av modellen och resultat, bevakar igångsättning av slingor och utbildning av Vägledare.                                                       |
| Kontinuerlig fortbildning genom nätverkskontakter  | Vägledarna får kontinuerligt erfarenhetsutbyte och påspädning av andras erfarenheter.                                                                                                                        |

## **Att överkomma hinder**

I uppföljningen rapporteras olika typer av hinder för genomförandet av delaktighetsslingor. Det beskrivs organisatoriska hinder, konkurrerande aktiviteter, attityder och praktiska hinder. Många av de hinder som Vägledarna ställs inför finner de i regel smidiga lösningar på. Ju mer erfarenhet Vägledarna har desto lättare finner de möjligheterna.

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.

Andra organisatoriska hinder finns på basnivå, i personalens arbetstidsplanering och resurser för att samordna tider för de olika aktörerna i slingan. I chefernas ansvar ligger att ta beslut om att en delaktighetsslinga påbörjas och därmed också ansvaret för det praktiska genomförandet. Det gäller bland annat att personalen och Vägledarna har avsatt tid för att delta i slingan och getts möjligheter att anpassa scheman för att finna tider för träffarna. Det visar sig bli problem om dessa frågor inte är klargjorda från början, framför allt gäller det för personalen som deltar i slingan. Av vår uppföljning framgår att logistiken kring tidbokning blir enklare när man väl känner till Delaktighetsmodellen.

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 inställning 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 misstänksamhet 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 slingan 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



deltar. 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 slingan. Därför är det särskilt viktigt att den första slingan 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.

En invändning mot Delaktighetsmodellen som kan framföras är att det finns brukare inom äldreomsorgen och personer med grava funktionsnedsättningar som inte kan delta i ett gruppsammanhang. Sådana svårigheter ska inte ses som hinder för Delaktighetsmodellen, utan är exempel på en naturlig gräns för modellens användningsområde. Då får andra metoder användas för att främja deras delaktighet. Det visar sig dock i vår uppföljning att Vägledarna använder sin kompetens till det yttersta för att nå brukarna som har svårt att kommunicera eller fatta eget beslut om att delta i en slinga. De lyckas ofta bättre än personalen med detta, vilket överraskar alla.

Det finns hinder för genomförandet som är av praktisk natur och som kan vara nog så avgörande för att slingan kan genomföras. Det handlar till stor del om hur behjälplig 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 samtalet. 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 slingan 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 uppföljningsstudien

Uppföljningsstudien har använt sig av flera olika informationskällor och metoder. Under perioden april till och med oktober månad 2013 har underlag till uppföljningen samlats in genom enkäter, kollegial granskning, enskilda intervjuer och gruppintervjuer. Rapporter från utbildningsslingor och erfarenheter från Vägledarutbildningar till och med hösten 2013 har vävts in.

Intervjumaterialet har samlats in från skånska kommuner och verksamheter som till och med 2013 låtit personal genomgå utbildning för Vägledare i Delaktighetsmodellen. Fem kommuner har utbildat Vägledare och genomfört delaktighetsslingor inom äldreomsorgen – boende och hemtjänst. Elva kommuner och en verksamhet som drivs på entreprenad i en av dessa Skånekommuner, har utbildat Vägledare och genomfört delaktighetsslingor inom funktionshinderomsorgen – boende, dagligverksamhet, personlig assistans och fritidsverksamhet. I en av dessa kommuner rör det sig om fyra stadsdelar och två kommunövergripande verksamheter.

Enkäten har sänts till samtliga kommuner som har utbildade Vägledare. De som erbjöds vara med i den kollegiala granskningen var kommuner med flera års erfarenhet av Delaktighetsmodellen och som också hade kapacitet att engagera Vägledare till granskningsteamet. I 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 utbildningsslingorna. 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 slinga ger erfarenheter från flera personer och en person kan ha erfarenhet från flera slingor. En del personer som svarat på enkäten ingår också i intervjumaterialet, 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 återsänts från första linjens chefer, deras chefer (områdeschefer) och Vägledare. Det har varit svårt att få fram kontaktupp-

gifter till alla chefstjänster på grund av byte av chefer. Vägledarnas kontaktuppgifter från Vägledarringen och Vägledarutbildningen har använts vid utskicket till dem. Returnerade mail från Vägledare beror på att de slutat sin tjänst eller är tjänstlediga. Det är oklart hur många adresser som varit aktuella, vilket kan innebära att fler enkäter än de som returnerats inte nått fram. Det finns således ett bortfall som vi inte har kunnat följa upp.

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 Velfärd har i samråd med granskningsteamerna 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.

Att begreppet granskning används kan leda tankarna till kontroll och avslöjanden vilket kan ge upphov till missförstånd. Det handlar istället om att använda resultatet rådgivande och utvecklande. Det som gör att en kollegial granskning ses som framgångsrik är dels att den engagerar den egna personalen i båda verksamheterna (och inte forskare eller konsulter utifrån) dels att den kunskap som granskningen leder till återförs till båda verksamheterna som förbättringskunskap. Fördelen är att den granskande personalgruppen samtidigt får använda sin egen erfarenhet och reflektera kring denna. En kollegial granskning är på så sätt en viktig lärandeprocess i vardagsarbetet. I denna uppföljning har Vägledarna som utfört intervjuerna i respektives kommun slutligen samlats för att utbyta erfarenheterna från dels metoden, dels resultatet.

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 (bilaga 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 intervjuerna berättar flera brukare att de dock efter hand förstod förloppet och meningen med samtalen när de kommit igång. De påpekar som alla andra intressenter att informationen innan slingan måste vara anpassad till deras sätt att kommunicera.

Kommentarerna som rör själva mötesformen gäller att det känts värdefullt att ha en grupp för brukarna själva innan de träffar personalen. Det är också bra att Vägledarna kommer ”utifrån” och är någon man inte känner så väl. Mötet kändes viktigare när det kom Vägledare som inte hörde till personalen på deras enhet. Flera nämner att det var bra att Vägledarna lyssnade på vad de hade att säga och att detta kunde framföras när personalen var med. Vägledarna gav trygghet och stöd.

Brukarna ger många exempel på förändringar som blivit följden 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. Annat rör användning av gemensamma utrymmen, arbetsmiljön på daglig verksamhet och gemensamma veckomöten med personalen. 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 antydning 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 sparas 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 samtalen 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 gruppsituation. Flera av de intervjuade tyckte att de förtroendeskapande mötena vid förinformation 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.

Personalen tycker också att det kändes viktigt att brukarna fick uppleva att någon annan lyssnade på vilka behov de har. Det kändes viktigt att alla brukare som deltog fick komma till tals vilket stärker dem som individer och underlättar för dem att ta ansvar. Några intryck är att brukarna vågade säga mer än annars om vad de tycker och funderar på när Vägledarna ledde samtalen.

Den vardagliga kontakten mellan personal och brukarna kan innebära svårigheter att inte utanför slingan 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.

Chefernas engagemang och kännedom om Delaktighetsmodellen varierar vilket delvis beror på att de kan vara nyanställda i verksamheten. Den ofta bristande kontinuiteten på chefsposter nämns som ett problem. Cheferna har varit aktiva och tagit initiativ till att starta delaktighets-slingor, ansvarat för den inledande informationen, de flesta har deltagit i den gemensamma träffen och följt upp resultaten. Uppföljningen efter avslutad slinga nämner alla som viktigt och några vill utveckla detta moment.

I de berörda verksamheterna sker parallellt med Delaktighetsmodellen även andra insatser för att stödja brukarnas delaktighet. Några använder till exempel Brukarråd, Pict-O-Stat-enkäter, Marte Meo, Husmöten.

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 kosta, säger några av de intervjuade. Sådana strategier kräver ibland stöd från överordnade chefer i verksamhetens ledning. Därför beskrivs också modellens officiella förankring i verksamheten som betydelsefull för implementeringen.

Cheferna påpekar 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 Vägledare:* Cheferna ser mycket positivt på Vägledarnas insats och nämner särskilt att deras kompetens kring att arbeta generellt med delaktighetsfrågor har ökat. Denna kompetens tar de med sig till sin egen verksamhet vilket ger en god bieffekt av arbetet med delaktighetsslingor. De har noterat att många Vägledare tar egna initiativ för att utveckla hjälpmedel vid samtal med brukare med kommunikationssvårigheter. Flera chefer ser därför arbetet med Delaktighetsmodellen som en del av den ordinarie kompetensutvecklingen i en lärande arbetsplats.

*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.

*Effekter för verksamheten:* Cheferna är väl informerade om de mer praktiska förändrings- och förbättringsförslag som blivit resultat av slingor. Man noterar att slingorna i vissa fall bidragit till en lugnare stämning vid andra brukarmöten. Delaktighetsmodellen har ökat fokus på delaktighetsarbetet i verksamheten. I intervjuerna framgår att flera chefer söker nya situationer och sammanhang där Delaktighetsmodellen kan användas för att få en effektiv dialog mellan samarbetande parter. Flera chefer vill utveckla möjligheter till att kunna kvalitetssäkra delaktighetsslingan.

## ***Intervjuer med Vägledare***

I materialet ingår intervjuer med 19 Vägledare. Dessa Vägledare har erfarenhet från mellan 3–10 slingor per person som de genomfört (med i snitt mellan 5 och 6 slingor per person). Hela gruppen av intervjuade Vägledare har personlig erfarenhet från 104 slingor. De har fått sin utbildning mellan åren 2009–2011.

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, spänningar mellan brukare, stafettfrågor som handlar om dåligt bemötande från personalen eller personalens ointresse.

Vägledarna är mycket medvetna om att deras fortsatta engagemang som Vägledare är beroende av att intresse finns hos chefer och verksamhetsledningen. De anser att när de inbjuds till att leda en slinga ska de komma till en enhet som är förberedd av sin chef och som tar emot dem positivt. De berättar att det inte alltid är så. I bland möter de personal som tycker det är onödigt att börja med Delaktighetsmodellen eller att det finns andra aktiviteter på gång eller att man inte har tid. Vägledarnas erfarenhet är att ett sådant ointresse eller motstånd oftast ändras under loppet av en slinga, vilket gör att de anstränger sig för att få med deltagarna och starta upp. De tycks inte se detta som ett hinder utan som en utmaning.

Många Vägledare beskriver hur de anpassar slingorna till brukarna efter deras behov för att samtalen kan fungera. De tycker detta är ett svårt moment i uppdraget som Vägledare eftersom behoven är så unika för var och en. Flera har utvecklat hjälpmedel som förenklar informationen till brukarna och underlättar kommunikation och förståelse. Det ges exempel på bildpresentationer, tecken och symboler eller att berätta om slingan bitvis vid flera träffar med brukarna. Ibland träffar de brukarna i grupp, eller uppdelat i mindre grupper men det kan också ske vid enskilda samtal.

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.



Vägledarna märker personalens osäkerhet innan de varit med i en delaktighetsslinga. Att känna sig kontrollerad ger ofta ett avvaktande beteende som Vägledarna inte så sällan möter vid förinformation. Därför understryker de betydelsen av att både brukare och personal får korrekt information och svar på frågor vid förinformation. Det framkommer också att det är en stor fördel att börja använda Delaktighetsmodellen på en enhet där man redan arbetar efter delaktighetsprinciper (till exempel empowerment eller salutogent perspektiv).

Stafettfrågorna från brukarna leder ofta till att personalen slappnar av när de ser de oftast vardagsnära frågorna. De kan också leda till överraskningar (som personalen också tar upp i intervjuerna) som stimulerar till nytänkanden i arbetet. Sådana händelser lyfter Vägledarna som något som ger dem en känsla av att det är meningsfullt att arbeta med delaktighetsslingor. Att arbeta med stafettfrågor ser Vägledarna som en viktig faktor i delaktighetsslingen, men det är inte alltid så lätt att få fram sådana. Det krävs träning och erfarenhet, menar de.

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.

Vägledarna är medvetna om den kompetensutveckling de får genom att arbeta med Delaktighetsmodellen. En del menar att det även har betydelse för deras personliga utveckling. De nämner att de får perspektiv på sitt eget arbete genom att besöka många olika enheter och möta personal och brukare där. Vägledarna tycker det är viktigt för dem att följa vad som händer med förslagen som kommit fram i en slinga. För dem betyder det mycket att förslagen går vidare och förverkligar något. De säger att först då kan de känna att deras arbete får värde och mening.

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

Under Vägledarutbildningen skriver deltagarna en slutrapport (bilaga 14) om den utbildningsslinga de genomfört. I uppföljningsstudien har vi granskat drygt 50 sådana rapporter från åren 2010–2013, inom funktionshinderområdet (33 st) och äldreomsorgen (21 st). Dessa rapporter beskriver således Vägledarnas första slinga som de gör med handledning under utbildningen till Vägledare. Ofta är dessa slingor utförda i verksamheter som använder Delaktighetsmodellen för första gången.

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

---

*Förinformationen:* Vägledarnas första uppgift vid utbildningsslingan är att introducera delaktighetsslingan för brukarna och personalen. Erfarenheterna är att de har svårt att ge klara besked på frågor om syftet med slingan som de får från brukare och personal. Har de inte själva varit deltagare i en slinga tidigare är det särskilt svårt. Det material de får i utbildningen är till hjälp bland annat anpassat informationsmaterial till brukarna. En del har fått stöd från mentor som varit med vid förinformationen och ser detta som mycket positivt.

Det framkommer att många blivande Vägledare lägger ner stort engagemang för att få brukarna delaktiga. De anpassar informationen på olika sätt efter brukarnas kommunikationsbehov och tar egna initiativ för att finna lösningar som passar situationen. Det finns exempel på att man gör egna bilder, ritar slingans förlopp, demonstrerar hur samtalet kan gå till genom att använda smileys. Det tycks som yrkeskunskapen och yrkeserfarenheten kommer väl till pass i detta moment. Man löser samtalssituationen på ett sätt som passar den enskilde brukaren. Exempel på detta är enskilda samtal eller gruppsamtal, ibland har man blivit inbjuden till någon av brukarnas hem, ibland har man fått komma och hälsa på flera gånger.

Vid informationen till personalen är det andra frågor som blir aktuella. Dessa är ofta svårare att ge svar på, tycker man. Att förklara syftet med slingan, varför man ska ha en slinga, på vad sätt den kan stärka brukarnas röst och så vidare är svårt att förklara om personalen inte är tillräckligt förberedd av sin chef. I de fall chefen varit med vid förinformationen och dessutom väl känner till Delaktighetsmodellen har detta underlättat. I annat fall noterar Vägledarna att det inte känns bra att övertyga personalen om Delaktighetsmodellens möjligheter. En hel del konkreta frågor från personalen rör tiden som ska avsättas till slingan. Oftast sker informationen vid ett APT-möte när chefen är närvarande och kan reda ut sådana frågor. I flera rapporter finns uppgifter om att personalen inte visat intresse och därför inte varit behjälplig med en del av de praktiska detaljerna kring slingan, vilket varit särskilt svårt när det är första slingan man ska leda.

*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 uppges vara svårare eller kännas mer osäkert att möta personalen i deras gruppsamtal. Särskilt svårt är det när personalgruppen känns motvillig till att delta och intar en försvarsattityd. Man upplever dock att personalen blir mer intresserad efter hand som slingan fortlöper. De blir nyfikna på brukarnas frågor vilket stimulerar deras eget samtal. Det är dock klart att den största utmaningen för många Vägledare i dessa första slingor är att leda personalgruppen.

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 dilemman vid handledningen.

## Reflektioner kring vägledarrollen

---

De erfarenheter som görs under utbildningsslingan känns igen från det som vana Vägledare berättar om. Skillnaden är att dessa har lärt sig hantera många olika situationer. Från början står det klart vilken stor betydelse cheferna och platsansvarig har för att starta upp en slinga. Det är bra med tydliga riktlinjer kring arbetet med delaktighetsslinga, särskilt när man är ny Vägledare och då en slinga genomförs första gången på en enhet. Flera efterlyser möjligheten att få göra sin första slinga tillsammans med en erfaren Vägledare som mentor.

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 samtalen 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 samtalen 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 framemot 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.

I många rapporter tas upp att det är en annan roll som Vägledare än man är van vid i yrket. Man ska vara neutral och objektiv. Man ska inte ”ligga steget före” och komma med lösningar, något som man annars är van vid. Det kändes också ovant att inte ”lägga sig i” diskussionen, nämner flera. Nu skulle man istället föra frågorna vidare. Det blev ett annat perspektiv på det egna arbetet.

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.)

## ***Enkät svar från områdeschefer***

Enkäten har besvarats av tio områdeschefer, varav åtta har Vägledare i verksamheten. Det har genomförts slingor i sammanlagt 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.

Områdescheferna uttalar att styrkan i Delaktighetsmodellen är att temat blir belyst på ett mer systematiskt sätt. Genom att utgå från ett tema blir det inte så "allmänt tyckande" som annars kan bli fallet. Fokus blir brukarnas frågor och det blir snabbt resultat kring brukarinflytande och brukarmakt. Brukarna får vara delaktiga, får möjlighet att påverka genom att deras tankar och åsikter kommer fram. De får prata om sin vardag med inslag av lösningar till förbättringar. Genom möjligheten att ställa förtydligande frågor säkras att Vägledare, personal och chefer verkligen förstått vad brukarna vill få fram. Områdescheferna lyfter även fram att Vägledarna är neutrala, genom att de är personal som kommer "utifrån" och brukarna inte är beroende av dem. Över tid skapas förtroende och Vägledarna är så engagerade att det blir positivt för hela verksamheten. Arbetet med Delaktighetsmodellen "öppnar ögonen" på medarbetarna. Områdeschefer menar att det blir verksamhetsutveckling på en helt annan nivå eftersom många grupper blir hörda och att man tillsammans kommer fram till lösningar som praktiskt kan införas i verksamheten.

Alla områdeschefer som använder Delaktighetsmodellen kan rekommendera andra att också göra det.

## ***Enkät svar från 1:a linjens chefer***

85 chefer från 1:a linjen har besvarat enkäten. Dessa chefer är ansvariga för olika funktionshinder- och äldreomsorgsverksamheter med representation från nästan alla kommuner som våren 2013 hade utbildade Vägledare i Delaktighetsmodellen. En övervägande del av 1:a linjecheferna har eller har haft delaktighetsslingor i sin verksamhet. Av de chefer som inte har någon erfarenhet av att arbeta med Delaktighetsmodellen svarar knappt hälften att de har för avsikt att börja använda den, några planerar att påbörja en slinga det närmaste halvåret.

Sammantaget har cheferna i sina verksamheter genomfört 115 delaktighetsslingor, med en variation mellan 1 och 8 slingor per chef. Flertalet chefer 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 chefer 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 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 slingor.

Hälften av cheferna framför att Vägledarna har någon form av samordning eller att det finns en planering för det. Som exempel nämns att enhetschef, controller eller habiliteringsteam svarar för samordningen exempelvis genom att göra uppföljningar eller regelbundet ordna nätverksmöten. Det finns även kommuner som inrättat ett centralt nätverk/forum.

Det är olika vem som tagit initiativ till temat i slingorna. Många chefer svarar att de antingen själva eller tillsammans med ledningsgruppen avgjort temat. Lika många chefer uppger att det är brukarna som bestämmer temat. Vanligast förekommande teman i delaktighetsslingan handlar om självbestämmande, påverkan, delaktighet. Tätt följt av teman om social samvaro, fritid och aktiviteter. Även teman som handlar om bemötande, personalen, mat och måltid är vanligt förekommande.

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 ansvarar 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 av 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.

Flertalet chefer har märkt att brukarna efter att ha deltagit i en slinga ställer mer frågor och att de vill fortsätta med dessa träffar. Många har märkt att brukarna tar mer initiativ, att det blir ett ökat engagemang vid Boråd och mera diskussioner kring olika ämnen. Brukare för i högre grad fram sina åsikter. I en verksamhet har detta lett till rapportering om avvikelser på medarbetare och samtal med personalen om behov av annat bemötande. Cheferna noterar även att brukare fått mer förståelse sinsemellan om hur man ska bemöta varandra. Brukarnas känner en ökad delaktighet, de har fått ökad insikt i vad genomförandeplaner är och större intresse för att få information. Många har även märkt att gemenskapen och förståelsen har ökat mellan brukare och personal.

Förändringar som märkts hos personal som deltagit i Delaktighets-slingor 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 kontaktmannaskap.

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 uppmärksamats 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.*

## **Enkät svar från Vägledare**

Enkäten har besvarats av 85 Vägledare. De har fått sin utbildning mellan åren 2008–2013. Den samlade gruppen av Vägledare har personlig erfarenhet från 275 delaktighetsslingor. Hur många slingor var och en har genomfört varierar mellan en slinga och elva slingor. Vägledare från funktionshinderomsorgen är i majoritet, enbart ett mindre antal kommer från äldreomsorgsverksamhet. Mer än hälften av Vägledarna har genomfört en slinga senaste halvåret och en övervägande del har gjort det under senaste året. Endast en mindre andel av Vägledarna planerar för en ny slinga. Förklaringar till varför det är så få är bland annat att man redan har en slinga igång, att man väntar på uppdrag eller är insatt på uppdrag längre fram. Andra skäl är att det inte just nu är lämpligt för Vägledaren eller den verksamhet där man har sin anställning. Drygt hälften av Vägledarna uttrycker en önskan om att leda fler slingor.

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 bestämma 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 delaktighetsslingan.

Vägledarna uppger att organiseringen av delaktighetsslingan delas mellan dem själva, verksamhetens chef och personal. Vägledarna ser till övervägande del att de har huvudansvar för att samordna mötestider, 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 mötestider.

En övervägande del av Vägledarna uppger att chefen deltar i slutet av den gemensamma träffen och får en skriven rapport som avslutning av delaktighetsslingan. 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 Delaktighetsmodellen. 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.

De svårigheter som Vägledarna ibland upplever handlar framförallt om få fram tider som passar alla deltagare till gruppträffarna, att få avsatt egen tid att genomföra en slinga och att hålla förinformation till personal. Även förinformation till brukarna och att leda gruppträffarna kan för vissa Vägledare vara svårt. För en del Vägledare kan chefens bristande intresse ibland vara ett problem. Däremot har de praktiska arrangemangen med lämplig lokal för gruppträffarna samt fika till dessa träffar fungerat bra enligt de flesta vägledarna.

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 över sin livssituation 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.

Flera Vägledare reflekterar kring att brukarna får en ökad självbild genom att få delta i delaktighetsslingan. Brukarna visade glädje och stolthet när de också fick anteckningar från mötena. Detta är en viktig iakttagelse då den pekar på följande; att få delta innebär första steget i en utveckling mot ökad delaktighet. Man får en betydelsefull roll inte bara i sitt eget liv utan i förhållande till andra människor som man har relation till. Kanske är det samma upplevelse som många brukare uttrycker när de så tydligt uppskattar att Vägledarna kommer särskilt för dem.

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.

Stor del av Vägledarna uttalar att även personalen verkar uppleva delaktighetsslingan som meningsfull. Personalen ger ofta uttryck för ”aha-upplevelser” när de lyssnat på brukarnas synpunkter. Personalen är vanligtvis engagerade och öppna till förändringsarbete vilket gjort det möjligt att nå positiva resultat från slingorna. Personalen har blivit bättre på att ha tid för och ställa frågor till brukarna. Vägledare har även upplevt förändringar i sin egen verksamhet sedan slingor genomförts där. Några exempel är att både personal och brukare är mer medvetna

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 uttrycker att de personligen och yrkesmässigt utvecklas. De ser egna fördelar med ökad insyn i andra verksamheter, det ger nya idéer. Vägledarna får en ”tankeställare” om hur de fungerar i sitt eget arbete som personal, vilket en del noterar med överraskning. Eftersom de besöker många olika verksamheter lär de sig en hel del om livet på dessa, sett både ur personal- och brukarperspektiv. En del har väglett både på boende och dagliga verksamheter vilket tillfört ett bredare perspektiv på sin egen förståelse för brukares livsrum. Mötet med personal från andra enheter har upplevts positivt.

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 beroendeförhållanden 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 uppmärksammat 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 därför gett 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 formuleras 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 stafettfrågornas basala funktion på vägen mot empowerment både för den enskilde 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 förmågor, eller som man vill öka sitt deltagande och självbestämmande i.

Stafettfrågorna har grupperats efter sitt innehåll till några beskrivande kategorier, 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 matsituationer, ekonomi, inköp, bostad, personlig hygien, det egna hemmet, besök 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 boendetrustning, samvaro mellan brukarna, förslag på aktiviteter, gemensamma måltider, gemensamma hemaktiviteter (matsedel inköp, laga mat), vardagsinflytande, att 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.

Från slingor på dagliga verksamheter är stafettfrågor något annorlunda. De har av naturliga skäl fokus på arbetsmiljö och arbetsförhållanden, allt från detaljer till mer omfattande förslag. Det handlar ofta om trivsel på arbetet, frågor om arbetskläder, beskrivning av sysslorna, regelbundna arbetsmöten med personalen eller påpekande om fysiska utformningen av miljön. Bland annat har flera stafettfrågor från brukare berört önskan om en tystare miljö och önskan om en tyst miljö. Även i dessa slingor finns frågor från brukarna som rör bemötande. Det framkommer också ett intresse för lika behandling i förhållande till personalen men också mellan arbetstagarna som till exempel om arbetstider, ledigheter och information.

## 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 ha 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 utförare 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 relationen till viss personal. Till exempel: hur ska stödet ges; mer privat tid för samtal; stöd som trygghet; visa respekt i bemötandet som att hålla tider; knacka på dörren innan man går in till brukaren; bli behandlad som vuxen. En fråga var: *Varför har personalen inte tid?* Den säger mycket i sin enkelhet. Många frågor antyder att brukare inte känner till vad personalens yrkessituation innebär vilket skapar osäkerhet i relationen.

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, personalens arbetssituation, 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.

## Information och vetande

---

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 rörde 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.

Det kom också fram frågor som rörde samhällsinformation om arbete och allmänna företeelser som någon blivit nyfiken på. Hur anmäler man sig till en kurs? Önskemål om minnesanteckningar från brukarråden.

## ***Stafettfrågor från personal till brukare***

De inrapporterade stafettfrågorna från personalen till brukarnas andra träff är betydligt färre än från brukarna. Vägledarnas uppfattning är att det är svårare att få personalen att formulera frågor. Ofta blir det motfrågor om förtydligande eller så ges konkreta lösningar på brukarnas frågor. Motfrågorna kan ibland formuleras så att förslaget förefaller omöjligt och ogenomtänkt. I en delaktighetsslinga ges då brukargruppen möjlighet att försvara eller omformulera sin fråga. Det finns uppgifter i många intervjuer där personalen klart uttalar att de blivit överraskade över brukarnas stafettfrågor om deras behov och synpunkter. Detta tycks ha ökat deras intresse för att delta i delaktighetsslingor och gett en positiv syn på att arbeta med Delaktighetsmodellen.

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**

---

Stafettfrågor som vi fört till denna kategori har personalens konkreta insatser såsom stöd och omsorg i centrum. De är på olika sätt riktade mot att få ökad förståelse för hur brukarna upplever sin vardagssituation. Hur vill brukarna att personalen ska utföra sina uppgifter och vilka förväntningar har de kring detta. Personalen öppnar för dialog och samsyn genom att i stor utsträckning ställa Hur-frågor. Hur vill ni ha det? Det kan gälla mycket konkreta vardagliga sysslor som till exempel matsituationer, skötsel av hemmet, arbetsuppgifter.

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

---

Dessa stafettfrågor kan kopplas till personalens önskan om att vara trygga i sin yrkesroll, som till exempel att man gör rätt saker på rätt sätt. Det framkommer i frågorna viss osäkerhet om brukarna har synpunkter på detta. Hur ska en bra personal vara? återkommer ofta och fokuserar det personliga mötet. Frågorna försöker utröna hur brukarna ser på dem som personal mer generellt. De kan handla om öppenheten mellan brukarna och personalen. Till exempel om brukarna känner tillit och förtroende så att man ”vågar” ställa sina frågor eller framföra synpunkter till personalen. Hur mycket ska personalen involvera sig i brukarnas liv och på vad sätt?

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.

## Slutord

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 delaktighetsslingan.

Delaktighetsmodellen som metod kräver anpassning till deltagarna och rådande förhållanden, vilket ger Vägledarna en särskild funktion utöver att leda själva slingan. När Delaktighetsslingan används i sammanhang där den ”svagare” parten är i beroendeförhållande eller på annat sätt utsatt, är anpassningen av slingan av stor betydelse. Det krävs att Vägledarna har kännedom om det sammanhang deltagarna befinner sig i. Man kan säga att Vägledarna utmanas yrkesmässigt. Vi har sett många exempel på hur Vägledarna ansträngt sig för att finna alternativa vägar för att nå kommunikation med brukare – och lyckats.

Vägledarna visar ofta entusiasm inför sin uppgift redan under sin första slinga. Denna spontana effekt överraskade oss till en början men har efterhand blivit alltmer tydlig. De upptäcker tänkesätt och rutiner i arbetet som de taget för givna och som de inser inte är helt ändamålsenliga ur ett brukardelaktighetsperspektiv. Istället för att försvara sin hållning sänker de sin gard och blir öppna mot förändring. Det är helt tydligt att detta är en kompetensutveckling som även cheferna ser som mycket värdefull.

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 intryck 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”.

De många berättelser vi fått om hur delaktighetsslingor lett till konkreta förändringar i vardagliga förhållanden, i samvaron, i ökad aktivitet och delaktighet stärker uppfattningen att Delaktighetsmodellen lever upp till sitt syfte. Erfarenheterna visar också att Delaktighetsmodellen inte utesluter andra brukarstyrda sammankomster för att öka inflytandet. Delaktighetsslingor, Husmöten, Brukarråd, Pict-O-Stat enkäter och Brukarrevisioner kan alla komplettera varandra. En skillnad är att delaktighetsslingan eftersträvar ett jämlikt möte mellan personal och brukare lett av Vägledare, att brukarna har en egen gruppträff och att chefen ges ett särskilt ansvar.

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 självbestämmande 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 aktörer i en uppföljning av de långsiktiga effekterna för brukarna av Delaktighetsmodellen.

Sist men inte minst vill vi nämna 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 behöver tas på största allvar i arbetet för att stärka brukarnas makt över sin situation.

Ann-Christine Gullacksen och RoseMarie Hejdedal

# Referenser

Antonovsky, A. (1991) *Hälsans mysterium*. Natur och kultur: Stockholm.

Chaib, M. (red.). (1995). *Strömmar i tiden. Ungdomars livsvillkor i en föränderlig värld*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.

Dahlberg, M. och Vedung, E. (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur: Lund.

Gullacksen, A-C, (2010), *Delaktighetsmodellen. En väg mot empowerment*. Kommunförbundet Skåne, FoU Velfärd. Rapport 2010:2.

Hejdedal, RM. (2010). *Har Delaktighetsmodellen ökat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv?* FoU Skåne. Minirapport 10. Kommunförbundet Skåne.

Hejdedal, RM. (2011). *Har Delaktighetsmodellen ökat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv? Erfarenheter från Lund*. FoU Skåne. Minirapport 11. Kommunförbundet Skåne.

Molin, M. (2004). *Att vara i särklass – om delaktighet och utanförskap i gymnasiesärskolan*. Akademisk doktorsavhandling. Institutet för handikappvetenskap, IHV, Linköpings universitet. Linköping/Örebro.

Prop 2009/10:116, *Värdigt liv i äldreomsorgen*. Utgiven mars 2010. Socialdepartementet.

Prop 1999/2000:79, *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Utgiven mars 2000. Socialdepartementet.

Rankic, S., Aggestam, J., Lindblom, B & Appel, T. (2009). *Lärande på arbetsplatsen. Kvalificering av vårdbiträden till undersköterskor i Malmö stad*. Malmö högskolas utvärderingsrapporter Nr 2, 2009. Enheten för kompetensutveckling och utvärdering.

Regeringskansliet, (2008). *FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*. Socialdepartementet.

Socialdepartementet, (2011). *En strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken, 2011–2016*.

Socialdepartementet, (2013). *Överenskommelse om stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten*.



Socialstyrelsen, (2003). *WHO. Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF).*

Socialstyrelsen, Kunskapsguiden, hemsida:  
[www.kunskapsguiden.se/ebp/om-evidensbaserad-praktik/Sidor/default.aspx](http://www.kunskapsguiden.se/ebp/om-evidensbaserad-praktik/Sidor/default.aspx)

Socialstyrelsen, (2012). *Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri – en kartläggning av forskning och praktik.* Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen, (2013a). *Behov av stöd vid implementering av nationellt kunskapsstöd – första linjens chefer.*

Socialstyrelsen, (2013b). *Att ge ordet och lämna plats. Vägledning om brukarmedverkan och inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård.* Publicerad februari 2013.

Socialstyrelsen, (2014). *Socialstyrelsens delmål i den funktionshinderspolitiska strategin*, delrapport 3 Mars 2014, Socialstyrelsen.

# Kontaktvägar och lästips

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

Kontaktpersoner: Hans Nilsson och Malin Holmén.

Email: [delaktighet@fub.se](mailto:delaktighet@fub.se)

Pict-O-Stat- undersökning kombinerat med Delaktighetsmodellen.

Kontaktuppgifter:

Landskrona kommun, [cecilia.karlsson@landskrona.se](mailto:cecilia.karlsson@landskrona.se)

Kristianstad kommun, [johanna.johnson@kristianstad.se](mailto:johanna.johnson@kristianstad.se)

Bromark, K. (2013). *"Det är kanske inte mig du ska prata med"*. En undersökning av chefers och "nyckelpersoners" erfarenheter av och inställning till brukarinflytande, inom området funktionshinder i kommunala verksamheter i Uppsala län. Regionförbundet Uppsala län. FoU rapport 2013:3

Något om "delaktighetsstegen", grader av delaktighet:

Harry Shier (2001). Översatt artikel: Vägar till delaktighet:

Öppningar, möjligheter och skyldigheter. En ny modell för att öka barns delaktighet i att fatta beslut i enlighet med artikel 12.1 i FN:s konvention om barnets rättigheter. Utgiven av Handikappförbunden, Barnombudsmannen, Allmänna arvsfonden.

Kontakt med författarna:

[hejdedalutveckling@ystad.nu](mailto:hejdedalutveckling@ystad.nu)

[ann-christine.gullacksen@kfsk.se](mailto:ann-christine.gullacksen@kfsk.se)

## **Bilagor**

## ***Bilaga 1; Sammanfattning av tidigare utvärderingar av Delaktighetsmodellen***

Under 2010–2011 genomfördes två utvärderingar för att försöka få svar på hur Delaktighetsmodellen påverkat brukarnas möjligheter och förmåga att ha inflytande över sina liv (Hejdedal 2010; 2011). Utvärderingarna lyfter fram erfarenheter från följande fem kommuner som använt delaktighetsmodellen under minst ett år.

Först ut att arbeta med Delaktighetsmodellen var kommunerna Eslöv, Hässleholm, Trelleborg och stadsdel Fosie i Malmö Stad. Den andra utvärderingen gjordes inom Boende och habilitering, LSS vid Vård- och omsorgsförvaltningen i Lunds kommun. I båda utvärderingarna har brukare, Vägledare och 1:a linjechefer intervjuats medan omsorgspersonal som medverkat i arbetet har getts möjlighet att besvara en enkät. Utvärderingarnas resultat bygger på svar från 46 brukare, 51 personal, 13 Vägledare och 12 chefer.

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 grupperna 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 arbetssätt 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.

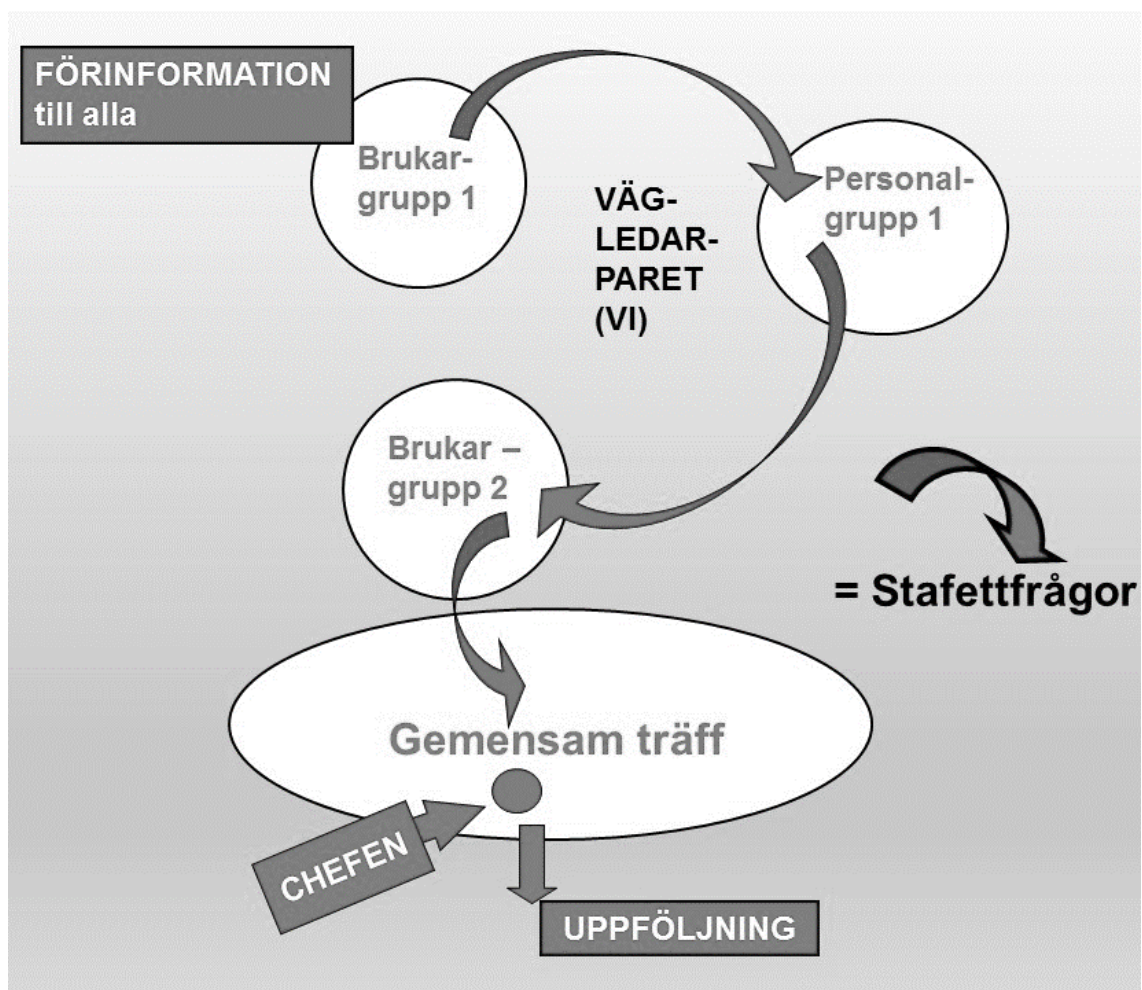
Vägledarna beskriver en positiv utveckling hos den personal som är med i gruppträffarna. Från att en stor del av personalen inledningsvis är skeptiska till vad träffarna ska ge, sker en övergång till att en stor del av personalen blir förvånade och intresserade. Det som känns angeläget är att arbetet 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.

Vägledarnas engagemang och förmåga att skapa trygghet är betydelsefull för gruppträffarna. Vägledarna beskriver att rollen som vägledare ibland kan kännas utmanande och samtidigt utvecklande. De har fördjupat sina yrkeserfarenheter genom sina möten med olika verksamheter och nya människor. Det har känts bra att vara två. Vägledarna beskriver att de ser annorlunda på sitt ordinarie arbete nu, de har blivit mer uppmärksamma på hur de själva möjliggör brukarnas delaktighet. På så sätt blir de förebilder i den egna arbetsgruppens omsorgsarbete.

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 arbets sättet 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



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

Teman kan bestämmas av alla Delaktighetsmodellens aktörer, brukare, personalen, chefen. Innan slingan startar ska ett tema vara bestämt så deltagarna vet vad som ska diskuteras. När brukarna möts i sin första träff kan de välja ett annat tema som de känner mer angeläget. Om det av någon anledning inte bestämts ett tema innan kan Vägledarna låta ett sådant växa fram i den första brukarträffen. I en del verksamheter kan teman bildas av frågor som framkommit i brukarundersökningar, t.ex. Pict-O-Stat, som chefen väljer som tema för en slinga. Det tema som valts är ofta vida och öppna för olika infallsvinklar. De kan vara formulerade som ämnen eller frågor. I vår uppföljning förefaller det vara vanligast att personal eller chefen föreslår ett tema. Dock visar stafettfrågorna från brukarna att de självständigt sätter sin prägel på temat och för fram sina angelägna frågor. Teman blir då konkretiserade och kopplas till brukarens vardag.

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 bemötta?

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 delaktiga 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 äter? 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:**

---

Exemplen kommer från hela det insamlade materialet. De är sorterade alfabetiskt under några framträdande kategorier. Många frågor påminner om varandra bland annat för att de kan komma från samma eller likartade teman från olika slingor. Stafettfrågorna är här ryckta ur sitt sammanhang men ger ändå exempel på vad som kan komma upp vid en slinga. Utifrån dessa kan verksamheten ges en uppfattning om hur personal och brukare kommunicerar behov och stöd med varandra.

### **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 införskaffa 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 utförd 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 påminda 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 bestämt att det är kaffe hos personalen kl. 19, men ibland blir det vid kl. 20. Det blir försent.  
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 störd 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 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 dörröppnare?  
 Kan vi som vill vara ordförande på bomötena 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.  
 Maten, måltiderna, aktiviteter, kontaktmannaskapet.  
 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 får vi inte titta på TV hur länge som helst?  
 Varför har ni så lite tid på kvällarna nuförtiden?  
 Varför hålls mattiderna så dåligt?  
 Varför äter 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 bjuda in brukarna från andra enheter hit, kan vi 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 brukare 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 sångstunder.  
Önskemål kring nya arbetssysslor.  
Önskemål om aktiviteter i vardagen. (Bingo, sångstunder, 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 vid 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 oftare 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 hjälpas åt med städningen så man 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 jobbmobilerna 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 ont om tid?  
 Varför kommer personalen inte på de tider vi bestämt?  
 Varför känns det besvärligt ibland att be om hjälp?  
 Varför ringer 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 kvalitetstid med kontaktmannen, går det att ordna?  
 Vågar 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 samtalet. 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 trivsamt?  
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

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

### 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, Staffanstorps, Svalöv, Trelleborg, Ystad, Ängelholm och stadsdelarna Fosie, Hyllie och Rosengård 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

| År                     | Termin/<br>(Antal utbildningar) | Utbildade Vägledare Funktionshinderomsorg | Utbildade Brukarvägledare Funktionshinderomsorg | Utbildade Vägledare Äldreomsorg | Totalt antal utbildade Brukarvägledare | Totalt antal utbildade Vägledare |
|------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
| 2012                   | Våren/(1)                       | 1*                                        | 3*                                              | 0                               | 3                                      | 1                                |
| 2014                   | Våren/(1)                       | 17                                        | 0                                               | 0                               | 0                                      | 17                               |
| Totalt antal utbildade |                                 | 18                                        | 3                                               | 0                               | 3                                      | 18                               |

### 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

| <b>Tid för träff</b>          | <b>Program</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Antal deltagare</b>             |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 2011-05-03<br>kl. 13.30-16.30 | Det första mötet för vägledare utbildade för Delaktighetsmodellen. FoU Skåne inbjöd Vägledare till en träff för att diskutera möjligheterna att <b>bilda ett nätverk</b> för Vägledare. Eftermiddagen inleddes av <i>David Ershammar</i> som föreläste om <b>brukarinflytande</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 43 deltagare                       |
| 2012-03-01<br>kl. 13.30-16.30 | FoU Skåne hade anlitat <i>docent Lotta Löfgren-Mårtenson</i> , forskare och socionom, som föreläste om <b>Sexualitet och kärlek bland unga med intellektuella funktionsnedsättningar</b> . Därefter följde samtal i mindre grupper kring dagens ämne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 70 deltagare<br>varav 58 Vägledare |
| 2012-05-07<br>kl. 13.30-16.30 | Efter önskemål vid föregående träff i Vägledarringen togs två ämnen upp;<br><b>Pict-O-Stat-undersökningar</b> respektive <b>Brukarvägledare</b> . 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 47 deltagare                       |
| 2013-02-11<br>kl. 13.30-16.30 | Programmet utgick från avhandlingen <b>Erkännande, makt och möten: En studie av inflytande och självbestämmande med LSS med fil dr Lottie Giertz</b> 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ca 60 deltagare                    |
| 2013-05-27<br>kl. 13.30-16.30 | Programmet hade två huvudpunkter; <b>Chefens roll i arbetet med Delaktighetsmodellen</b> . 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; Ängelholm, Laholm, Helsingborg, Eslöv, Malmö, Attendo LSS i Lund. <b>Uppföljningen av Delaktighetsmodellen</b> . FoU Välfärd och övriga medverkande i kollegial granskning och brukarintervjuer vid uppföljningen av Delaktighetsmodellen berättade om sina intryck så här långt. | 57 deltagare                       |

| Tid för träff                 | Program                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antal deltagare |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 2014-03-10<br>kl. 13.00-16.00 | <p><b>Konferensen ”7 år med Delaktighetsmodellen” för att presentera kartlagda erfarenheter av Delaktighetsmodellen</b></p> <p>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 Välfärd inledde med en muntlig presentation av uppföljningen av arbetet med Delaktighetsmodellen inom funktionshinderområdet och äldreomsorgen 2008-2013. Deltagarna diskuterade i mindre grupper Delaktighetsmodellens <b>styrkor och svagheter</b> samt tog fram förslag till <b>utvecklingslinjer</b>.</p>                                                            | 56 deltagare    |
| 2013-04-02<br>kl. 13.30-16.30 | <p>Programmet hade fokus på <b>erfarenhetsutbyte mellan Vägledare, Brukarvägledare och chefer</b>. Gruppvis diskuterades; Vilka olika arbetssätt används för att öka möjligheterna till delaktighet för brukare med svårighet att vara med i gruppsamtal? Vad innebär Vägledarkompetensen? Hur kan Vägledarkompetensen utvecklas t ex genom kollegialt lärande? Vilka vinster finns det med ett utbyte av Vägledare mellan verksamheter inom LSS- och Äldreområdet? Är det möjligt? Är det önskvärt? Hur kan fler brukare uppmuntras till att bli Brukarvägledare? Efter uppsamling av diskussionerna i storgrupp lämnade FoU Välfärd <b>information om Delaktighetsmodellens spridning i landet</b>.</p> | Ca 40 deltagare |

## ***Bilaga 7; Genomförande av kollegial granskning och kompletterande intervjuer***

Inför den kollegiala granskningen och de enskilda intervjuerna har FoU Valfärd 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 gemensam inbjudan har använts och urvalet till grupperna har skett i verksamheterna. 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 respektive kommun sänt över material till det besökande vägledarparet och till FoU Valfärd. 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 vägledarpar från Kristianstad, Lena Löfstrand och Anna Andersson, respektive vägledarparet Anette Ohnell och Marie Wendel Johansson från Landskrona har gjort platsbesök 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 vägledarpar 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? (rekommendera 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?
8. Hur kändes det att prata med personalen om detta ämne? (svårt, roligt, nytt. Beskriv)
9. Hur var det att träffa chefen till sist?
10. Bestämde ni då något som skulle ändras eller göras? Blev det gjort? Förklaring om det inte blev så?
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?
20. Får du/ni bestämma mer nu? Är det mer du sköter själv nu? Vad? Ge exempel.
21. Vill du vara med igen?
22. Tycker du/ni att andra ska kunna träffas så här? (rekommendera andra)
23. Tror du/ni att sådana samtal kan förbättra för brukarna och för dig? Bli självständigare, vara mer delaktig 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 genomförd 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 kändes det inför första träffen med Vägledarna? (personer utifrån)
10. Hur kändes 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 samtalet vid den gemensamma träffen blev?
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 samtal i jobbet?
18. Har ni några reflektioner över Vägledarnas betydelse för brukarna? För samtalet 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. Nämn 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.



- 26. Risker med Delaktighetsslingor, t.ex. att det ”rinner ut i sanden”, skapar förväntningar som man inte kan leva upp till osv.
- 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 intryck**

- 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?

## ***Bilaga 12; Kollegial granskning, LSS-området. 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?
12. Hur har du följt upp de slingor du startat? Uppföljningsträffar? Nya slingor? Genomfört förändringar?
13. Andra synpunkter som du/ni vill föra fram:
14. Kan du rekommendera Delaktighetsmodellen till andra chefer?

## ***Bilaga 13; Kollegial granskning. Frågeguide, 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, fortbildning?
5. Exempel på särskilda tillvägagångssätt med att genomföra slingan:
6. (Kommunikation, hjälpmedel, gruppstorlek, extra träffar, annat)

### **Upplevelser av slingan**

7. Har du upplevt att en slinga; Inte kunna genomföras helt? Deltagare har uteblivit? Varit svårt att styra i samtalet? Har urartat i för mycket kritik? Har kommit in på känsliga frågor och etiska dilemman?
8. Intryck och synpunkter på förinformation?
9. Intryck och synpunkter på brukarträffar?
10. Intryck och synpunkter på personalträffar?
11. Intryck och synpunkter på gemensamma träffen? (*Olika varianter på denna träff? Olika sätt att hantera den större gruppen? Synpunkter på chefens möte med gruppen?*)
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 genomförs?
18. Hur delaktig känner du dig i att resultatet från en slinga blir genomfört?
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***

Ni ska som Vägledarteam beskriva arbetet i delaktighetsslingan och de intryck ni fått. Använd nedanstående rubriker. Rapporten ska vara på 2-3 sidor, skrivna på dator. Rapporten ska lämnas till utbildningsledarna innan den sista utbildningsträffen. För att få intyg på att Vägledarutbildningen är genomförd krävs bl.a. en godkänd rapport.

### **Allmänna upplysningar**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Om verksamheten där delaktighetsslingan genomförts<br>Kommun, namn på enhet, typ av verksamhet, chef för verksamheten (namn, titel, telnr.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| Om Vägledarteamet<br>Namn på alla i teamet. Vilka träffar i delaktighetsslingan varje Vägledare varit med i.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |
| Tidsperiod/Mötesschema<br>Informationsträffar; gruppträffar med brukare, gruppträff/-ar med personal, gemensam träff, uppsummeringsträff med chef.<br>Datum för när träffarna genomförts.<br>Deltagare - antal brukare och/eller personal - vid var och en av dessa träffar.<br>Om delaktighetsslingan avslutats: Finns planer på fortsättning med fler träffar? <i>eller</i><br>Om inte alla träffar i delaktighetsslingan genomförts än: Hur ser planeringen ut? |                                    |
| Tema/-n<br>Vilket var det övergripande temat, ämnet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| Stafettfrågor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Brukargrupp 1 till personal.       |
| Vilka?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Personalgrupp 1 till brukare.      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Brukargrupp 2 till personal (ev.). |
| Reflektera kring vad som varit bra, dåligt och överraskande (+, -, ?, !)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    |
| Arbetsätt<br>Minnesanteckningar, använt blädderblock, samspelet i Vägledarteamet o s v.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |
| Hur grupperna har fungerat<br>Dialog, stämning, den gemensamma träffen o s v.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
| Vägledarnas egna upplevelser av slingan<br>Att leda grupperna, erfarenheter som Vägledare o s v.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
| Eventuella resultat för brukarna<br>Hur har brukarna fungerat i grupsituationen, konkreta förändringsförslag, annat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| Eventuella resultat för personalen<br>Mer kunskap om brukarna? Nyfikenhet och intresse? Annat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                    |
| Har Vägledarrollen påverkat er?<br>Har ni fått kunskap/erfarenhet som ni kan använda i ert dagliga arbete? Annan påverkan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |

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 Valfärd

## Enkät om Delaktighetsmodellen i Skåne till 1:a linjechefer inom socialtjänstens omsorgsverksamhet, funktionshinder- och äldreomsorg

---

### Frågor till alla

**Din kommun:**

**Din titel:**

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/Om Ja gå till fråga 2/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 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:

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 genomförd 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 Velfärd

## Enkät till Vägledare om Delaktighetsmodellen i Skåne

---

Vilket år påbörjade du din Vägledarutbildning?

2008, 2009, 2010, 2011, 2012 eller 2013

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

Annat:

När gjorde du senaste slingan?

Våren 2008/Hösten 2008/Våren 2009/Hösten 2009/Våren 2010/Hösten 2010/Våren 2011/Hösten 2011/Våren 2012/Hösten 2012/Våren 2013

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)*

Alltid      Ibland      Aldrig

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