

Så skriver vi en revisionsrapport

Mall för att skriva en rapport utifrån resultatet av
en brukarstyrd brukarrevision enligt Verdandis modell

Tips på material om brukarinflytande:

Brukarstyrda brukarrevisioner – så går det till

Metodhandbok som beskriver vår modell av brukarstyrda brukarrevisioner steg för steg. Boken fungerar både som kurs-/studiecirkelmateriel för att lära sig metoden och som uppslagsbok under arbetet med en revision.

Boken beställs från ABF och kostar 100 kronor för brukare.

Studiehandledning till metodhandboken

För dig som vill leda studiecirkel om brukarstyrda brukarrevisioner utifrån metodhandboken Brukarstyrda brukarrevisioner – så går det till.

Studiehandledningen beställs från Brukarkraft och är gratis.

Exempel på ytterligare material som beställs från Brukarkraft:

- Beskrivning av datainmatning
- Olika grundenkäter
- Budgetmall

Copyright: Brukarkraft 2018

E-post: brukarkraft@verdandi.se

Hemsida: brukarkraft.se

Telefon: 08-642 28 80

Postadress: Fatbursgatan 8, 118 54 Stockholm

Inledning

För att hålla en jämn och hög kvalitet på rapporterna efter en brukarstyrd brukarrevision enligt Verdandis metod har vi tagit fram denna hjälpreda för rapportskrivning. Vi hoppas att:

- Det ska underlätta för er att göra era rapporter tydliga och bra.
- Det ska leda till en ökad samstämmighet mellan olika rapporter.
- Rapporterna ska bli lättare att jämföra över tid.
- Det ska bli enklare att dra generella slutsatser utifrån olika revisioner. Vi kan då lättare påverka beslutsfattare och flytta fram positionerna för brukarinflytande.
- Hur ni layoutar rapporten avgör ni. **Men Brukarkrafts logga ska finnas med i rapporten.** Den får ni på mejl från oss (Regional Brukarkraft laddar ner den från vår hemsida).
- **Om ni inte använder Verdandis metod fullt ut måste ni ange detta i rapporten – ange också på vilket sätt ni avviker från Verdandis metod.**

Disposition

Grunden till en bra rapport är givetvis en väl genomförd revision. Men, det är också viktigt att rapporten är tydligt disponerad så att den är lätt att ta till sig. Uppdelningen av rapporten i olika avsnitt tydliggörs i en inledande innehållsförteckning med sidhänvisningar.

Så här kan en innehållsförteckning se ut:

Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Uppdrag och metod	2
3. Etiska ställningstaganden	3
4. Genomförandet	4
5. Om de svarande	5
6. Resultat	6
a. Allmän livssituation	7
b. Tillgänglighet	8
c. Stödets utformning och innehåll	9
d. Delaktighet	10
e. Bemötande och miljö	13
f. Kompetens och resurser	15
g. Förändring	16
7. Analys och tolkning	17
8. Utvecklings-/förbättringsförslag	18
9. Enkätsammanställning	19
10. Ytterligare information	37
11. Bilagor	38
a. Enkäten	38

Innehållet i rapporten – avsnitt för avsnitt

1. Sammanfattning

Sammanfattningen bör inte vara längre än en A4-sida och inte kortare än en halv. I sammanfattningen beskriver ni **kortfattat** följande:

- Uppdraget. När och var revisionen gjordes.
- Med vilken metod revisionen har genomförts – brukarstyrd brukarrevision med enkätundersökning enligt Verdandis modell. Det är viktigt att det också framgår att de som besvarat enkäten har varit anonyma.
- Viktigaste resultaten i punktform.

Sist i sammanfattningen "skriver ni under" rapporten med följande information:

- Ort och datum när rapporten skrivits.
- Namn på kontaktperson och som kan besvara frågor om rapporten.
- Mejl och telefon till kontaktpersonen

2. Uppdrag och metod

Här beskriver ni:

- Bakgrunden till uppdraget. Vem som är beställare och hur beställningen av uppdraget gått till, till exempel genom upphandling eller offentligt partnerskap.
- Avgränsningen av uppdraget – vilken och hur stor del av verksamheten som undersökts.
- Bakgrundsinformation om verksamheten.
- Metoden för undersökningen. Använd Brukarkrafts beskrivning av metoden*. (*Ligger som bilaga sist i den här rapportmallen.)
- Rekryteringen till arbetsgruppen som arbetat med revisionen. Uppge antal revisorer samt deras ålder, kön och på vilket sätt de har egen erfarenhet av liknande vård som den revisionen avser. Uppge **inte** namn på de deltagande revisorerna.

- Att ersättning till brukarrevisorerna har skett i enlighet med Brukarkrafts rekommendationer.
- Lägg till vår korta ordlista* som faktaruta till detta avsnitt.
(*Ligger som bilaga sist i den här rapportmallen).

3. Etiska ställningstaganden

Här beskriver ni hur ni har säkertställt sekretess och andra etiska ställningstaganden. Använd gärna Brukarkrafts exempel på skrivning: Etiska ställningstaganden*.

(* Förslag till text ligger som bilaga sist i den här rapportmallen.)

4. Genomförandet

Här beskriver ni:

- Avgränsningen av uppdraget – vilken och hur stor del av verksamheten som undersökts.
- Hur revisorerna förberetts och utbildats* för uppdraget.
(* Brukarkrafts förslag till beskrivning av revisorernas utbildning ligger som bilaga sist i den här rapportmallen.)
- Hur arbetet med att ta fram enkäten har gått till.
- Eventuellt samarbete med utomstående expertis.
- Målgrupp för revisionen.
- Hur svaren inhämtats samt hur anonymiteten säkerställts.
- Svarsfrekvens inklusive övergripande bortfall. (Detaljerade uppgifter om bortfall kommer att synas i avsnitt 9: Enkätssammanställning.)
- Revisionens innehåll såsom frågeområden och varför ni valt dem.

5. Om de svarande

Här beskriver ni:

- Grundfakta om dem som svarat på enkäten såsom ålder, kön och bortfall.
- Er syn på de grundfakta ni angett. Till exempel varför inte vissa svarat, varför åldern är låg, varför det är fler kvinnor än män och så vidare.

6. Resultat

Detta är den mest omfattande delen av rapporten. I det här avsnittet redovisar ni era reflektioner kring de frågor och svar ni tycker är viktigast att lyfta fram. Er redovisning här är en fördjupning och utbyggnad av de punkter ni redovisat under avsnitt 1: Sammanfattning. Det är viktigare att prioritera vilka frågor som ska tas upp än att analysera alla svar från revisionen. Välj bara de frågeområden som ni tycker är viktigast och resonera kring dem. Samtliga frågor och svar redovisas istället löpande i *enkätsammanställningen* utan kommentarer (se avsnitt 9 Enkätsammanställning).

- Inled detta avsnitt med att beskriva hur ni processat enkätsvaren. Till exempel vilken metod för inmatning ni använt och därmed vilken redovisning för bortfallsfrekvens ni valt.
- Redovisa sedan de viktigaste resultaten i löptext, tema för tema, utifrån de temaområden ni valt (har ni jobbat med en kronologisk enkät ska ni för ert eget arbete dela in frågorna i olika teman). Låt varje område få en egen mellanrubrik.

För varje enskild fråga ni lyfter skrivs hela frågan ut som en inledande rubrik. Därefter beskriver ni kortfattat hur ni kommit fram till er tolkning av resultatet, det vill säga vilka omständigheter ni vägt in. Om ni till exempel anser att ett svar är negativt för verksamheten bör ni beskriva varför ni förväntat ett mer positivt resultat och varför ni tycker det är viktigt. Ni ska också ange i procent hur många som svarat på det sättet på frågan. (För exempel på skrivning se nedan.)

- Det vi vanligtvis kallar bakrundsfrågor – ålder, kön, vad man deltar i för behandling och så vidare – kan man sammanföra till "allmän livssituation".
- I vårt förslag, som framgår av innehållsförteckningen, har vi följande områden:
 - 6a. Allmän livssituation
 - 6b. Tillgänglighet
 - 6c. Stödets utformning och inriktning
 - 6d. Delaktighet
 - 6e. Bemötande och miljö
 - 6f. Kompetens och resurser
 - 6g. Förändring

Lägg till eventuellt egna områden.

- Har ni frågor med öppna svar i er enkät ska givetvis även dessa redovisas. Här är det viktigt att ni tänker extra noga på anonymiteten hos de svarande! Öppna svar får **aldrig** redovisas så att de röjer vem som svarat just så.

Det finns två sätt att redovisa öppna svar:

1. Helt separat under eget avsnitt sist i listan områden (skulle här bli: 6h. Öppna svar).
2. Under respektive område som en del av beskrivningen av temat, här i avsnitt 6. Detta är ett bra sätt för att tydliggöra ert resonemang och levandegöra den löpande texten.

Oavsett vilket av dessa två sätt ni väljer är grundregeln att sammanfatta närliggande öppna svar till gruppuppgifterna och beskriva dessa med egna ord (se exempel nedan). På det sättet bibehålls anonymiteten samtidigt som svaren sammantaget visar vad kollektivet som svarat på frågan i huvudsak ansett. Skiljer sig svaren väldigt mycket åt är det givetvis också viktigt att berätta detta. Har ni ett öppet svar som ni är säkra på inte på något sätt avslöjar en enskild individ kan man välja att citera detta.

Tre exempel på hur ni kan skriva

Exempel till avsnitt 6a:

Kön?

”Fördelningen mellan könen är jämn på mottagningen. Av de svarande är 16 kvinnor och 16 män (50 procent kvinnor, 50 procent män). Verksamheten har som mål att ha balans mellan könen. Denna målsättning uppfylls med nuvarande grupp Brukare.”

Ålder?

”Målgruppen för enheten är samtliga missbrukare i kommunen. Vår enkät visar att medelåldern bland de intagna är 22 år. Resultatet tyder därför på att äldre missbrukare inte nås i den utsträckning som målet för verksamheten formulerats.”

Exempel till avsnitt 6g:

Hur ser din boendesituation ut efter utskrivning?

”65 procent uppger att de har boende med eget bostadskontrakt, 35 procent saknar bostadskontrakt. Förhållandet var detsamma vid inskrivningen på enheten. Andelen utan eget bostadskontrakt är densamma som för motsvarande åldersgrupp i befolkningen som helhet i kommunen. Däremot strider resultatet mot verksamhetens mål att underlätta för de intagna att vid utskrivning ha fått en stadigvarande bostad med besittningsrätt.”

Exempel till avsnitt 6e:

Hur lätt tycker du det är att prata med olika personalgrupper? (Öppen fråga)

”40 procent av dem som besvarat frågan upplevde att personalen ofta var för stressad för att samtala. Flera av de intagna vid Norrgården tyckte det var lättare att prata med kökspersonalen än med vårdarna. Fem personer tyckte att det inte gick att prata med någon på Norrgården. Så här skriver en brukare:

’Det är först i matsalen som jag känner att det är någon idé att försöka föra ett samtal med någon ur personalen, oftast är det då med killarna som jobbar i köket jag snackar.’

I Norrgårdens informationsmaterial på webben beskriver man att verksamheten ska bygga på hemkänsla. Det är svårt att förstå hur man kan leva upp till detta när en stor del av brukarna inte upplever att det är lätt att prata med de anställda.”

7. Analys och tolkning

Här beskriver ni era *viktigaste* slutsatser av revisionen och hur ni resonerat er fram till dem. Tänk på att mellanrubriker underlättar läsningen. Avsnittet bör inte vara längre än ungefär en halv A4.

8. Utvecklings-/förbättringsförslag

Här sammanställer ni samtliga era förslag till förbättringar. Gör gärna detta i punktform.

9. Enkätssammanställning

Här redovisar ni resultatet av enkäten i sin helhet, fråga för fråga. Varje svar redovisas i procent (och eventuellt också i antal) och tydliggörs gärna med diagram. Svarsutfallet redovisas här utan kommentarerna.

10. Ytterligare information

Här kan ni till exempel berätta om kommande revisioner eller annan allmän information.

11. Bilagor

Ett exempel på bilaga till rapporten som gärna kan vara med är enkäten som den såg ut när de som svarade fick ta del av den. Eventuellt har ni också andra saker som ni vill redovisa som en bilaga. Se till att ni listar också bilagorna i innehållsförteckningen till rapporten.

Bilagor

○ **Brukarkrafts beskrivning av metoden**

Metoden som används är brukarstyrd brukarrevision med Verdandis enkätmetod.

Revisionen har genomförts av revisorer som genomgått utbildning i Verdandis metodik för brukarstyrda brukarrevisioner. Skillnaden mellan andra utvärderingsmetoder och en brukarstyrd brukarrevision är att den sistnämnda görs ur ett "gräsrots"-perspektiv.

En brukarstyrd brukarrevision innebär att brukare har kontroll över hela revisionsprocessen, det vill säga att

- ta fram frågorna
- genomföra revisionen
- analysera och dra slutsatser
- återkoppla resultatet.

Det betyder att revisorerna äger undersökningen från start med planering, enkätkonstruktion, genomförande och sammanställande av rapporten.

Vidare kännetecknas brukarstyrda brukarrevisioner av att de som genomför den har egen erfarenhet av verksamheten, liknande verksamhet eller problemområdet.

Verdandis enkätmetod lyfts som en av tre tillgängliga metoder för brukarrevisioner på Socialstyrelsens Kunskapsguiden.

○ **Brukarkrafts skrivning: Etiska ställningstaganden**

Etiska ställningstaganden

Beställaren bör se till att utföraren har fullgod information om vilka sekretessregler som gäller inom gruppen av brukarrevisorer, liksom i samtal/intervjuer med respondenterna på de reviderade enheterna. Beställaren ansvarar för att all icke sjukvårdspersonal – utförarens arbetsgrupp – omfattas av sekretess i enlighet med patientsäkerhetslagen (2010:659) eller i förekommande fall motsvarande de sekretessbestämmelser som finns i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Genom att följa de regler som finns för uppdraget gällande sekretess och genom att behandla materialet konfidentiellt, det vill säga, utan att röja vilken av respondenterna som svarat vad, har revisionsgruppen tagit hänsyn till och ansvar för att ingen enskild respondent ska behöva stå till svars för sina åsikter eller de resultat som presenteras av revisionsgruppen.

Allt material vid denna undersökning har förvarats och behandlats så att obehöriga inte haft tillgång till det, i enlighet med GDPR, Dataskyddsförordningen.

○ **Ordlista**

Använd gärna denna korta ordlista för att under avsnitt 2 Uppdrag och metod, förklara centrala begrepp:

Brukare: De som tar del av verksamhetens stöd. Används i denna rapport när vi avser hela gruppen på ett generellt sätt.

Respondent: De brukare som svarat på enkäten i den brukarstyrda brukarrevisionen.

Revisor: Deltagare i arbetsgruppen som utfört brukarrevisionen.

○ **Brukarkrafts skrivning: Revisorernas utbildning**

Verdandis metod för Brukarstyrda brukarrevisioner och är enkätbaserad. I enkäterna finns både slutna frågor med givna svarsalternativ och öppna frågor. De slutna frågorna formuleras så att de är mätbara och kan ge ett underlag för statistisk bearbetning. De öppna frågorna är också viktiga i metoden, eftersom det ger brukarna möjligheten att med egna ord uttrycka sina erfarenheter. Enkäterna sammanställs i digitala enkätverktyg såsom esMaker, Google Forms eller SurveyMonkey.

Revisorsgruppen träffades under ____ dagar för att lära sig metoden Brukarstyrd brukarrevision. Alla fick metodhandledningen "Brukarstyrd brukarrevision – en väg till ökat brukarinflytande" och annat relevant utbildningsmaterial. Till materialet hör en studiehandledning. (Båda kan beställas från Brukarkraft eller ABF).

Studiepassen i utbildningen – övergripande:

- Kunskap om brukarinflytande.
- Hur vi inhämtar information om verksamheten som ska revideras.
- Att tänka på när man gör en enkät.
- Att genomföra själva brukarrevisionen på plats.
- Bemötande när vi träffar brukarna.
- Att garantera de svarandes anonymitet.
- Sekretesslagstiftning.
- Hur vi ska analysera de svar som vi fått efter enkätundersökningen.
- Övergripande kunskap om datainmatning i digitalt enkätverktyg.
- Vad en slutrapport ska innehålla.