

Brukarstyrda brukarrevisioner i praktiken

Det här häftet är tänkt som planeringshjälp för dig som vill göra en Brukarstyrd brukarrevision.

Du får en snabb presentation av Brukarstyrd brukarrevision som metod för kvalitetssäkring av vård och social service och ett planeringsverktyg, steg för steg, i det praktiska arbetet med Brukarstyrda brukarrevisioner enligt Verdandis metod.

A decorative pattern of stylized three-petaled flowers in red, orange, and white, arranged in a dense, wavy band across the lower half of the page. A single red flower is also positioned in the center of the upper half.

Verdandi
Fatbursgatan 8
118 54 Stockholm
www.verdandi.se

Omslag: Kim Ingesson
Tryck: ÅTTA.45, Stockholm 2016

Vad är en Brukarstyrd brukarrevision?

Text: Gunvi Haggren

Brukarstyrd brukarrevision är en metod för att utifrån ett användarperspektiv utvärdera verksamheter som ger vård, stöd eller service till människor. Användaren/brukaren av en tjänst får möjlighet att ge synpunkter på tjänstens kvalité och förmåga att möta de behov individen har.

Syftet är att vara ett komplement till myndigheters och verksamheters egna utvärderingar.



Brukarrevision är en granskning av verksamhet som ger vård, stöd eller service till människor utformad och genomförd av brukare eller närstående med egna erfarenheter av likartad verksamhet.

Med Brukarstyrda brukarrevisioner:

- lyfts användarens/brukarens erfarenheter och kunskap fram,
- tillförs andra perspektiv genom att andra frågor ställs,
- blir svarsfrekvensen högre då förtroendet och viljan att delta i utvärderingen bland brukare ökar genom att revisionen är brukarstyrd,
- är brukarrevisorernas erfarenheter och perspektiv en viktig resurs vid analys av svaren.

Hur går det till att göra en brukarrevision?

Nedan följer en kort beskrivning av hur en brukarstyrd brukarrevision kan genomföras, från initiativ och beslut till revision och uppföljning.

Utgångspunkten är den metod som Verdandi tagit fram, en enkätbaserad modell för Brukarstyrd brukarrevision. Resurserna till brukarrevision ser väldigt olika ut. Därför är arbetsmetoden flexibel och kan anpassas till de förutsättningar som finns i fråga om personer, kompetens, behov och pengar. Givetvis finns det gränser för vilka anpassningar som kan göras för att det fortfarande

ska kunna kallas för Brukarstyrd brukarrevision. Man kan inte ge avkall på brukarperspektivet och makten över processen eller delaktigheten och respekten för de som deltar i brukarrevisionen.

INITIATIV TILL REVISION

Initiativet till att genomföra en brukarrevision kan komma från en enskild verksamhet, myndighet, förvaltning eller ledning. Den kan också initieras från brukarhåll genom exempelvis ett brukarråd eller en enskild brukarorganisation.

I många län finns brukarråd som löpande tar emot beställningar av Brukarstyrd brukarrevisioner, både från offentligt drivna och privata vård- och serviceverksamheter. Hör av dig till oss i Brukarkraft för att få vet hur det ser ut i ditt län. Kontaktuppgifter finner du längst bak i häftet.

GEMENSAM ÖVERENSKOMMELSE

Det första steget är att träffa en överenskommelse mellan beställare (verksamhet, förvaltning med flera) och utförare (enskild brukarorganisation eller ett brukarråd). I en gemensam överenskommelse är det viktigt att klargöra syftet med och inriktningen på brukarrevisionen samt rollfördelning gällande resurser, arbetsmetod, informationsansvar med mera.

ARBETSMETOD

Brukarstyrd brukarrevisioner enligt Verdandis metod innebär att vi arbetar med enkäter. Huvudsakligen med fasta svarsalternativ, så kallade kryssfrågor, men också ett antal öppna frågor för att alla ska kunna ge egna kommentarer och förslag. Möjligheten att anpassa arbetsmetoden efter de resurser som finns är ett av motiven till varför vi valt att jobba med enkäter istället för djupintervjuer. Enkäter är dessutom mindre resurskrävande när det gäller förberedelser, genomförande och bearbetning. Enkäter ger också möjlighet att nå fler. Svar från en större grupp ger ett bättre och mer representativt underlag och därmed större tyngd när man vill ställa krav på förändringar och förbättringar.

REVISORER

Arbetet med att ta fram frågor, genomföra utfrågning och sammanställa, kommentera och återrapportera svaren görs av en särskilt utsedd revisorsgrupp. En brukarrevisor kan beskrivas som en brukare eller närstående med egna erfarenheter av likartad verksamhet men som idag inte finns i den verksamhet som granskas.

Erfarenhet som brukare är därför det viktigaste.

Målet är också att inom revisorsgruppen försöka få med många olika erfarenheter och perspektiv som kan vara användbara för att kunna identifiera vilka frågor man bör ställa. Det handlar om att få en spridning när det gäller bakgrund, behandlingserfarenheter, ålder och kön. Även anhöriga har viktiga erfarenheter som kan vara värdefulla i processen. Det är dock viktigt att anhörigperspektivet inte tillåts dominera. Antalet revisorer med den bakgrunden får därför inte vara för många.

DEFINITION AV UPPDRAGET

I den gemensamma överenskommelsen om att göra en brukarrevision är det viktigt att tydligt definiera uppdraget. Det är revisorsgruppen som ytterst bestämmer vilka frågor som ska ställas utifrån ett brukarperspektiv. Från beställarhåll kan man självklart ange frågeområden som man önskar få belysta, exempelvis bemötande- eller tillgänglighetsfrågor. När en överenskommelse har träffats är det de som ska utföra brukarrevisionen som äger frågorna och processen till dess uppdraget är återrapporaterat. Det är de som formulerar de frågor som ska ställas.

En viktig principfråga är respekten för deltagarnas integritet och anonymitet, både i utformningen av frågorna och i återrapporeringen. En annan viktig princip är att frågor, svar och kommentarer ska handla om verksamheten och inte om enskilda personer.

VILKA RESURSER KRÄVS?

Det är viktigt att man i överenskommelsen mellan de berörda parterna går igenom vilka resurser som behövs och som finns att tillgå. Kostnader som uppstår är bland annat arbetsinsatsen från projektledning och revisorer, utbildning av revisorer, resor, material, bearbetning och sammanställning av svaren. Viktigt är också att revisorerna respekteras för den kunskap de tillför arbetet och därför får en rimlig ersättning för sina insatser på samma sätt som man betalar för annan expertmedverkan.

HUR SKA RESULTATET ÅTERRAPPORTERAS OCH ANVÄNDAS?

Grundprincipen är att resultatet i sin helhet, det vill säga frågor, svar, revisorernas kommentarer, slutsatser och eventuella förslag, redovisas skriftligt och helst också muntligt till verksamhetsledning och/eller uppdragsgivare. Återrapporeringen måste självklart bygga på full respekt för deltagarnas anonymitet. En del svar måste därför sammanfattas och sammanföras för att undvika att någon kan identifieras.

Återrapportering ska också ske till övriga berörda. Resultatet av brukarrevisionerna ägs delat av beställaren - för beslut om verksamhetsutveckling, och av brukarrörelsen - för demokratiarbete och vidareutveckling av revisionsverktyget till gagn för nya beställare och brukargrupper. De brukarorganisationer/brukarråd som står bakom revisionen har efter genomförd återrapportering rätt att fritt använda resultatet för att påvisa brister och ställa krav på förbättringar.

Vad är Brukarkraft?

Brukarkraft är Verdandis resurscentrum för kvalitetsstyrning och verksamhetsutveckling genom Brukarstyrda brukarrevisioner och brukarmedverkan. Vi arbetar nationellt för att stärka och möjliggöra brukarmedverkan genom information, erfarenhetsspridning, avtalsmallar, utbildning och handledning för beställare och utförare av Brukarstyrda brukarrevisioner. En central uppgift för Brukarkraft är att bidra till tydliga spelregler i den enskilda revisionsprocessen.

Mer information och kontaktuppgifter hittar du på vår hemsida www.verdandi.se/brukarkraft och längst bak i foldern.

Vart vänder man sig om man vill göra en brukarrevision?

Från Brukarkraft kan vi erbjuda verksamheter, brukarrepresentanter, information, stöd, utbildningar i samband med beställningar, avtal och genomföranden av brukarrevisioner.

Vi förmedlar också kontakt till lokala aktörer som kan genomföra Brukarstyrda brukarrevisioner.

Enklare rådgivning är kostnadsfri, övriga insatser sker efter särskild överenskommelse.

Brukarstyrd brukarrevision – planering steg för steg

Text: Ann-Mari Wulfstrand-Byhlin

När det är bestämt att en brukarrevision ska genomföras påbörjas planeringen. Oavsett om det är ett brukarråd som bestämt sig för att granska en speciell verksamhet eller om det har kommit en beställning om att göra en brukarrevision behövs en genomtänkt och strukturerad planering av arbetet. Det är många frågor som ska lösas. Använd gärna detta planeringsunderlag för att steg för steg göra klart vem som gör vad och när det skall göras. Sist i häftet kan du fylla i en tidsplan för hela projektet.

Övergripande ansvars- och rollfördelning

Hur kommer projektledningen se ut, vem/vilka kommer att ha projektledningsansvaret och ansvara för arbetet?

Det är viktigt att avgränsa revisionen så att den blir möjlig att mäta och genomföras.

Vad ska granskas och vem är ansvarig/kontaktperson i verksamheten som ska granskas?

Överenskommelse behöver träffas med verksamhetsföreträdare om genomförande, ekonomi och eventuellt andra frågor. Det är viktigt att ha en skriftlig överenskommelse så man slipper diskussioner i efterhand. Från Brukarkraft kan man få hjälp med en mall för överenskommelse om Brukarstyrd brukarrevision. Om inte den ekonomiska överenskommelsen är gjord när man bestämt sig för att göra en brukarrevision måste den också göras.

Vem gör det och när?

Vi kom överens om följande:

Ekonomi

Det är viktigt att budget görs innan man förhandlar med den verksamhet som ska granskas så att man har pengar till det som måste göras. Förutom budget är det också många andra frågor om ekonomi som behöver vara klara i början av arbetet.

Vem tar hand om ekonomihanteringen, betalningen av ersättning till revisorer, kvitton och andra ekonomifrågor? Ett tips kan vara att den förening som har kunskap om personalfrågor tar ansvar för detta eftersom en del handlar om ersättningar som måste redovisas till skattemyndigheten.

När man räknar på kontant ersättning till revisorer behöver man tänka på att skatt och arbetsgivaravgifter måste ingå (gäller från 1 000 kronor), därför ska detta räknas med i budgeten.

Här måste man bestämma om ersättningen till en eventuell projektledare eller ersättning till den organisation som påtar sig projektledningsansvaret. Det kan också bli aktuellt med särskild ersättning för andra arbetsuppgifter som exempelvis databearbetning.

I budgeten, som kommer vara underlaget för förhandlingen, måste alla kostnaderna med som man har för revisionen, därför är det viktigt att tänka igenom vad allt kommer att kosta, från fika till ersättningarna till revisorer och projektledare.

Vem tar ansvar för ekonomihanteringen?

Vem/vilka arbetar fram budgeten?

Övrigt:

Förarbete/verksamheten

Det är viktigt att ha kontakt med personalgruppen i verksamheten där revisionen ska göras för att praktiska frågor ska klargöras. Frågan om hur personalen ska informeras måste bestämmas. När ska revisionen genomföras och vem från verksamheten kan delta i första utbildningstillfället för att informera om verksamheten? Man måste komma överens om var man ska vara och vad man får tillgång till – som till exempel kaffe och annat.

Förslag på innehåll i de olika planeringstillfällena finns på sidan 12 och planeringsunderlag för tidsplan över arbetet på sidan 16.

Vem tar kontakt med verksamhetschefen/annan ansvarig om praktiska frågor och information till personalen?

Vilka är med vid träffen och när ska den ske?

Vi kom överens om följande:

Rekrytering av Revisorer

För att revisionen ska fungera bra är det viktigt att rekrytering, information till och utbildning av revisorerna är väl genomtänkt.

Hur många revisorer behövs? Antalet är beroende av verksamhetens och granskningens storlek.

Vem/vilka rekryterar revisorer?

Vilka erfarenheter behövs i revisorsgruppen? Hur hittar vi dem? Behövs det särskilda erfarenheter eller kompletterar revisorerna varandra?

När börjar vi med rekryteringen?

Hur lång tid har vi på oss? När måste rekryteringen vara klar?

Vad ger vi för information till de som rekryteras till revisorer?

Behövs en första träff med alla intresserade för en gemensam information? Ska de enskilda deltagarna efter den bestämma sig för om de vill vara med som revisorer?

Vem samordnar detta – om det är fler än projektledaren som pratar med eventuella revisorer – så att vi får rätt antal?

Övrigt:

Innehåll i utbildnings- och planeringsträffarna

Tillsammans behöver man bestämma vem som tar ansvar för planeringen och genomförandet av träffarna. Hur lång tid ska man hålla på varje gång och behövs det en extra gång som avslutning?

Vid första planeringstillfället gör man adress- och telefonlistor och underlag för ersättningarna till revisorerna. Enkäten behöver testas på några personer för att se att den funkar. Vid det sista tillfället fördelar man tiderna för genomförandefasen.

Vem ansvarar för samordningen av planeringsträffarna och bokar eventuella externa medverkande?

Förslag till upplägg av träffarna.

Första planeringstillfället:

1. Information om verksamheten. Regelverk, uppdrag, vilka brukare möter man i verksamheten.
2. Samtala om vad revisorerna tycker att verksamheten ska innehålla för att vara av bra kvalitet.

Andra planeringstillfället:

1. Information om hur man gör enkäter och vad man ska tänka på.
2. Påbörja diskussionen om vilka frågor som ska ställas och börja formulera frågor.
3. Besluta om form för sammanställning av resultaten och eventuell dataansvarig.

Tredje planeringstillfället:

1. Gör färdigt enkätfrågorna.
2. Planeringsarbete av genomförandefasen.

Etiska riktlinjer; hur upprätthåller vi respekt för anonymitet och integritet med mera.

- Vad säger vi när vi är på plats?
 - Schema för enkätinsamlingen, telefonlistor.
 - Vem ringer revisor som blir sjuk eller får ett akut förhinder?
 - Upptäckning av enkäter och annat informationsmaterial om varför revisionen görs.
 - Inköp av godis, fika och annat.
 - Avcheckning av lokalen.
3. Kvalitetssäkring och test av enkätfrågorna.
 4. Extra planeringsträffar, behövs det och i så fall när ska det ske?
-

Genomförande

Det är viktigt att ha rätt saker på plats när man genomför revisionen för att skapa bra förutsättningar för en hög svarsfrekvens. Här är tio punkter som är bra att checka av:

1. När är det mest besökare i verksamheten?
2. Besök lokalen för att veta hur den ser ut.
3. Kopiering och numrering av enkäterna.
4. Gå igenom allt praktiskt som ska finnas – som pennor med mera.
5. Informationsmaterial om brukarrådet och organisationerna som ingår bör finnas på plats.
6. Informationsblad och affischer om vad en brukarrevision är och går ut på.
7. Hur samlas enkäterna in – låda för enkäterna.
8. Var kan material som pennor, fika, godis förvaras så man inte behöver bära det med sig varje dag?
9. Block för att föra dagbok.
10. Jour-/telefonlista till revisorerna.

Vem/vilka tar ansvar för detta?

Övrigt:

Bearbetning och analys

En stor del av revisionen är arbetet med att sammanställa och analysera svaren. Ett antal frågor behöver besvaras innan arbetet börjar, redan innan revisionen gjorts.

Hur sammanställs enkätsvaren – av vem/vilka i revisionsgruppen?

Vilket verktyg används, hjälp av utomstående eller Google?

Hur ska enkäten presenteras? Bara enkätsvaren eller en skriven rapport? Ska det vara bara skriven text eller ska man jobba med diagram, bilder eller annat?

När enkäten är sammanställd analyserar alla revisorer svaren – vad säger svaren?

Hur ska enkäten presenteras?

Övrigt:

Uppföljning

I uppföljningen ingår att redovisa vad revisionen kommit fram till, hur revisorerna tolkat de svar som kommit och vilka områden som är angelägna att fortsätta arbeta med och hur det ska ske. Alla revisorer ska vara delaktiga också i denna del. En modell är att alla är med på presentationen för brukarrådet och att man sen fördelar ut övriga informationstillfällen så att alla deltar minst en gång vid extern redovisning.

En återrapporering av svaren på frågorna bör också göras direkt till de som deltagit i enkäten. Eftersom den är anonym kan man exempelvis göra det genom att sätta upp frågor och svar på anslagstavlan eller liknande i verksamheten.

Återrapporering till dem som initierade revisionen, först det brukarråd eller den brukarorganisation som ansvarat för revisionen, sedan till verksamheten och förhoppningsvis ledning och politiker. När ska det ske? Hur ska det ske? Vem/vilka ansvarar?

Information till brukarna. När ska det ske? Hur ska det ske? Vem/vilka ansvarar?

Vilka behov av förändringar har revisionen fått fram och hur fortsätter arbetet med dessa?

Beslut om ny revision – när görs den?

Övrigt:

Tidsplan för hela projektet

Se till att det finns tid för alla moment i arbetet. Skynda inte på för att de som vill ha revisionen gjord vill ha den färdig så fort som möjligt. Ska den bli bra måste man få tid att planera ordentligt. Dock behöver man göra en realistisk tidsplan. Se till att det finns lite luft i planeringen, men inte för mycket, risken är då att de som är inblandade i arbetet med revisionen tröttnar. Fyll i tidsplanen efter hand.

Sammanfattning av tidsplan och vem/vilka som är ansvariga för varje del:

- Träff med verksamhetschef, vem bokar den?

- När påbörjas rekrytering av revisorer och när måste den vara färdig?

Påbörjas: _____ Senast avslutad: _____

Ansvarig är?

- Eventuell första träff med revisorerna – när genomförs den?

Ansvarig är?

- När genomförs utbildningen?

Ansvarig är?

- Genomförandefasen – under vilken period sker den?

Ansvarig är?

- Bearbetningen sker under perioden?

Ansvarig är?

- Uppföljningsmötena sker under perioden?

Ansvarig är?

Egna anteckningar

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Kontakta gärna oss om du vill ha mer information

Gunvi Haggren, metodstöd
gunvi.haggren@verdandi.se
Telefon 08-642 28 80

Camilla Svenonius, projektledare
camilla.svenonius@verdandi.se
Mobil 070-090 09 44

Ann-Mari Wulfstrand-Byhlin,
projektledare Örebro
ann-mari.wulfstrand-byhlin@verdandi.se
Mobil 070-551 62 54

Viveka Holmberg, administratör
viveka.holmberg@verdandi.se
Telefon 08-642 28 80

Marja Koivisto, kommunikatör
marja.koivisto@verdandi.se
Mobil 070-070 76 50

Hans Larsson, projektmedarbetare
hans.larsson@verdandi.se
Telefon 08-642 28 80

Metodhandboken "Brukarstyrd brukarrevision en väg till ökat brukarinflytande – metodhandledning" och studiehandledningen för studiecirkelledare går att beställa genom Verdandis förbundskansli på e-post brukarkraft@verdandi.se eller per tfn 08-642 28 80 (vx).

Läs gärna mer om Brukarkraft och Verdandis metod för Brukarstyrda brukarrevisioner på vår hemsida www.verdandi.se/brukarkraft


brukarkraft
RESURSCENTRUM FÖR BRUKARINFLYTANDE

Brukarkraft är Verdandis resurscentrum för kvalitetsstyrning och verksamhetsutveckling genom brukarstyrda brukarrevisioner och brukarmedverkan. Vi arbetar för att stärka och möjliggöra brukarmedverkan genom bland annat information, avtalsmallar, utbildning och handledning för beställare och utförare av brukarstyrda brukarrevisioner. En viktig uppgift är att bidra till tydliga spelregler i den enskilda revisionsprocessen.