



BISAM – Från mottagare till medskapare?

En utvärdering av Sollentuna kommuns
BrukarInflytandeSAMordnare

Martin Åberg och Hanna Nylander

Utvärderingsrapport december 2012

Innehållsförteckning

Inledning	5
Utvärderingens syfte och frågeställningar	5
Bakgrund.....	6
Beskrivning av BISAM-projektet i Sollentuna kommun.....	6
Beskrivning av målgruppen i Sollentuna kommun.....	7
BISAM:s slutrapport.....	7
Inflytanderådet i Sollentuna	8
Utvärdering av tio försök med brukarinflytandesamordnare (BISAM) i kommun och landsting	8
Metod	9
Urval	9
Utvärdering.....	10
Intervjuernas upplägg och genomförande	10
Analys och bearbetning	11
Etiska överväganden.....	12
Metoddiskussion.....	13
Teoretiska utgångspunkter.....	14
Centrala begrepp.....	14
Lagstiftarna om kommunens skyldigheter	14
Empowerment	15
Evidensbaserad praktik – Brukarens erfarenheter och önskemål	15
Resultat.....	17
Om Inflytanderådet – dess tillkomst, funktion och arbete hittills	17
Vad skall brukarna och Inflytanderådet ha inflytande över?	20
Faktorer som kan försvåra brukarinflytande	22
BISAM-projektets påverkan på socialtjänstorganisationen.....	25
Att förflytta gränserna	28
Har Inflytanderådet givits förutsättningar för att bli en permanent och aktiv part?	29
Sammanfattning av resultatet utifrån utvärderingsfrågorna	31
Analys	33
BISAM, Empowerment och Evidensbaserad Praktik.....	33
Sollentunas BISAM-projekt i en nationell jämförelse	35
Resultatet av intervjuerna i relation till BISAM:s slutrapport	35
Avslutande diskussion.....	36
Centrala frågor för socialtjänstorganisationen och möjliga utvecklingsområden	38

Referenser	39
Bilaga 1	41
Utdrag ur BISAM:s slutrapport.....	41
Förslag på åtgärder	41
Bilaga 2	42
Intervjuguide	42

”When people not used to speaking out
are heard by those not used to listening,
real changes can be made.”¹

¹ Braye & Preston-Shoot 1995, s. 118, här refererat från Løken i Askheim & Starrin 2007.

Inledning

FoU-Nordväst fick i uppdrag att utvärdera Sollentuna kommuns ettåriga BISAM-projekt som avslutades 2012-05-31. Utvärderingsrapporten är skriven av Martin Åberg (socioonom) och Hanna Nylander (socioonompraktikant) under handledning av FoU-chef Lisbeth Eriksson (Docent vid Institutionen för beteendevetenskap och lärande, Linköpings universitet). Vid samtal med uppdragsgivarna (Sollentuna kommun) framkom det att utvärderingen främst ska inrikta sig på effekterna av BISAM-projektet avseende påverkan på socialtjänstförvaltningens myndighetsdel och utförardel samt brukarnas möjlighet till inflytande. Men eftersom det gått relativt kort tid från det att BISAM-projektet avslutades kan vissa av projektets effekter vara svåridentifierade. I ljuset av detta blir en viktig fråga i sammanhanget om den modell för brukarinflytande som BISAM införde är lyckosam på kort sikt *såväl* som på lång sikt. Eftersom det längre perspektivet inte kan utvärderas i den här rapporten kommer även de befintliga förutsättningarna för brukarinflytande på lång sikt att behandlas i en egen frågeställning.

BISAM står för BrukarInflytandeSAMordnare. Målgruppen för BISAM är personer med psykisk ohälsa. En BISAM arbetar på uppdrag av föreningar, kommuner, landsting eller privata företag. I detta fall på uppdrag av Sollentuna kommun. En BISAM:s huvuduppdrag är att främja metodutveckling för ökat brukarinflytande. Vidare ska en BISAM arbeta för utveckling, utbildning och dialog i bemötandefrågor, samverka med lokala och nationella aktörer samt utarbeta samarbetsformer, bevaka, och utveckla brukarnas rättigheter och möjligheter. En viktig förutsättning, för att en BISAM ska kunna ta sig an de uppräknade arbetsuppgifterna, är att personal och chefer är engagerade i arbetet (<http://www.bisamjkg.se/>).

Utvärderingens syfte och frågeställningar

Syftet med denna utvärdering är att se vilka effekter BISAM-tjänsten i Sollentuna kommun har haft på brukarinflytandet för kommuninvånare med psykiska funktionsnedsättningar samt vilken påverkan projektet haft på socialtjänstorganisationen. Syftet är även att utvärdera förutsättningarna för ett hållbart brukarinflytande.

Utifrån syftet och projektets effektmål, som nämns i Sollentuna kommuns Projektplan (2011-07-21), har följande utvärderingsfrågor formulerats:

1. Har brukarinflytandet stärkts i och med att en BISAM har tillsatts, och på *vilket sätt* har i så fall brukarinflytandet stärkts?
2. Finns det fler och/eller mer utvecklade *former för brukarinflytande* vid projekttidens slut?
3. Har berörda medarbetare inom socialtjänstorganisationen ökat sin kunskap om huruvida insatserna till målgruppen är ändamålsenliga?

4. Har berörda medarbetare inom socialtjänstorganisationen ökat sin kunskap om hur det framtida arbetets utveckling skall ske på bästa möjliga sätt, utifrån den modell för brukarinflytande som BISAM har implementerat?
5. Vilka förutsättningar finns för att den modell för brukarinflytande, som BISAM implementerat, blir en hållbar struktur för framtida brukarinflytande i Sollentuna kommun?

Bakgrund

Beskrivning av BISAM-projektet i Sollentuna kommun

En BISAM projektanställdes i Sollentuna kommun under ett år med slutdatumet 2012-05-31. Anställningen bekostades med statsbidrag. BISAM-projektets mål var, enligt Projektplanen (2011-07-21), ”att vid projektets slut ha byggt upp och utvecklat förutsättningarna för ett hållbart brukarinflytande med möjlighet att fungera även efter projekttidens slut. Redan befintliga former för brukarinflytande ska, om de fyller en funktion, fortfarande användas. Målgruppen är i första hand personer med psykisk funktionsnedsättning.” Nedan visas BISAM-projektets mål i sin helhet från Projektplanen:

Huvudmål: Att bygga upp och utveckla förutsättningar för ett hållbart brukarinflytande.

Delmål 1: Att kartlägga befintligt brukarinflytande inom kommunens verksamhet, samt kartlägga hur behovet om stärkt inflytande ser ut.

Delmål 2: Att utforma minst en modell för brukarinflytande.

Delmål 3: Att vald lösning är implementerad vid projektslut 31 maj 2012.

De övergripande målen kompletterades med ett antal effektmål (Projektplan):

”På sikt hoppas socialkontoret att projektet ger effekter som:

1. Ett stärkt brukarinflytande i förhållande till tidpunkten vid projektets start.
2. En fortlöpande dialog eller samverkansform med målgruppen genom brukarna eller genom andra representativa samtalspartners.
3. Ökad kunskap i huruvida utformade insatser är ändamålsenliga genom ökad kännedom om målgruppen via en levande dialog.
4. Ökad insikt om bästa verksamhetsutveckling genom samverkan.”

Beskrivning av målgruppen i Sollentuna kommun

År 2008-2009 genomfördes en kartläggning av personer med psykiska funktionsnedsättningar i nordvästregionen (Åberg et al, 2009). Det huvudsakliga syftet var att ta reda på målgruppens storlek och dess behov av stöd. Metoden som användes var case-finding, d.v.s. att professionella rapporterade kring varje individ i målgruppen som de hade kännedom om. Formuläret som användes var NSSQ (Need of Support and Service Questionnaire) (Jansson, 2005). Totalt rapporterades 306 personer tillhöra målgruppen i Sollentuna (18 år eller äldre). Resultatet av kartläggningen pekade på ett antal framträdande punkter, som även är relevanta för den här utvärderingen. Dessa var att det fanns skillnader mellan åldersgrupper i målgruppen. Dels den lite äldre gruppen som oftast har en psykosdiagnos och den lite yngre/medelålders gruppen som hade diagnosen personlighetsstörning eller ett neuropsykiatriskt funktionshinder. Skillnaden bestod även i att den äldre gruppen hade i högre utsträckning sina behov tillgodosedda medan den lite yngre gruppen hade stort behov av sociala såväl som psykiatriska insatser. De yngre personerna har också i högre grad missbrukat eller varit beroende av alkohol och narkotika. Ett annat tydligt resultat var att det fanns ett stort behov av olika sysselsättningsformer bl.a. arbetsträning. Ett delresultat, som är av stor vikt i samband med inflytandefrågor, var att endast en fjärdedel av personerna i målgruppen ansågs kunna sköta kontakter med myndigheter på egen hand.

BISAM:s slutrapport

I samband med projektets avslut färdigställdes en skriftlig sammanställning (Slutrapport BISAM-projektet) av den brukarundersökning som BISAM genomförde under projektet. Brukarundersökningen bestod av intervjuer med brukare samt en enkät som skickades till samtliga brukare som erhöll biståndsinsatser från Sollentuna kommun vid tidpunkten för enkätutskicket. En kortare version av enkäten fanns även tillgänglig på en träfflokal (Ture) belägen i kommunen, i syfte att även nå personer i målgruppen som inte har en beviljad insats. Syftet med brukarundersökningen, eller kartläggningen, var att ”utforska brukarnas perspektiv på befintligt inflytande i vardagen och på kommunens verksamheter. Avsikten har också varit att få ökad kunskap om hur behovet av stärkt inflytande ser ut.” (Slutrapport BISAM-projektet, s. 3). Sammanfattningsvis framkommer det i rapporten att kommunens informationskanaler bättre behöver anpassas till målgruppens förutsättningar. Brukarna uppger i hög grad att de blir lyssnade på, i mötet med handläggarna, men att informationen kan vara tydligare avseende vilken typ av hjälp man kan få samt vad de olika insatserna innebär och innehåller. Vidare berörs bemötandefrågan vilket brukarna generellt beskriver i positiva ordalag men trots det så uppger c:a en tredjedel att de känner sig besvärliga om de uttrycker missnöje över något. Det framkommer också att en något mindre andel (c:a en femtedel) känner oro för negativa konsekvenser om de uttrycker sin mening och/eller upplever att deras synpunkter och önskemål inte tas på allvar. I rapporten nämns också att verksamheterna i kommunen har svårigheter med att få förslag från brukarna och att bristande gensvar kan uppfattas som ointresse. Men detta kan ha sin förklaring i brukarnas ibland bristande fysiska och psykiska ork.

Avslutningsvis pekas det i rapporten ut tre viktiga områden för att stärka brukarinflytandet; informationsområdet, bemötandefrågor samt ett ökat fokus på ett återhämtningsinriktat arbete. BISAM avslutar rapporten med en rad förslag på åtgärder utifrån kartläggningen som genomfördes (se Bilaga 1 för att se förslagen i sin helhet).

Inflytanderådet i Sollentuna

I denna utvärderingsrapport kommer Inflytanderådet ha en central roll. Inflytanderådet är den form eller metod för brukarinflytande som BISAM mobiliserade och implementerade inom ramen för projektet. Inflytanderådet består av 7 personer som representerar brukar- och intresseföreningar som Attention, RSMH samt oorganiserade brukare. Dess samverkan med Sollentuna kommun finns skriftligt avtalat (Samverkansavtal, 2012-05-21) och beskrivs i följande ordalag. Att samverka ”i form av dialog och kunskapsutbyte” i syfte att ”få ökad kunskap om målgruppens behov, att stärka inflytandet för socialpsykiatrins målgrupp, att kunna påverka verksamhetsutvecklingen i linje med målgruppens önskemål och behov, att stärka möjligheten till ändamålsenliga insatser samt att stärka kvaliteten inom verksamhetsområdet” (ibid.). Det handlar således inte om enbart informationsutbyte mellan Inflytanderådet och socialtjänsten utan syftar till reellt inflytande i övergripande frågor (dock ej i enskilda ärenden). Vidare avtalas roller och mandat där det framgår att ”parterna har en likvärdig roll, dock har Inflytanderådet ej beslutanderätt” (ibid.). För att Inflytanderådet ska kunna representera hela målgruppen i Sollentuna nämns att kommunen kan assistera med att sprida kännedom om dess existens på olika sätt, bl.a. genom att informera på hemsidan, göra deras broschyr tillgänglig och ”kommunicera deras existens så snart tillfälle bjuds” (ibid.).

Utvärdering av tio försök med brukarinflytandesamordnare (BISAM) i kommun och landsting

I oktober 2003 beslutade Regeringen att tillkalla en nationell psykiatrisamordnare med uppgift att se över frågor som rör arbetsformer, samverkan, samordning, resurser, personal och kompetens inom vård, social omsorg och rehabilitering av psykiskt sjuka och psykiskt funktionshindrade (dir 2003:133). Psykiatrisamordnaren gavs i uppdrag att tillsammans med kommuner, landsting och berörda statliga myndigheter formulera strategier för kvalitetsutveckling för att samordna och stärka utvecklingsarbetet (SOU 2006:100). I Nationell psykiatrisamordnings överväganden och förslag nämns bl.a. att brukarperspektiv och brukar- och anhöriginflytandet i vård, omsorg och rehabilitering behöver stärkas. Inom ramen för detta genomfördes en satsning med tio BISAM-verksamheter runt om i landet. Försöksverksamheterna utvärderades av Lindqvist (2007) och en kort beskrivning av resultaten finns nedan.

Av de tio försöksverksamheterna var fem kommunala, tre inom landstinget och två delade mellan kommun och landsting. En viktig slutsats, oavsett huvudmannaskap, är att någon eller några behöver få ansvar att driva frågor om brukarinflytande i organisationen och verksamheter.

Utifrån denna slutsats bedömer författaren att ett sådant arbete ”sannolikt utvecklas till yrke” (Lindqvist, 2007, s. 4). En annan slutsats är att medverkan krävs på ledningsnivå om brukarinflytande ska kunna genomsyra verksamheterna och det ses som arbetsuppgifter som behöver planeras, organiseras och följas upp. Frågan kan ej heller endast läggas på enskilda chefer utan kräver stöd av mer generaliserad karaktär. Vidare behöver inflytandefrågan samspela mellan verksamheterna och brukarorganisationerna (eller i förevarande rapport Inflytanderådet) och att denna växelverkan skapar förutsättningar för att inflytandet utvecklas. Inflytande nämns även som viktigt ur ett återhämtningsperspektiv på så sätt att brukares och anhörigas egenmakt blir en betydande del av innehållet i verksamheterna. Rapportförfattaren nämner även behovet att vidare forskning i frågan då det inte finns särskilt mycket dokumenterat om denna metod för brukarinflytande (ibid.).

Metod

För att besvara utvärderingsfrågorna valdes en kvalitativ metod. Den kvalitativa forskningsmetoden kan beskrivas som ett samtal som syftar till kunskapsinsamling av något slag och som struktureras efter de frågor man vill ha svar på (Kvale & Brinkmann, 2009). Det är en tidskrävande metod där både förberedelse inför intervju, själva intervjun och efterarbetet med transkribering och analysering innebär ett omfattande arbete. En kvalitativ metod kan bidra till en djupare förståelse kring ett fenomen och personliga upplevelser (Metodpraktikan, 2003). Vid en kvalitativ studie så är urvalet mindre än vid en kvantitativ studie. Ett mindre urval innebär att materialet inte kan generaliseras på samma sätt som vid en kvantitativ studie som oftast omfattar en högre svarsfrekvens, denna utvärdering kan inte heller generaliseras då den har en tydlig lokal kontext i Sollentuna kommun (Kvale & Brinkmann, 2009).

Urval

Intervjuer genomfördes med personer som i dagsläget kunde tänkas ha en uppfattning om utfallet av projektet och som representerar olika aktörer. Urvalet för detta projekt avser personal och verksamheter inom Sollentuna kommun och bestod av: enhetschefen för socialpsykiatri på socialtjänsten, Inflytanderådet, fyra socialsekreterare på socialpsykiatriska enheten, två personliga ombud och enhetschef för socialpsykiatri på utförarsidan (i Sollentuna kommun är socialtjänstens arbete organiserat efter en beställare – utförare modell. Det innebär att myndighetssidan utreder och beställer en tjänst för klientens räkning och där utförarsidan sedan utför den beställda insatsen). Totalt gjordes två enskilda intervjuer och tre gruppintervjuer med sammanlagt 13 personer. Det måste vid alla urval finnas en medvetenhet om att det är just ett urval av en total population vilken innebär att man kommer att missa vissa personers eller gruppers åsikter.

De brukare som kommer till tals i denna utvärdering är de som sitter i Inflytanderådet och som medverkade i gruppintervjun på FoU-Nordväst, dessa personer har en särskild roll då de genom Inflytanderådet representerar brukarna i Sollentuna kommun. De två personliga ombuden i Sollentuna ombads att delta i en intervju då de precis som Inflytanderådet ska representera ett brukarperspektiv i utvärderingen. Urvalet är således tänkt att ha en balans mellan myndighet, utförare och brukare i den mån det är möjligt.

Utvärdering

Då dessa intervjuer har haft som syfte att möjliggöra en utvärdering av BISAM-projektet måste även metodologiska aspekter för just utvärderingar beaktas. En utvärdering kan definieras som att det utförda arbetet granskas, skattas och fälls omdöme om (Vedung, 1998). För att förtydliga kan följande frågor vara relevanta; vad har gjorts? vad blev effekterna av detta? hur kan detta ligga till grund för ett bättre arbete i framtiden? Denna utvärdering kommer att utgå från Vedungs (1998) teori om en flerskiktsmodell som innefattar både en effektanalys (vad som har uppnåtts genom projektet) och en reflektions- och analysdel som återförs till Sollentuna kommun.

Intervjuernas upplägg och genomförande

Intervjufrågorna (se Bilaga 2) tog sin grund i de utvärderingsfrågor som FoU-Nordväst arbetat fram utifrån de effektmål som var uppsatta för projektet av projektägarna (Projektplan). Intervjufrågorna skapades även utifrån den kartläggning av brukarnas behov som gjordes av BISAM inom projektet och de förslag på åtgärder som kartläggningen utmynnade i och som var slutprodukten i BISAM-projektet. Även begrepp inom projektet som *brukarinflytande* användes för att formulera frågor till intervjuerna det gjorde även samverkansavtalet mellan Sollentuna socialpsykiatri och Inflytanderådet. För att få en mer heltäckande bild av effekterna valdes semistrukturerade intervjuformer, dels med direkta frågor utifrån ovanstående dokument men även med mer öppna och tolkande frågor (Kvale & Brinkmann, 2009) för att utröna om projektet gett effekter utanför det förväntade resultatet. Tre av intervjuerna gjordes i grupp, en av gruppintervjuerna var med Inflytanderådet, där fem av sju medlemmar närvarade vid intervjun. Den andra gruppintervjun gjordes med fyra handläggare från socialpsykiatrienheten där det inte förekom något bortfall och en av intervjuerna gjordes i mindre grupp om två med de personliga ombuden i Sollentuna. En intervju i grupp får en annan karaktär än en enskild intervju och det kan finnas fler aspekter att ta hänsyn till, som exempelvis dynamiken och samspelet i gruppen. Denna form av intervju skulle kunna beskrivas utifrån vad Kvale & Brinkmann (2009) skriver om som fokusgruppsintervju. Det blir ofta en mindre kontrollerad intervjusituation där bredare frågeställningar tas upp och där man sedan försöker ta tillvara på de diskussioner som uppstår i gruppen. Det är dock inte observationer av gruppdynamiken som blir fokus i detta fall, vilket kan vara en del av fokusgruppsintervjuer. De genomförda intervjuerna kan sägas ha karaktären av flertalet olika intervjuformer, till viss del kan de beskrivas som faktaintervjuer där syftet är att få reell fakta kring ett område (ibid.).

I detta fall handlar det om den information som de intervjuade kunde ge om de faktiska åtgärder som skett eller inte skett under projektet. Samtidigt som intervjuerna till vissa delar avvek från detta då de intervjuade ombads att ge en mer personlig tolkning av delar i projektet. Detta kan skildras utifrån Kvale & Brinkmanns (2009) beskrivning av en begreppsintervju, som innebär att informanten bereds att ge sin tolkning av innebörden i ett begrepp. Ett exempel var då informanterna ombeddes att beskriva vad brukare och brukarinflytande innebär för dem.

Intervjuerna ägde rum på respondenternas arbetsplats eller i FoU-Nordvästs lokaler. Det var upp till respondenterna själva att välja plats för intervjun som praktiskt skulle passa dem bäst och där de kände sig mest bekväma med att bli intervjuade. Intervjuernas längd varierade mellan 50 minuter och två timmar, beroende på vilken tid respondenten hade att disponera och dels beroende på om det var en enskild intervju eller gruppintervju. Vid alla intervjutillfällen var det två intervjuare, vilka två personer det var varierade beroende på vilka av de involverade i utvärderingen av FoU-Nordvästs personal som kunde medverka. Tanken med att vara två intervjuare bestod i att de som skulle medverka i utvärderingen från FoU-Nordväst skulle ta del av intervjuerna samt att det kunde förbättra intervjuerna då två intervjuare kan tänkas täcka in fler områden än vad en ensam intervjuare kan.

Intervjuerna har delvis transkriberats beroende på om det var en enskild intervju eller gruppintervju samt om det kändes nödvändigt i förhållande till om teman gick att urskilja från intervjuerna utan transkribering.

Analys och bearbetning

Nedan följer teman i punktform som valts ut för att kategorisera och göra resultatet av intervjuerna överblickbara. Vid framarbetning av dessa teman togs utvärderingens syfte i beaktning och att teman valdes så att resultatet skulle presenteras och tydliggöras för att kunna besvara utvärderingsfrågorna. Teman var även tvungna att anpassas efter vilka svar som getts under intervjuerna, det var viktigt att lyfta svar som var återkommande och som respondenterna ansåg viktiga. Teman kunde efter dessa aspekter skönjas efter genomlysning av intervjuer, efter läsning av intervjutranskriberingar och diskussion inom FoU-Nordväst.

Teman i resultatet:

- Om Inflytanderådet – dess tillkomst, funktion och arbete hittills
- Vad skall brukarna och Inflytanderådet ha inflytande över?
- Faktorer som kan försvåra brukarinflytande
- BISAM-projektets påverkan på socialtjänstorganisationen
- Att förflytta gränserna
- Har Inflytanderådet givits förutsättningar för att bli en permanent och aktiv part?

Efter framtagning av teman och strukturering av resultatdelen knöts dessa teman an till teorierna om Empowerment och Evidensbaserad praktik för ytterligare förståelse kring materialet och brukarinflytande. Teorin om Empowerment är tänkt att lyfta fram komponenter i resultatet som skulle kunna ses som främjande för brukarens roll som aktör och att aktivt ta tillvara möjligheter till inflytande. Detta perspektiv kan även belysa faktorer i resultatet som verkar hindrande för brukarens möjligheter till inflytande genom att denna görs till en passiv part. Att analysera resultatet genom idéerna kring evidensbaserad praktik kan bidra till att brukarinflytandet ses på en mer strukturell nivå och vad för betydelse brukarinflytande får för socialtjänstorganisationen i deras strävan mot en evidensbaserad praktik. Dessa två teorier eller perspektiv kan således bidra med att brukarinflytande kan ses på olika nivåer och vad detta får för betydelse för såväl socialtjänstorganisationen som den enskilde brukaren.

Etiska överväganden

Vid denna utvärdering har de varit viktigt att ta hänsyn till flertalet etiska aspekter för att undvika att målet för utvärderingen går före brukarnas integritet. Därför har överväganden gjorts i arbetet med denna utvärdering utifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2002). De fyra etiska huvudkrav som där presenteras är kravet på information, samtycke, nyttjande och konfidentialitet. Vad gäller information så är det av stor vikt att informanter och andra som på något sätt är berörda av forskningen i fråga är införstådda med dess syfte. Informanterna måste veta vad forskningen syftar till för att ha möjlighet att ta ställning till om man ska delta eller ej. Därför skickades en skriftlig förfrågan ut med information om utvärderingen och vem som var uppdragsgivare samt information om FoU-Nordväst som utförare av utvärderingen. Vid intervjuens början informerades intervjupersonerna återigen om syftet med utvärderingen och intervjuerna samt varför deras medverkan var viktig.

Under intervjun påtalades tydligt att intervjuerna kunde avbrytas närhelst respondenten/respondenterna önskade och att det gick bra att hoppa över frågor man inte ville svara på. Detta för att försäkra oss om att respondenten gett sitt samtycke till att delta och att samtycket närhelst kan avslutas.

I denna utvärdering anges vilken yrkesroll respondenten har vilket gör det lätt att ta reda på vem respondenten är. Yrkesrollerna angavs för att läsaren tydligt ska kunna följa vilken verksamhet respondenten representerar i utvärderingen. Det var därför viktigt att intervjudeltagarna var medvetna om att de skulle kunna identifieras i materialet innan intervjuerna ägde rum. De intervjuer som skedde i grupp har dock aidentifierats i högre grad då detta varit möjligt eftersom det varit flera personer. FoU-Nordväst har ansett det viktigare att aidentifiera deltagarna i Inflytanderådet i den mån det är möjligt, då dessa kan tänkas stå i beroendeställning till projektägarna Sollentuna kommun. Intervjun med Inflytanderådet kommer således att presenteras som en helhet och utan citat i resultatredovisningen. Handläggarnas resultat kommer även att presenteras som en helhet men med citat. Vid intervju svar som skulle kunna uppfattas som känsliga tillfrågades respondenten om denna fick citeras i rapporten.

Vad gäller nyttjandekravet (ibid.) så har intervjumaterialet för utvärderingen endast funnits tillgänglig för personalen på FoU-Nordväst.

Metoddiskussion

Inledningsvis planerades det att ge ut en brukarenkät i syfte att undersöka vad brukarna ansåg om sin möjlighet till inflytande och om den förbättrats efter BISAM-projektet. Dock ansåg FoU-Nordväst att den tid som passerat efter projektet var för kort för att en brukarenkät skulle kunna ge svar på utvärderingsfrågorna då projektet avslutades i maj 2012 och utvärderingen skulle färdigställas i slutet av 2012. Med det menas att tiden som passerat efter BISAM-projektets slut är för kort för att mäta om brukarinflytandet har stärkts. Det som kan mätas är vilka effekter som BISAM-projektet haft för att skapa förutsättningar för ett ökat brukarinflytande och vilka modeller som implementerats genom projektet. Att utvärderingen skedde nära inpå avslutandet av BISAM-projektet har påverkat förutsättningarna för utvärderingen och utformningen av den. Det kan sägas att utvärderingen blivit indelad i två delar. Den ena delen i utvärderingen syftar till att beskriva de effekter som i dagsläget kan skönjas efter BISAM-projektet och den andra delen kan sägas ha ett framåtblickande syfte. Den senare frågeställningen i utvärderingen handlar därför om de förutsättningar som givits av projektet för att det ska finnas beständiga strukturer för brukarinflytandet i Sollentuna. Denna del skulle kunna benämnas som en analys av förutsättningarna för framtida hinder och möjligheter och effekter som kan tänkas uppstå på sikt.

Ett perspektiv som bör beaktas är tillförlitligheten i utvärderingen, att det som avses mäta, i detta fall effekterna av BISAM-projektet, är det som faktiskt mäts. I främst kvantitativa studier brukar man tala om detta som validitet (Metodpraktikan, 2003). Något som kunde påverka denna utvärderings tillförlitlighet är om de intervjuade har känt att de haft möjlighet att ge sanningsenliga svar. Som exempel kan tas om man som respondent känt att svar som kritiserar BISAM-projektet eventuellt kan ge negativa verkningar för den egna verksamheten eller personen. Eller att man som intervjuad upplever att man bör ge positiva svar kring projektet för att det arbete man är involverad i ska framstå i god dager. Det skall även sägas att en sådan känsla som beskrivits ovan inte behöver vara ett medvetet val utan kan vara den faktiska objektiva syn man anser sig ha men att man blivit påverkad av den miljö och situation man befinner sig i. Något som kan påverka resultatet och med vilken tillförlitlighet resultatet kan presenteras är urvalet, så att de resultat som framkommer inte blir snedvridet på grund av det urval som gjorts och de som intervjuats. Det innebär inte att det urval som är gjort för denna utvärdering inte kan ge ett svar på frågan vilka effekter BISAM-projektet haft men att det bör beaktas att det inte var möjligt att intervjua eller skicka ut en enkät till fler brukare inom ramen för de resurser som avsatts för utvärderingen. Vad gäller frågan om generaliserbarhet så kan den inte sägas bli påverkad av urvalet då denna utvärdering är gjord på specifika lokala premisser och är inte avsedd att överföras till andra sammanhang.

Teoretiska utgångspunkter

För att sätta in brukarinflytande i ett större sammanhang så beskrivs nedan två teoretiserande begrepp om brukarinflytande, Empowerment och Evidensbaserad praktik. Dessa två perspektiv är tänkta att bidra till en större förståelse för hur brukarinflytande kan skapas och vilka element som är viktiga i denna process utifrån det material som framkommit i utvärderingen. Begrepp som är av central betydelse för utvärderingen presenteras nedan samt lagstiftning som reglerar kommunens skyldigheter gentemot brukarna.

Centrala begrepp

I rapporten förekommer begrepp som kan behöva förtydligas och förklaras för att bättre kunna förstås i detta sammanhang.

Inflytande

Möjlighet att påverka, ändra eller att försöka ändra på något i önskad riktning har valts som definition på inflytande för projektet, enligt Projektplanen (2011-07-21). Denna definition kommer även användas i förevarande rapport.

Målgrupp

BISAM:s målgrupp är i första hand personer med psykiska funktionsnedsättningar i Sollentuna kommun, enligt Projektplanen (2011-07-21).

Återhämtning

Detta begrepp nämns i rapporten och finns definierat av Anthony på följande vis:
”Återhämtningen beskrivs som en djupt personlig, unik förändringsprocess av ens attityder, värden, känslor, mål och/eller roller. Det är ett sätt att leva ett tillfredsställande, hoppfullt och konstruktivt liv även inom ramen för de begränsningar som sjukdomen skapar. Återhämtningen kräver att man skapar ny mening med livet och nya livsmål samtidigt som man lämnar mentalsjukdomens katastrofala effekter bakom sig” (Topor 2001, s. 47).

Lagstiftarna om kommunens skyldigheter

Kommunen har vissa skyldigheter, eller snarare förhållningssätt, gällande förhållandet till brukarna, dessa regleras i bl.a. följande paragrafer.

Nämnderna skall verka för att samråd sker med dem som nyttjar deras tjänster.

Kommunallagen 1991:900, 6 kap. 8 §

Socialtjänsten skall främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, och aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänstlagen 2001:453, 1 kap. 1 §

Kommunen skall planera sina insatser för människor med fysiska och psykiska funktionshinder. I planeringen skall kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer.

Socialtjänstlagen 2001:453, 5 kap. 8 §

Empowerment

Empowerment handlar om hur man kan göra den passiva åskådaren till en handlande aktör och vad som krävs för att skapa denna förändringsprocess. Andra sätt att beskriva empowerment är som hjälp till självhjälp, att ge den resurssvage medel så att denne i framtiden ska kunna handskas med sin situation själv (Askheim & Starrin, 2007). Då empowerment handlar om att stärka individen så att personen själv ska kunna agera kan det sägas ligga nära brukarinflytandet, om att själv förändra och styra sin situation. Empowerment är ett brett begrepp med många olika betydelser och som används i många olika sammanhang, det blir därför viktigt att i denna text visa på vilken typ av empowerment som här avses. Løken (2007) använder sig av begreppet empowerment i samband med brukarinflytande och brukarmedverkan och att stärka individens möjligheter till inflytande genom att göra denne till en aktör. För den här utvärderingen kommer benämningen empowerment att avse Løkens (2007) beskrivning om vad som kan vara viktigt för att stärka och möjliggöra för individen att utöva inflytande och makt över den egna situationen.

Evidensbaserad praktik – Brukarens erfarenheter och önskemål

Brukarmedverkan har ett starkt fäste i teorier om evidensbaserad praktik (EBP) och i detta fall evidensbaserat socialt arbete (Bergmark, Bergmark & Lundström, 2011). Bergmark et al. (2011) utgår från Sacketts modell om EBP som har sitt ursprung i den medicinska disciplinen och som sedan har utvecklats inom det sociala arbetets disciplin. Sacketts definition av EBP är ett arbete grundat på tidsenlig vetenskaplig kunskap/forskning för den aktuella situationen, patientens önskemål och erfarenhet samt den professionelles kunskap och bedömning (ibid.). Den vetenskapliga kunskapen ska även sättas i ett etiskt sammanhang för den specifika situationen och det är upp till den professionella att använda sitt förnuft och samvete vid val av behandling (ibid.). Sacketts modell ställer krav på den professionelle i form av att söka upp relevant kunskap och kritiskt bedöma den i förhållande till den aktuella situationen. Det är ett arbete som är mycket tidskrävande och ställer höga krav på den professionelle. Då Sacketts modell har anpassats till olika miljöer så som det sociala arbetet har ytterligare en betoning lagts vid brukarens önskemål och kunskap om den egna situationen (ibid.).

Brukarinflytande får i ett EBP-perspektiv större betydelse än endast nyttan att brukaren kan påverka den egna situationen. Det sociala arbetet blir beroende av brukarens medverkan för att genomföra ett evidensbaserat arbete. Det kan tänkas att brukarmedverkan värdesätts ännu högre när det får betydelse för den vetenskapliga världen utöver den enskilde brukarens situation. Bergmark et al (2011) diskuterar svårigheterna som kan uppkomma i ett evidensbaserat socialt arbete där ett exempel är brukarens önskemål. Kan man säga att det är möjligt att påverka val av insats för brukaren och att deras önskemål mottas om det endast finns ett fåtal insatser att utgå ifrån när hjälp ska ges? Är det någon vits för brukaren att göra sin röst hörd om det inte finns resurser eller utrymme för förändring utifrån dessa önskemål?

Socialstyrelsen har i sin rapport *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling* (2003) även belyst problematik som kan förekomma vid brukarmedverkan och brukarnas möjlighet att utöva sitt inflytande inom det socialpsykiatriska området. Socialstyrelsen (2003) tar bland annat upp att arbetet med brukarinflytande inte bör ske i projektform utan under mer kontinuerliga former. Det skulle således inte vara lika fördelaktigt att göra en punktinsats inom detta område som om det fanns en fast tjänst eller att arbetet skedde fortlöpande i organisationen. Socialstyrelsen (2003) lyfter även fram socialtjänstens organisering som ett eventuellt hinder för brukarinflytande, detta trots att verksamheten har en uttalad ambition om att brukarna ska vara med och påverka insatser och arbetsformer. Ett exempel som lyfts fram (ibid.) i samband med brukarinflytande och socialtjänstens organisation är de brukarråd som är vanliga inslag i arbetet för att förbättra brukarinflytandet. Socialstyrelsen pekar på att det i många fall finns en ojämn balans mellan dem som deltar i dessa brukarråd från socialtjänstens sida och de brukare som deltar i råden. En stor del i denna obalans handlar om ekonomi och att socialtjänstens representanter deltar i rådet på betald arbetstid samtidigt som brukarna inte får någon form av ersättning för det arbete som de lägger ner i råden. Det innebär att brukarna deltar på andra premisser än de professionella och förväntas lägga sin privata tid på att arbeta med brukarinflytandefrågor. Socialstyrelsen (2003) visar på att detta kan leda till att brukarråd endast blir en chimär och att det inte kan förekomma några egentliga förändringar utifrån brukarnas önskemål då rätt förutsättningar inte finns. Det finns ytterligare en komponent i den obalans som finns beskriven i brukarråd (ibid.). I brukarråden förväntas brukarna att arbeta efter de former som socialtjänsten arbetar med, man träffas under mötesformer där det vanligtvis förekommer ett fackmässigt språk som är typiskt för socialtjänsten. Brukarna måste således utöva sitt inflytande utifrån socialtjänstens förutsättningar och inte på sina egna premisser.

I en av statens offentliga utredningar, *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren* (SOU 2008:18), redogörs för vikten av att skapa en evidensbaserad praktik och att ha ett brukarperspektiv. I denna SOU (2008:18) utgår man från de tre ben som bär den evidensbaserade praktiken, den professionelles kunskap, brukarens erfarenheter och vetenskaplig kunskap. I utredningen påtalas vikten av att ta tillvara brukarperspektivet i den evidensbaserade praktiken. Det poängteras att brukarperspektivet inte endast är viktigt för den enskilde brukaren och dennes möjlighet att påverka egna insatser utan även som en mycket viktigt kunskapskälla för socialtjänsten och deras arbete. För att brukaren ska kunna utnyttja sitt inflytande krävs att denna har tillgång till aktuell information om socialtjänsten och om de insatser som de kan erbjuda.

Är man som brukare inte insatt i hur verksamheten fungerar så blir det en omöjlighet att kunna påverka den och framföra sina åsikter och önskemål (ibid.). I utredningen framgår att det arbete man gjort kring brukarinflytande inom socialtjänsten handlar om tidsbestämda projekt samtidigt som utredningen visar att man inom socialtjänsten bör ha ett långsiktigt perspektiv på brukarinflytande. En av slutsatserna i utredningen är att ansvaret för att brukarna aktivt ska kunna påverka insatser och socialtjänstens verksamhet vilar på kommunerna.

I SKL:s (Sveriges Kommuner och Landsting) *Positionspapper – för ökad kvalitet och effektivitet i hälso- och sjukvård och socialtjänst* (2010) rekommenderas ett arbetssätt som innebär ökad brukarmedverkan. Arbetet ska enligt positionspappret baseras på brukarnas medverkan i det egna mötet med socialtjänsten och kunna påverka och vara medskapare i sin egen situation samt att utveckla verksamheten i stort. Brukaren ska finnas med i arbetet på både planerings-, - genomförande – och utvärderingsstadiet. Denna arbetsform ska enligt SKL (2010) bidra till att säkra kvalitén på det individuella brukarmötet samt skapa ständiga förändringar och förbättringar i verksamhetens rutiner. Tanken med brukarmedverkan är enligt SKL:s positionspapper (2010) även att brukarna, med stöd från personal, på egen hand ska hålla i vissa typer av aktiviteter och verksamheter, som exempelvis självhjälpsgrupper.

Resultat

Resultatet redogörs med hjälp av teman som valts ut för att besvara utvärderingsfrågorna och för att lyfta aspekter som har varit återkommande under de olika intervjuerna. Under varje tema redovisas resultaten från de olika intervjuerna och de är som följer: 1. Enhetschef – myndighet, 2. Handläggarna, 3. Enhetschef – utförarna, 4. Personliga ombud och 5. Inflytanderådet. Under dessa yrkesbeteckningar ges en sammanfattning av vad som framkom under intervjun vid det specifika temat. Under vissa beteckningar förekommer citat för att ytterligare belysa intervjupersonernas svar. Citaten är *kursiverade* i texten. På vissa ställen i texten benämns den intervjuade som respondent eller intervjuperson.

Om Inflytanderådet – dess tillkomst, funktion och arbete hittills

Inflytanderådet är den modell för brukarinflytande som BISAM implementerade under projektets gång. Under denna rubrik kommer intervjupersonerna till tals om Inflytanderådets tillkomst, funktion och aktuella situation.

1. Enhetschef - myndighet

Enhetschefen anser att BISAM gjorde ett väldigt bra jobb med att mobilisera en grupp personer till Inflytanderådet med bred representation och att de därmed också kan vara ett stöd för varandra.

En helt ny [form av samverkan], som BISAM satte igång och mobiliserade och fick folk att vara med.

Enligt respondenten är Inflytanderådets tillkomst är det tydligaste resultatet av BISAM-projektet.

Det [BISAM-projektet] har ju bland annat resulterat i brukarinflytanderådet som verkligen känns seriöst och där jag tror att BISAM har lagt ner ett stort jobb på att få till det.

2. Handläggarna

Handläggarna ser Inflytanderådet som representanter för något större. Representanterna har i vissa fall själva brukarerfarenheter och kan således tala för hela gruppen och de menar att de inte behöver eller ska, så att säga, inhämta synpunkter från alla brukare i Sollentuna.

Jag har tänkt så att dom [Inflytanderådet] är representanter för något större men det är kanske inte något som är officiellt uttalat.

(Handläggare 1)

Då är dom väl det utifrån att de själva har haft de här erfarenheterna, inte så som att dom går och inhämtar synpunkter, tror jag inte.

(Handläggare 2)

3. Enhetschef - utförarna

Utförarchefen anser att Inflytanderådets uppdrag är att komma med synpunkter på kommunens arbete och att vara ett forum för informationsutbyte för att veta vad som händer i kommunen.

Utförarchefen menar att den här typen modell för brukarinflytande bygger på att skapa förtroende hos brukarna. Vidare beskriver respondenten att målgruppen generellt sett inte är prioriterad inom socialtjänsten – eller i samhället. Mötet med Inflytanderådet öppnar dörrar för ökat förtroende, bättre dialog och en bättre informationskanal.

Det är viktigt att vi lyssnar.

Som chef för utförarna är intervjupersonen en av representanterna för socialtjänsten vid möten med Inflytanderådet. Respondentens uppgift är att informera sin enhet – via samordnarna – om vad som diskuterats. Kommunikationen kan även gå i motsatt riktning och på så sätt finns en växelverkan.

Enhetschefen ser motivation och drivkraft hos många brukare och försöker dela med sig av detta till medarbetarna. Inflytande handlar mycket om tillhörighet, trygghet och att det är något som engagerar.

4. Personligt Ombud

De personliga ombuden uppger att Inflytanderådet kan vara en kanal för brukarnas röster och att brukarna genom Inflytanderådet ska kunna påtala sina åsikter om hur insatser och arbetssätt från kommunens sida ska utformas. Inom Inflytanderådet kan även informationsutbyte ske och kunskapsutbyte i form av till exempel utbildningsdagar som kommunen bjuder in till och att brukarna kan dela med sig av sin kunskap.

I dagsläget har de personliga ombuden ingen kontakt med Inflytanderådet och vet inte vad som händer i rådet eller hur de kan vara delaktiga. Den information som de tar del av kommer på inofficiell väg genom klienter. De menar att det är svårt att säga hur situationen ser ut idag för Inflytanderådet men att det är positivt att de fortfarande finns kvar.

Det är inte så mycket information som har nått mig på officiell väg hur de arbetar, hur ofta de träffas och om det finns något forum. Finns det någon hemsida?

5. Inflytanderådet

Inflytanderådet uppger att de avser att vara ett bollplank för kommunen och ha en dialog tillsammans med dem och kunna påverka kommunens arbete utan att ha beslutanderätt. Deras avsikt är att vara några som brukarna kan lita på, någon som finns på samma "nivå". Tanken är även att brukarna ska kunna föra fram frågor via Inflytanderådet när det gäller de "större" frågorna som inte kan tas direkt på boenden eller träffpunkter. Inflytanderådet försöker nu att hitta sin "väg" i arbetet med brukarinflytandefrågor, på vilket sätt de ska nå ut och vilka frågor de ska fokusera kring. De arbetar med att göra en handlingsplan och får stöd från verksamheten *En starkare röst* för att lära sig myndighetspråket. De planerar även att trycka upp visitkort och broschyrer som de kan lägga på olika platser som brukare kan tänka befinna sig på för att informera om sig själva och visa att man finns.

Inflytanderådet har gjort en hemsida och har en mail som man kan skicka frågor till och om det finns åsikter som man vill att Inflytanderådet tar upp. Marknadsföring är ett aktuellt ämne för Inflytanderådet då de arbetar mycket med hur de ska nå ut och hur de ska hitta kanaler för att få in brukarnas åsikter. Några medlemmar har skapat kontakter direkt med boenden som de har någon privat koppling till men i egenskap av medlemmar i Inflytanderådet för att på ett lättare sätt kunna ha ett samarbete.

Inflytanderådet anser att BISAM-projektet har haft påverkan på brukarinflytandet då Inflytanderådet har skapats och dess representanter skulle inte ha träffats och samlats kring de här frågorna om det inte var för BISAM-projektet. Däremot kan de inte säga att de haft någon direkt påverkan för brukarna i dagsläget eftersom de inte har funnits tillräckligt länge men de tror att de kommer ha det i framtiden. Medlemmarna berättar att de blivit stärkta och fått pondus av BISAM.

BISAM hann bygga upp en grund för Inflytanderådet som gör att de kommer kunna fortsätta och kan göra skillnad för brukarinflytandet i framtiden. De menar att hade de inte trott att de kunde göra skillnad för brukarna så hade de inte arbetat i Inflytanderådet. De har även deltagit i seminarier genom kontakten med socialtjänsten i egenskap av medlemmar i Inflytanderådet som de inte hade gjort annars. Utan projektet så hade gruppen aldrig samlats och man hade inte haft någon kontakt med exempelvis avdelningschefen kring de här frågorna. Inflytanderådet uppges att de är en ny form av brukarinflytande i Sollentuna.

Vad skall brukarna och Inflytanderådet ha inflytande över?

För att ta reda på om brukarinflytandet har ökat behöver det klargöras vilka områden de inblandade parterna anser att brukarna ska ha inflytande över. Detta är därför en central fråga i sammanhanget.

1. Enhetschef - myndighet

Enhetschefen uppges att inflytandet kan ske på flera nivåer.

... på ett individuellt plan förstås, att man ska få vara delaktig i sina insatser att man ska få göra sin röst hörd och sådana här saker. Men det är också lite mer på en strukturell nivå att brukare kan vara med och organisera sig och faktiskt få vara med och påverka vissa saker. Så ja, det är både individuellt och strukturellt att ha en påverkan.

Inflytande handlar även om att tänka i nya banor, enligt respondenten.

Jag tänker att man kan ha inflytande väldigt, väldigt långt om vi bara är lite uppfinningsrika och anstränger oss. Vi skulle till exempel kunna ha inflytande vid rekryteringar och det betyder inte att brukarna ska sitta med och bestämma men att kanske ha en representant eller kanske får vara med och ta med en profil eller liknande med vad de tycker är viktigt eller så.

Intervjupersonen beskriver även att det finns tankar om framtida brukarinflytande.

Men sen är tanken tänker jag att på sikt att även få in deras åsikter på lite större saker, om man till exempel ska starta ett nytt gruppboende vad ska man tänka på då. Jag sitter med i två grupper nu när det gäller upphandling både på missbruk och socialpsykiatri när det gäller jättestora upphandlingar, där hade det varit självklart om de hade funnits tidigare att få höra deras åsikter och ta med sig det. Och det har inte alltid bara om att de får vara med och ska legitimeras utan att de har värdefull kunskap som är viktig för oss att ta vara på. Vi missar en oerhörd viktig sak om vi inte har med oss brukarna.

I BISAM:s slutrapport behandlas frågan om brukarnas delaktighet i samhället. Detta har enligt respondenten inte varit ett uttalat fokusområde för enheten men menar att Inflytanderådet kan synliggöra och uppmärksamma frågan för kommunen.

2. Handläggarna

Handläggarna, som arbetar på myndighetssidan inom förvaltningen, anser att brukarinflytande främst kan ske på strukturell nivå gällande deras ansvarsområde – myndighetsutövning.

Brukarinflytande på individnivå blir mer en fråga för utförarna. För handläggarnas vidkommande är det snarare utformningen av insatsen som brukaren kan ha inflytande över än vilken typ av insats, delvis för att det inte finns så många alternativ på myndighetssidan avseende vilken typ av insats som kan beviljas.

Jag tänker mer utformandet av insatsen, att det är det som brukaren kan påverka, vi har ju inte jättestort urval av insatser /.../ jag kan känna som handläggare att vi inte har så mycket alternativ.

Ett exempel som ges av handläggarna på inflytande på strukturell nivå är om det framkommer att ett flertal brukare har behov av boendestöd på kvällstid vilket i så fall kan bli en organisatorisk fråga för förvaltningen.

3. Enhetschef - utförarna

Enhetschefen menar att brukarinflytande kan vara svårt att få till eftersom brukarnas önskemål inte alltid kan mötas av myndighetssidan. Det är behovet som styr.

Önskemål och behov det är två skilda saker.

Som utförare kan det ligga närmare till hands att lyssna på önskemål men det är också en resursfråga, en ekonomisk fråga. Men det handlar även om ansvar.

Om det blir fel, om det blir problem för vår organisation då är det vi tjänstemän som tar ansvaret, det är inte dom som tar ansvaret. Därför tycker jag att, när man tycker då måste man ta ett ansvar också.

I intervjun behandlas ett exempel från BISAM:s slutrapport. Det handlar om möjligheten till boendestöd på kvällstid samt byte av personal. Respondenten menar att allt inte kan tillmötesgå i alla situationer eftersom det är en resursfråga och i grunden en bedömning av behov. Resurser och behov styr. Utförarna försöker alltid tillmötesgå önskemål genom att erbjuda annan personal och vara flexibla, det är en ambition men inte alltid lätt att tillmötesgå.

Men vi försöker. Det är ett problem för hela samhället – resurserna är alltid mindre än behoven.

Det handlar således även om prioritering, uppger enhetschefen.

4. Personligt Ombud

Det görs ingen skillnad av de personliga ombuden om vad man kan och inte kan ha inflytande över som brukare. De personliga ombuden tror att det är möjligt att påverka och ha inflytande både på myndighets- och utförarsidan om brukaren ges möjlighet att få påverka. Det behöver inte innebära att brukaren kan få allt som hen vill ha eller önskar men att de önskemål och synpunkter som man har tas på allvar och får ett bemötande.

Att man som brukare får gehör för det man säger. Inflytandet kan därmed ske både på myndighets- och utförarsidan, det innebär att man som brukare ska få tillfälle att yttra sig kring sin situation och sina insatser och att bli tagen på allvar.

5. Inflytanderådet

Inflytanderådet anser sig vara representanter för brukarna och de frågor som de vill ta upp så att brukarna kan få hjälp att forma sina insatser. Genom att Inflytanderådet träffar personer från både myndighets- och utförarsidan på sina möten med kommunen så påverkar man beslut på båda dessa områden. Däremot så har gruppen inte talat eller arbetat kring frågor som exempelvis försörjningsstöd. Det som Inflytanderådet mest har diskuterat kring är utförarsidan och insatserna än så länge och det kan därför anses troligt att mycket av arbetet kommer kretsa kring utförarsidan. Inflytanderådet menar att deras arbete ska fokusera på en mer strukturell nivå istället för på individnivå.

Faktorer som kan försvåra brukarinflytande

Det finns ett antal faktorer som kan försvåra brukarinflytande. Dessa faktorer finns både på individuell och på strukturell nivå. För att ta steg mot ett ökat brukarinflytande är det viktigt att dessa faktorer både identifieras och diskuteras. I intervjuerna nämns ett antal hinder så som; motivationsbrist hos den enskilda personen, det psykiska och fysiska måendet, marginalisering och ekonomisk utsatthet.

1. Enhetschef - myndighet

Det framgår av intervjun med enhetschefen att brukarnas ekonomiska situation ofta är pressad.

Jag skulle vilja säga att det är ett av de större problemen för målgruppen, de är marginaliserade på alla sätt och vis /.../ tidigare tror jag att man många gånger har bortsett från det ekonomiska.

Samtidigt upplevs det svårt att göra något åt saken.

Det är en stor fråga och det är en politisk fråga /.../ det ligger tyvärr inte på vårt bord men jag tycker att det är en oerhört viktig fråga och jag tror att många avstår att åka med tåget för det är ju skitdyrt nu för tiden om man inte har månadskort./.../ Men jag tror att det är en politisk fråga och det är en strukturell fråga, så man vill inte höja ersättningarna i samhället idag inte för någon fattig, man har ju anammat den här synen att ju fattigare desto mer motivation att komma ur sin fattigdom på något sätt och det är ju en högst politisk fråga tänker jag...

P.g.a. brukarnas knappa ekonomi har Inflytanderådet fått en budget för att möjliggöra medverkande vid exempelvis konferenser samt inhandla fika till mötestillfällena.

BISAM förespråkade en modell där Inflytanderådets representanter skulle få ekonomisk ersättning för sitt deltagande men för detta fick hon endast delvis gehör.

Ekonomi spelar dock mindre roll på förvaltningsnivå då insatser ska beviljas. Där handlar det snarare om motivationsarbete, enligt enhetschefen.

Vad gäller socialpsykiatri så är det ju väldigt, väldigt sällan som folk får negativa beslut hos oss, det är kanske snarare så att man försöker motivera folk att ta emot mer stöd. Så där tror jag nog att inflytandet handlar mer om att mobilisera målgruppen på något vis.

2. Handläggarna

Något som nämns som ett hinder för att brukare ska kunna ta tillvara på deras möjligheter till brukarinflytande är deras egna psykiska och fysiska ork. Handläggarna beskriver att det exempelvis kan vara svårt att få till ett möte då en insats ska följas upp. Att motivera brukarna beskrivs som en stor och viktig del av handläggarnas arbete. Här föreligger ett dilemma; brukarna ska ges inflytande samtidigt som de måste motiveras för att ens ta del av kommunens insatser.

Om de [brukarna] knappt orkar medverka när insatsen är beviljad /.../ det blir ju svårt ibland.

Handläggarna berättar här att det är en balansgång där de måste respektera brukarnas åsikt men samtidigt motivera över tid, utan att bli för påstridig. De anser vidare att det måste finnas forum där brukarna kan komma till tals. Forum som är anpassade efter brukarnas förutsättningar och där åsiktsutbyte kan ske på brukarnas villkor. De nämner exempelvis att personer med social fobi kan behöva andra vägar för att göra sin röst hörd.

En faktor som kan försvåra brukarnas situation – vilket även påverkar deras möjligheter till inflytande – är deras ekonomiska situation som oftast är minst sagt ansträngd. Handläggarna uppger att de inte kan påverka detta särskilt mycket men att de samarbetar med försörjningsstöd och kan försöka underlätta för brukarna i samband med ansökningar o.s.v. På frågan om handläggarna har något forum för att påpeka gruppens svåra ekonomiska situation för exempelvis politiker så uppges att så inte är fallet. I så fall kan de ta upp frågan med arbetsledaren. Även om brukargruppen har det dåligt ekonomiskt så beskriver handläggarna att de som agenter i förvaltningen inte känner sig så styrda av ekonomiska faktorer. Det är behoven snarare än ekonomi som styr biståndsbesluten de fattar även om de har en ekonomisk medvetenhet.

3. Enhetschef - utförarna

Utförarchefen uppger att möjliga hinder till inflytande kan vara brukarnas fysiska och psykiska ork. Det finns risk för att det hänger på vissa eldsjäalars engagemang eftersom inte alla orkar. En annan viktig faktor, enligt respondenten, är att förtroendet mellan brukare och personal bibehålls i situationer då eventuella önskemål inte kan uppfyllas.

4. Personligt Ombud

När det gäller brukarens möjligheter att påverka och ha inflytande så anser de personliga ombuden att kompetensen finns hos brukarna men att orken och drivet att föra frågor framåt kan variera. Brukarna inom socialpsykiatrin är en grupp där många har bättre och sämre perioder när det gäller deras välmående vilket påverkar möjligheten till inflytande. Har man som brukare andra aspekter i ens liv som tar plats, tid och kräver engagemang som exempelvis arbetsmarknadsträning så har man kanske inte energi över till annat, uppger de personliga ombuden.

Många har en otrolig drivkraft och är kloka och kan sedan är det ju så att med vår målgrupp är det ofta upp och ner med måendet och man orkar vissa perioder men inte andra.

Vid inledande samtal i en referensgrupp inom BISAM-projektet, där ett av de personliga ombuden var med, lyftes frågan kring ekonomi och möjlighet till delaktighet i samhället. Brukarna tyckte då att ekonomin var avgörande för att de skulle kunna ta del av samhället och socialt umgänge. När det gäller BISAM:s arbete och brukarnas ekonomi så ansågs det vara en fråga som BISAM inte hade möjlighet att påverka men att frågan i alla fall lyftes fram i ett tidigt skede.

I den här referensgruppen, när brukarna tänkte på delaktighet i samhället så kopplade dom det, kanske inte alla men många, till sin ekonomi, att ha möjlighet att vara delaktig i samhället. Att till exempel ha möjlighet att gå på bio eller teater.

5. Inflytanderådet

En begränsning som Inflytanderådet uppfattar för deras arbete med brukarinflytandet är de frågor som fattas ”högre” upp, exempelvis inom politiken och som inte går att påverka genom kommunen. Inflytanderådet påtalar att det är en svårighet när de inte vet vem som har mandat att fatta beslut, när makten ligger utanför samarbetet mellan Inflytanderådet och socialtjänsten.

Ekonomin är avgörande för att man ska klara av arbetet menar Inflytanderådet. Vidare berättar Inflytanderådet att om man ska ta tag i såhär stora frågor så krävs det tid och påpekar att det är ett faktiskt arbete. Det är också av vikt att man vet var besluten fattas så man vet hur och till vem man ska framföra sina åsikter. Ekonomi är en viktig faktor för att man ska kunna fortsätta sitt arbete berättar Inflytanderådet. De upplever att de inte fått tillräckliga resurser för att marknadsföra sig.

Ett yttre hinder är när Inflytanderådet upplever att de bara blir informerade och inte får chans att komma med åsikter och påverka arbetet i mötet med socialtjänsten. Inflytanderådet uppger att det finns en risk för att det endast blir ett informationsutbyte när de inte får underlag innan möten.

BISAM-projektets påverkan på socialtjänstorganisationen

Ett av BISAM-projektets mål var att öka kunskapen om brukarperspektivet inom socialtjänstorganisationen samt öka kunskaperna om insatsernas ändamålslighet.

1. Enhetschef - myndighet

Enligt enhetschefen har BISAM-projektet haft en pådrivande effekt på inflytandefrågan i socialtjänstorganisationen.

För vår del har det väl handlat mer om hur man ska få brukare delaktiga i sina insatser och uppföljning av dem och det jobbet höll man på med även innan [BISAM] kom men jag skulle säga att det har blivit lite mer fart i det nu och att vi har jobbat ganska mycket med hur vi ska göra uppföljningar och förbereda oss inför uppföljningar för att klienterna ska bli mer delaktiga.

BISAM:s arbete med inflytandefrågor har även påverkat andra delar av organisationen, enligt respondenten.

... sen gällde ju [BISAM:s] uppdrag socialpsykiatrin men jag tycker att det har spillt över även på missbruk, till exempel nu så ska vi göra en ordentlig fokusgrupp på missbrukssidan, det kommer ju dels faktiskt ifrån det här med ökad brukarmedverkan...

Frågan är nu mer levande, även i samverkanssammanhang med andra enheter inom socialtjänsten, enligt intervjupersonen.

... det här med direkt brukarmedverkan är en sak och sen så tror jag att vi överhuvudtaget tänker mycket mer, vi har mer samverkan med Barn och unga och Försörjningsstöd. Just nu så sitter våra olika mottagningsenheter och har ett möte hela eftermiddagen och pratar om hur man kan förbättra samverkan och där brukarna står i fokus men det är ju inte på det viset att det är brukarinflytandestyrt men det är ändå ett sätt att sätta klienten alltmer i fokus.

BISAM har även skapat kontaktytor med intresseorganisationer som inte fanns innan projektet, enligt enhetschefen.

Men det har ju blivit bättre för oss, för till exempel som med Attention, dom hade vi ingen formell kontakt med tidigare som vi har nu och de har väldigt relevanta synpunkter på en sak som vad för information man tar in och vad är lättläst för dom.

I BISAM:s slutrapport nämns informationshantering som ett utvecklingsområde för socialtjänstorganisationen. Det är något som enheten tagit till sig, menar respondenten.

Ja, vi jobbar på det, det ligger faktiskt nu ett förslag på att vi ska ta fram en helt ny broschyr för vi märker att det behövs för de här lite äldre målgrupperna, när de går härifrån och har hört, det är inte säkert att man kommer ihåg allting. Det håller vi nu på att ta fram, det sitter vår informatör med och hon ska ta fram ett förslag.

2. Handläggarna

Handläggarna anser att BISAM-projektet har lett till att de är mer medvetna om inflytandeperspektivet i stort och smått. De pratar om det mer spontant i och med projektet och håller det på så sätt vid liv. De anser vidare att det har väckt ett intresse för perspektivet hos dem och hos kommunens verksamheter som de kommer i kontakt med.

Jag tycker nog att jag har blivit mer medveten om att ha det här perspektivet, eller jag hoppas det i alla fall, både i stort och smått försöker jag tänka så.

En annan viktig påverkan som projektet haft är att de aktivt arbetar med de förslag på förändringar som BISAM lade fram vid projekttidens slut. Ett sådant förslag var exempelvis att informationen till brukarna ska bli tydligare och bättre anpassad efter deras förutsättningar. På en direkt fråga om brukarinflytandet har ökat i och med BISAM-projektet svarar handläggarna att det är svårt att svara på men att de märkt en positiv skillnad för vissa klienter.

Ett utvecklingsområde på både kort och lång sikt blir att ta sig an frågan som kommer fram i BISAM:s slutrapport – att en ansenlig andel av brukarna inte vågar säga sin mening i mötet med handläggarna. Handläggarna är medvetna om situationen att brukarna befinner sig i beroendeställning i förhållande till myndighetsrepresentanten och att det kan vara svårt att uttrycka eventuellt missnöje i en sådan situation. Handläggarna, som har läst BISAM:s slutrapport, inser att detta är ett problem och att ska inleda en diskussion om hur de ska kunna åtgärda detta. De försöker bl.a. ta fram en blankett som brukaren kan fylla i hemma i lugn och ro inför ett möte, om det är så att man inte skulle våga säga vissa saker under mötets gång. Något som behöver diskuteras på lång sikt är huruvida insatserna socialtjänsten kan erbjuda täcker klienternas behov av stöd. Handläggarna anser att de i nuläget i hög grad är utformade för den traditionella målgruppen (som varit på institution) och att gruppen har förändrats.

3. Enhetschef - utförarna

Utförarchefen menar att BISAM-projektet har fått personalen att reflektera över inflytandefrågor.

Skapat ett nytt tankesätt hos mig och flera andra /.../ personalen har blivit mer medveten.

Något konkret som de tagit till sig från BISAM:s slutrapport är frågan om rädsla för repressalier om man uttrycker missnöje.

Detta ska vi lära oss av. De ska känna sig trygga.

Detta är, enligt respondenten, en förutsättning för inflytande. Inget inflytande utan hopp, förtroende för varandra och trygghet. BISAM:s slutrapport har delats ut och enhetschefen uppger att de har lyssnat till budskapet. Det är dock svårare att svara på om personalen har ökat kunskapen huruvida insatserna är ändamålsenliga i och med BISAM-projektet.

Personalen inom utförarenheten ska genomgå MI-utbildning (Motiverande samtal) och två personer ska utbildas till MI-coacher.

Den kunskapen ska användas för att ha bra bemötande vid klientmöte.

Vidare menar intervjupersonen att brukarperspektivet är en viktig del i en kunskapsbaserad socialtjänst och att det även är viktigt utifrån den aspekten. Att ta del av kunskapen som de besitter blir även en demokratifråga – att lyssna på vad de vill.

4. Personligt Ombud

De personliga ombuden har inte märkt någon skillnad hos personalen inom socialpsykiatri i hur man agerar eller sättet att tänka kring inflytandefrågor efter BISAM-projektet. De har heller inte märkt någon skillnad för den enskilda klienten i mötet med handläggare och annan personal. Det betyder inte att projektet inte har bidragit till att öka medvetenheten kring dessa frågor men det är inget som de personliga ombuden märker av när de träffar sina klienter då dessa möten handlar om vad som är på brukarens agenda.

Nej, jag märker ingen skillnad i enskilda kontakter med handläggare, personal och klienter, det är nog ingen aha-upplevelse att nu har vi haft ett BISAM-projekt, nu har det här hänt. Det som jag konkret vet om, det är Inflytanderådet.

Vad gäller handläggarnas kunskap om insatserna till brukarna är ändamålsenliga så anser inte de personliga ombuden att de kan se någon skillnad om det skulle ha ökat efter BISAM-projektet. De poängterar dock att det är svårt för dem att uttala sig i frågan eftersom att de inte arbetar tillsammans med handläggarna.

De personliga ombuden anser att det inte behöver föreligga någon konflikt mellan att bli motiverad till att ta emot hjälp och att ha inflytande över sina insatser. De personliga ombuden anser att det är viktigt att man som brukare får uttrycka sin vilja och att man blir lyssnad till, utan att det behöver innebära några egentliga förändringar. Det blir därför viktigt att skapa ett tryggt utrymme för att brukaren ska våga ta upp sina åsikter utan att känna att det kan verka negativt för de insatser man får. Att våga lyfta sina åsikter tillsammans med sin handläggare är ingenting som man har hittat någon lösning på inom projektet, däremot har frågan lyfts inom ramen för projektet och skapat en medvetenhet hos personalen inom kommunen, enligt de personliga ombuden.

Man [brukarna] kanske inte alltid vågar säga vad man tycker för att man känner sig i beroendeställning till någon behandlare eller personal, det var mycket en knäckfråga, hur ska man komma till rätta med det att man inte ska känna sig besvärlig för att man säger vad man tycker eller känna att man får mindre hjälp om man säger si eller så.

5. Inflytanderådet

Till skillnad från tidigare, innan BISAM-projektet, så hade man inga kanaler för att få in brukarnas åsikter om exempelvis områden som ombyggnad av receptionen på socialtjänstens kontor. Det är viktiga saker som brukarna har mycket synpunkter på som kan komma fram genom Inflytanderådet.

Punkterna (BISAM:s förslag på åtgärder, se Bilaga 1) anser Inflytanderådet vara aktuella, som exempelvis att förbättra hemsidan och göra den mer lättillgänglig, information i olika former och så vidare. Dessa frågor måste lyftas på kommunens enheter men Inflytanderådet kan vara en del i detta arbete och ett språkrör för brukarnas åsikter men ansvaret för att förändringar sker ligger på kommunen. Ytterligare ett exempel som Inflytanderådet anser vara viktigt är förslaget från BISAM att föra in brukarinflytandet i verksamhetsmålen för att göra brukarna mer delaktiga i arbetet. Inflytanderådet anser att ansvaret och arbetet med brukarinflytandefrågor ligger helt och fullt på kommunen när det gäller förändringarna i dessa frågor/punkter men Inflytanderådet kan vara behjälpliga med utformning och rådgivning.

Att förflytta gränserna

I framför allt en intervju framgår det att kommunrepresentanterna kommer att behöva luckra upp gamla gränsdragningar mellan brukare och personal för att brukarinflytandet ska kunna förstärkas ytterligare. Medlet för att nå dit kan vara att efterfråga brukarnas åsikter och ta till vara på deras erfarenheter på ett annat sätt än tidigare.

1. Enhetschef - myndighet

Enhetschefen anser att mycket av ansvaret vilar på socialtjänstorganisationens axlar om brukarinflytandet ska bli reellt.

... det handlar ju så mycket om på vilket sätt man efterfrågar, alltså vill vi ha synpunkter så får vi fråga på ett sätt som gör att vi faktiskt får fram synpunkter, och det ligger oerhört mycket på oss tänker jag att få fram. Jag menar, det är en marginaliserad grupp de har ofta haft det jäkligt svårt under många, många år, befinner sig i ett underläge, så jag tror att man måste tänka på hur man frågar.

Om man låter gränserna förflyttas eller blir mer diffusa kan andra problem uppstå för en organisation som socialtjänsten. Ett sådant problem kan bli att hantera svaren på det som efterfrågats.

... det betyder ju också i någon mening att ha en reell makt, att det inte bara ska bli att man är vårt goda samvete eller hur jag ska uttrycka det. Det innebär ju också att vi förpliktigar oss till någonting och det är väl där svårigheten kommer in om hur mycket man kan vara med och bestämma.

Samtidigt finns en medvetenhet om att det inte finns någon enkel väg till målet.

Jag tror att det finns väldigt mycket mer än vad vi tror att brukarna skulle kunna vara med, men det blir ju lite bökit, det tar lång tid och det är inte alltid enkelt.

3. Enhetschef – utförarna

Enhetschefen menar att ett konkret sätt att förstärka brukarinflytandet är att kommunens träfflokal (Ture) delvis drivs av brukarna själva i form av en klubbverksamhet. Detta är inte något som BISAM initierade men BISAM:s arbete låg i linje med den typen av arbetssätt.

Har Inflytanderådet givits förutsättningar för att bli en permanent och aktiv part?

Eftersom BISAM:s arbete var tidsbegränsat ska de strukturer som byggdes upp under projektets gång leva kvar utan något externt samordnat mandat. Finns förutsättningarna för att Inflytanderådet ska kunna driva inflytandefrågan framöver?

1. Enhetschef - myndighet

Enhetschefen tar upp ansvarsfrågan på följande sätt.

... socialpsykiatrins målgrupp är lite svårare på det viset /.../ jag tror att det är viktigt med mobilisering och det tycker jag att [BISAM] lyckades med /.../ och frågan är om man kan tänka att det här kommer att sköta sig själv nu eller vad har vi för ansvar i att puffa på i det.

Inflytanderådet kan behöva stöd i sitt fortsatta arbete och har därför fått en egen budget.

Om man menar allvar med det så tror jag också att man måste ge de resurser som krävs på något sätt. Nu har dem till exempel fått en egen liten budget, sånt tror jag också kan vara bra så att man kan kopiera grejer, fika, det är ett litet sätt men ändå ett litet sätt att möjliggöra.

En viktig faktor i Inflytanderådets representationsroll är att kunna nå ut till brukare i Sollentuna kommun och göra dem medvetna om att de kan vända sig till dem.

Även hela webben är under uppdatering och där vill vi även länka till brukarinflytanderådet. Vi tycker att det kan vara ett jättebra sätt att synas på och även ta fram olika typer av anhörigstöd och kunna länka till därifrån.

2. Handläggarna

Handläggarna ser en framtida utmaning i arbetet med brukarinflytande, nämligen att BISAM:s arbete skedde på projektbasis och att strukturerna som byggdes upp under projektets gång måste upprätthållas och utvecklas av den egna organisationen i samarbete med Inflytanderådet. Handläggarna nämner att en av dem har fått tilldelat ett visst ansvar för att bevaka dessa frågor framöver. Nämda handläggare ska bl.a. medverka vid möten med Inflytanderådet. Handläggarna uppger annars att de inte fått några extra resurser avsatta för frågan. Ökat brukarinflytande nämns inte i socialpsykiatrins verksamhetsplan för 2013 men detta är p.g.a. formalia menar handläggarna, istället finns frågan levande i de interna planerna.

3. Enhetschef - utförarna

Utförarchefen anser att det finns en risk med att lusten att delta kan bli svagare hos brukare och anhöriga, och till slut kan den försvinna om de bara får höra ”nej”. Enhetschefen menar att inflytandefrågan är en konst, det kan lyckas genom att de har förtroende för personalen, även om de inte alltid kan säga ja till deras önskemål.

På frågan om vad utförarnas ansvar är, svarar respondenten att de kan erbjuda stöd så att brukarna inte blir uppgivna. Men att det är ett ömsesidigt ansvar. Samtidigt påpekar enhetschefen att de, i sin roll, är mer resursstarka samt är ansvariga enligt lagstiftning och har därmed ansvar utifrån ett annat perspektiv.

Intervjupersonen menar vidare att socialförvaltningens uppgift är att underlätta Inflytanderådets arbete exempelvis genom att erbjuda lokaler för möten, tillhandahålla skrivare o.s.v. De ska även bjudas in till andra sammanhang så som föreläsningar och studieresor.

Ett forum som Inflytanderådet är tänkt att få inbjudan till är samverkansträffar med landstingets psykiatri, där de ska vara med vid den del av mötet som handlar om informationsutbyte.

4. Personligt Ombud

De personliga ombuden har en farhåga kring att BISAM försvann i ett kritiskt skede då man skulle sätta igång med arbetet i Inflytanderådet. BISAM hade behövt vara kvar i projektet och stärkt Inflytanderådet i deras arbete och roll samt varit en drivande kraft i Inflytanderådets arbete, säger de personliga ombuden.

Det kändes som att alla var taggade och tyckte det att det här var jättebra och positivt så länge som BISAM fanns kvar men jag satt själv med farhågan hur ska det här orka drivas vidare när BISAM slutar?

Inflytanderådet är den konkreta form för brukarinflytande som de personliga ombuden kan se efter BISAM-projektet. Utifrån den vetskap som de personliga ombuden har om Inflytanderådet så är deras uppfattning att de hade goda förutsättningar för att driva brukarinflytandefrågan så länge BISAM var kvar i projektet. De påpekar dock att man kan fundera över hur de ska nå ut till brukarna när de, i egenskap av personliga ombud, inte hör något från Inflytanderådet och inte heller vet hur de ska nå dem med frågor som de har. Ytterligare en fråga som kommer upp är hur synliga de är för brukarna och andra verksamheter inom kommunen eftersom de inte ska verka på eget håll utan ska få input från brukarna. De personliga ombuden menar även att det kan bli ett tyngre arbete för dem som sitter i Inflytanderådet om de själva som brukare ska stå för inflytandet om de inte har några kommunikationsvägar till andra brukare. Det skulle i sin tur kunna innebära att medlemmar hoppar av och att Inflytanderådet blir en instabil form för inflytande. Det är viktigt att hitta sätt att nå ut eftersom alla i Sollentuna bör veta att det finns ett Inflytanderåd.

Det kan ha negativ effekt på dom som sitter i rådet, det kan bli väldigt tungt om man känner att man inför varje möte med kommunen ska komma på saker själv, det blir ganska stor press.

Att Psykrådet² eventuellt ska ersättas av Inflytanderådet kan vara en god idé eftersom saker behöver förändras för att kunna förbättras, tror de personliga ombuden. Dock så påtalar de personliga ombuden att Psykrådet fyllde en annorlunda funktion än vad Inflytanderådet kanske är tänkt att göra som exempelvis samarbete med landstinget.

5. Inflytanderådet

Inflytanderådet påtalar att det är viktigt att de får ta del av material och att man får underlag så att man kan komma förberedd till möten med kommunen. Får man inte underlag kring frågor så kan man inte ha något reellt inflytande. Inflytanderådet har en känner en oro inför att det bara blir ett informationsutbyte från kommunens sida. Att Inflytanderådet blir informerat om saker som redan är bestämda på politisk nivå. Men eftersom de nyligen påbörjat arbetet i Inflytanderådet och detta är en ny arbetsform för brukarinflytande så finns det saker att utveckla och man kan exempelvis bjuda in någon politiker i framtiden. Genom att få ta del av underlag och information så får medlemmarna i rådet en kunskapstyngd som de behöver för att kunna göra förändringar. Ett problem för Inflytanderådet är att de lägger ner en stor del av sin tid i rådet och inte får något arvode för detta arbete. Inflytanderådet anser även att BISAM:s tjänst borde ha fortsatt så att de fick hjälp med att hitta kanaler för att nå ut till brukare och andra berörda. De menar att det hade varit lättare om BISAM hade varit kvar och haft en fast tjänst och hade kunnat ta fram bra arbetssätt tillsammans med Inflytanderådet.

Sammanfattning av resultatet utifrån utvärderingsfrågorna

1. Har brukarinflytandet stärkts i och med att en BISAM har tillsatts, och på *vilket sätt* har i så fall brukarinflytandet stärkts?

I och med Inflytanderådets tillkomst har brukarinflytandet blivit mer organiserat och representationen upplevs som bredare än tidigare. Kontaktytorna har utökats och det finns nu ett naturligt forum för att diskutera dessa frågor. Huruvida brukarinflytandet har stärkts eller inte kan vara vanskligt att besvara då det gått relativt kort tid från det att projektet avslutats. Men Inflytanderådet har fått en roll, ett uppdrag och ett mandat som inte fanns innan BISAM-projektet.

Då socialtjänstorganisationen blivit mer medveten, informerad och utbildad om brukarperspektivet så finns en insikt om att de aktivt behöver efterfråga brukarnas åsikter. Med tanke på brukarnas behov av motivation till både att ta emot insatser och utöva sitt inflytande så blir det ännu viktigare att deras synpunkter aktivt efterfrågas.

² Föregångaren till Inflytanderådet var ”Psykrådet” som instiftades 2002. ”Psykrådet” var en arena för informationsutbyte och gav möjlighet till brukarrepresentanter att påverka kommunens verksamheter för målgruppen. I ”Psykrådet” fanns representanter från landstinget, intresse- och brukarorganisationer, Parasoll (personligt ombud) samt kommunens verksamheter.

2. Finns det fler och/eller utvecklade former för brukarinflytande vid projekttidens slut?

Den främsta formen för brukarinflytande som implementerats inom ramen för BISAM-projektet är Inflytanderådet. Inflytanderådet är en ny form för brukarinflytande i Sollentuna kommun och är en direkt följd av arbetet inom BISAM-projektet. Av resultatet framgår att BISAM lade ner ett omfattande arbete på att utforma och implementera Inflytanderådet som en modell för brukarinflytande.

Inflytanderådet startades efter ett antal träffar med olika referensgrupper med både professionella och brukare för att undersöka vilka områden och med vilka arbetssätt som brukarinflytandefrågorna ska bearbetas. I skrivande stund är Inflytanderådet fortfarande ett aktivt råd som håller på att utforma sitt arbete och hitta vägar för brukarinflytande i framtiden.

3. Har berörda medarbetare inom socialtjänstorganisationen ökat sin kunskap om huruvida insatserna till målgruppen är ändamålsenliga?

Det finns få resultat som pekar på att det skulle finnas en ökad medvetenhet kring ändamålsenligheten för de insatser som socialtjänsten erbjuder, däremot nämner handläggarna att de inlett diskussioner huruvida insatserna de erbjuder verkligen täcker brukarnas behov. Den utveckling som kan skönjas i form av ökad kunskap om hur väl socialtjänstens insatser fungerar är den generella medvetenhet som har ökat hos handläggarna om brukarinflytande och medverkan i stort. Det finns enligt både handläggare och chefer inom socialtjänsten en pågående dialog kring hur brukarna ska kunna utöva sitt inflytande i olika sammanhang och då även i diskussioner om insatserns ändamålsenlighet och hur brukare ska kunna använda sitt inflytande inom dessa frågor.

4. Har berörda medarbetare inom socialtjänstorganisationen ökat sin kunskap om hur det framtida arbetets utveckling skall ske på bästa möjliga sätt, utifrån den modell för brukarinflytande som BISAM har implementerat?

De förslag på åtgärder som BISAM tar upp i sin slutrapport används enligt handläggarna som en vägbeskrivning för arbetets utveckling framöver och kan fungera som ett kunskapsunderlag i den processen.

Det som kan kopplas till medarbetarnas ökade kunskap om det framtida arbetets utveckling är återigen den generella dialog och medvetenhet kring brukarinflytandefrågor som har lyfts inom socialtjänstorganisationen i och med BISAM-projektet. En konkret effekt av att handläggarna har tagit till sig av uppgifterna om att en del brukare har ansett det svårt att ta upp vissa ämnen med sin handläggare är att de ändrat rutinerna inför möten med brukarna. Handläggarna menar att detta är ett sätt att underlätta för brukare att få reflektera i lugn och ro över vad de vill ta upp på nästa möte med sin handläggare och att det kan skapa gynnsammare förutsättningar för att ta upp obekväma saker med sin handläggare.

5. Vilka förutsättningar finns för att den modell för brukarinflytande, som BISAM implementerat, blir en hållbar struktur för framtida brukarinflytande i Sollentuna kommun?

Det finns faktorer i spel som kan påverka både positivt och negativt huruvida Inflytanderådet kan bli en permanent part och en hållbar struktur för framtida brukarinflytande. De faktorer – som framkommer i intervjuerna – som kan göra Inflytanderådet sårbart i ett längre perspektiv är att representanterna kan tappa modet om de vid upprepade tillfällen har synpunkter som socialtjänstorganisationen inte kan tillmötesgå. Vidare beskrivs det som olyckligt att BISAM-tjänsten var i projektform. En fortsättning hade underlättat arbetet för Inflytanderådet generellt. En annan faktor är representanternas ekonomiska situation. Något arvode betalas inte ut även fast Inflytanderådet utför ett faktiskt arbete. En budget är dock avsatt till Inflytanderådet, bl.a. för resekostnader, vissa utbildningar och administrativa utgifter. Inflytanderådets egen budget är en främjande faktor i sammanhanget. Det visar att socialtjänstorganisationen menar allvar med att Inflytanderådet ska kunna vara en aktiv och permanent part. Att Inflytanderådet har en bred representation av organiserade och oorganiserade brukare är en god förutsättning för ett hållbart fortsatt arbete. En främjande faktor är att det i intervjuerna framkommer ett stort engagemang från både Inflytanderådet och kommunrepresentanterna för att driva dessa frågor framåt.

Analys

BISAM, Empowerment och Evidensbaserad Praktik

Vid en analys av det framkomna resultatet för denna utvärdering i förhållande till Empowerment-teori så är ett flertal aspekter viktiga att belysa. Det blir svårt att utifrån denna utvärdering komma fram till slutsatser om vilka faktorer som är viktiga när det handlar om att göra brukare självständiga och bli handlande aktörer i sin relation till socialtjänsten. Däremot så kan vi dra slutsatser från de intervjuer som gjorts och vilka förutsättningar som Inflytanderådet har för att utveckla sitt arbete vilket i sin tur kanske kan säga något om den situation som även brukarna befinner sig i. Ett av de ämnen som framkom i intervjun med Inflytanderådet var att de upplevt att de hitintills inte blivit informerade i förväg om sådant som skulle tas upp på möten mellan Inflytanderådet och representanter från socialtjänsten. Detta ledde till att Inflytanderådet inte kunde tillföra något under mötet utan att det snarare blev ett informationsutbyte. Dock påpekade Inflytanderådet att detta kan vara en konsekvens av att Inflytanderådet är en ny typ av arbetsform och att det tar tid innan man når dit man vill. Det skulle kunna liknas vid den slutsats som Socialstyrelsen (2003) dragit om att brukarråd många gånger får medverka på socialtjänstens premisser och inte utifrån sina förutsättningar. För denna utvärdering innebär det att Inflytanderådet blir tvungna att möta socialtjänsten efter deras dagordning och med förutsättningen att socialtjänstens personal ska informera Inflytanderådet i förväg innan möten för att de ska kunna delta på ett adekvat sätt.

Utifrån ett Empowerment-perspektiv innebär det att Inflytanderådet inte har getts förutsättningar fullt ut för att vara en handlande och aktiv aktör, det finns risk för att de blir beroende av representanterna för socialtjänsten och hur de väljer att styra arbetet. Ytterligare en aspekt som Socialstyrelsen (2003) lyfter som ett hinder i samverkan mellan brukare och socialtjänst är de ekonomiska skillnaderna mellan de två och att de vid samverkansformer som brukarråd kan få betydelse för hur samarbetet kan se ut. Medlemmarna i Inflytanderådet i Sollentuna får inget arvode för sitt arbete, de får däremot betalt för omkostnader som exempelvis resor till och från möten. De som representerar socialtjänsten i mötet med Inflytanderådet gör det på arbetstid och har därmed betalt för sitt arbete med brukarinflytande. När dessa två parter möts kan frågan ställas om de gör det på lika villkor.

Att målgruppen oftast har knapp ekonomi är ingen nyhet i sig, inte heller att den ekonomiska situationen påverkar hela livsföringen (Topor, 2001). Således påverkar den även möjligheten till inflytande över sitt eget liv då man ständigt är i beroendeställning till de som har resurser och därmed makt.

Ur ett Empowerment-perspektiv bör påpekas att Inflytanderådet har gjorts handlingskraftiga och till en aktör utifrån den budget de faktiskt har. Denna budget disponerar Inflytanderådet själva över vilket innebär att de har fått ett ökat handlingsutrymme.

I statens offentliga utredning, SOU 2008:18 och Socialstyrelsens rapport *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling* (2003) framgår vikten av att anta ett långsiktigt perspektiv i arbetet med brukarinflytande i skapandet av en kunskapsbaserad socialtjänst. Det lyfts fram att arbetet med brukarinflytande bör vara av en varaktig karaktär och inte bestå av tillfälliga arbeten i projektform. För resultatet i denna utvärdering blir långsiktigheten för arbetet med brukarinflytande viktigt då det framkommit från både Inflytanderådet och personliga ombuden att de anser att BISAM-projektet borde ha varat en längre tid för att säkra Inflytanderådets arbete i framtiden. En tydlig bild växte fram efter intervjuerna var genomförda och det var att det från flera parter fanns en oro för Inflytanderådets, men även för det övriga arbetet med brukarinflytande, och dess förmåga att verka i framtiden då det inte finns någon tjänst i Sollentuna kommun som stödjer det. Det går inte att förutspå Inflytanderådets möjligheter till att verka för brukarinflytande i framtiden och inte heller för det övriga arbetet med brukarinflytande men det är viktigt att belysa de risker som kan föreligga med arbete i projektform med de specifika förutsättningar som fanns för BISAM-projektet. Det bör dock påpekas att det finns vissa beständiga former för en ökad kunskap inom socialtjänstorganisationen då de har ökat sin medvetenhet och dialog kring dessa frågor samt att de har tagit till sig de punkter på förslag som BISAM gav och har anpassat sitt arbete därefter i viss mån.

I SKL:s (Sveriges Kommuner och Landsting) *Positionspapper – för ökad kvalitet och effektivitet i hälso- och sjukvård och socialtjänst* (2010) påtalas att socialtjänsten ska arbeta med brukarinflytande på alla nivåer, således att brukarnas inflytande ska påverka socialtjänstens verksamhet på så väl individ- som grupp- och verksamhetsnivå.

Att arbetet inom socialtjänsten skulle baseras på dessa komponenter skulle innebära en större kunskapsbaserad av det arbete som socialtjänsten genomför. En intressant jämförelse är om förutsättningarna har blivit bättre i Sollentuna kommun efter BISAM-projektet i förhållande till det arbete som förespråkas av SKL (2010). Den förändring som kan ses efter BISAM-projektet är Inflytanderådet, därför blir frågan om inrättandet av ett Inflytanderåd har haft påverkan på dessa frågor. Då Inflytanderådet inte har hittat hur de ska nå ut till brukarna i Sollentuna eller hur de ska marknadsföra sig själva så kan inflytandet på socialtjänsten bli en svår uppgift. Det går dock inte att avgöra vilka effekter Inflytanderådets arbete kommer få. Däremot har BISAM-projektet i sig haft stor påverkan på socialtjänstorganisationen. Både när det gäller medvetenheten kring brukarinflytande och att den numera finns ett forum för dessa frågor.

Sollentunas BISAM-projekt i en nationell jämförelse

Denna utvärderingsrapport kan dra liknande slutsatser som den utvärdering som beskrevs under rubriken bakgrund (Lindqvist, 2007). Ansvarsfrågan bör ligga på flera personer på olika nivåer i organisationen. Någon eller några bör dock ha ett huvudansvar för att driva inflytandefrågan vidare. Detta kan ses i Sollentuna kommun. Representationen från kommunen är bred då Inflytanderådet har sina träffar. Det finns dock synpunkter, främst från Inflytanderådet och de personliga ombuden, om att BISAM-tjänsten borde ha varit permanent eller åtminstone sträckt sig över en längre tid tills att de implementerade strukturerna nått en viss stabilitet, vilket de inte anser är fallet ännu. Vidare nämns i rapporten (ibid.) att inflytandefrågan behöver samspela mellan verksamheterna och brukarorganisationerna (i detta fall Inflytanderådet) vilket kommer fram i intervjuerna – att sådan är tanken med det nya forumet för brukarinflytande. Ett resultat i Lindqvists rapport (2007) som även tydligt framträder i denna utvärdering är att själva närvaron av en BISAM tycks ha betytt att frågan om brukarinflytande har aktualiserats hos organisationen den verkat inom.

I ”Slutrapport och förslag från Inflytandeprojektet” (Nationell psykiatrisamordning) dras följande slutsats:

”Den forskning som finns kring brukarinflytande sänder ett tydligt budskap. Det krävs mycket av en organisation om man menar allvar med att brukare och närståendes åsikter ska påverka utvecklingen av den. Bristen på personer med ansvar eller kompetens att samordna dessa typer av aktiviteter är stor” (Nationell psykiatrisamordning, s. 22).

Med bakgrund av detta blir det än tydligare att ansvarsfördelningen behöver vara tydlig inom en organisation som avser att utveckla sig i riktning mot utökad inflytande för brukare och anhöriga.

Resultatet av intervjuerna i relation till BISAM:s slutrapport

Under intervjuerna ställdes frågor om de slutsatser och förslag på åtgärder som BISAM redovisar i sin slutrapport (se Bilaga 1).

Eftersom det gått relativt kort tid ännu så var svaret ofta att de olika kommunrepresentanterna var medvetna om förslagen och att de inlett arbete med att åtgärda eventuella förbättringsområden. Några områden som nämndes var kommunens hemsida som ska bli mer informativ utifrån målgruppens förutsättningar samt utarbetandet av ett formulär som brukarna kan fylla i innan möten med sin handläggare i syfte att få in synpunkter som brukaren kanske inte vill eller vågar ta upp under mötets gång. BISAM avslutar sin slutrapport med att lyfta fram tre områden som behöver fortsatt uppmärksamhet. Dessa är information, bemötande och ett ökat fokus på ett återhämtningsinriktat arbete. Informationsfrågan har berörts en del i denna rapport och bemötandefrågan är ständigt aktuell och kan kopplas till återhämtningsfrågan. Vad gäller återhämtning skriver Topor (2001) att forskningen visar på att individens ansträngningar är beroende av stöd i personens omedelbara närhet som kan bistå med materiellt stöd, tillförsikt, hopp och accepterande. Ord som känns igen från bl.a. intervjun med utförarchefen. I ordet materiellt kan tillgången på ekonomiska medel spela in och detta är något som alla intervjupersoner har åsikter om. Oftast om brukarens brist på sådana. Här är dock den samlade uppfattningen att det främst är den politiska nivån som kan påverka frågan. En farhåga utifrån detta kan vara att trots att många av förutsättningarna för brukarinflytande är på plats, så som ett Inflytanderåd, ändamålsenlig information, goda insatser, empatisk och lyssnande personal – så saknar många brukare medel för att bryta en social isolering, delta på kurser, åka med kollektivtrafik utan att oroa sig för kostnaderna och på alla dessa sätt utöka sina referensramar på sin väg mot vad som kan kallas för återhämtning.

Avslutande diskussion

En företrädare för socialtjänsten nämner i en av intervjuerna att:

... det [brukarinflytandet] innebär ganska många saker, det betyder ju också i någon mening att ha en reell makt, att det inte bara ska bli att man är vårt goda samvete.

Detta är utgångspunkten från socialtjänstorganisationens håll. Att ge brukarna reell makt. Det påvisar en vilja att ge brukarna tillträde till de platser där besluten fattas. Så länge den avsikten är rådande finns alla möjligheter för framtida brukarinflytande. En del frågor har dock väckts som behöver diskuteras och besvaras.

Under intervjuerna framkommer delvis olika bilder av hur ansvaret för inflytandefrågan ska fördelas mellan kommunen och Inflytanderådet. Detta trots att det finns ett skriftligt avtal mellan parterna och även nedtecknat hur kommunen kan stödja Inflytanderådet i sitt arbete. Inflytanderådet känner att mycket av ansvaret har hamnat på deras axlar i och med att de upplever att BISAM försvann innan den implementerade modellen hade hunnit pröva sina vingar. Det gäller främst frågan om hur de ska nå ut med information om sin existens till alla kommuninvånare som berörs. Detta visar på hur allvarligt representanterna i Inflytanderådet tar sin roll.

De har en stark önskan om att de ska vara goda representanter för kommunens brukare inom socialpsykiatri och att de ska kunna utöva verkligt inflytande för målgruppen i stort. Önskan och verklighet är, som alla vet, skilda saker och kommunen bör vara medvetna om att de faktiskt har det övergripande ansvaret för att Inflytanderådet ska bli en aktiv och permanent part i det fortsatta arbetet. Utan en systematiserad och organiserad röst för brukarna saknas en bärande pelare i kommunens strävan efter en kunskapsbaserad socialtjänst.

Kommunens ansvar blir än betydelsefullare med tanke på beskrivningen av målgruppens, i alla fall stundtals, ovilja att ta emot socialtjänstens insatser vilket beskrivs i intervjuerna samt även var ett resultat av kartläggningen av målgruppens behov där det framkom att en väsentlig andel hade problem med att sköta sina myndighetskontakter utan hjälp (Åberg et al, 2009).

En annan medspelare gällande brukarinflytande är informationsfrågan. Dels information om de insatser som kommunen kan erbjuda, informationen om insatsernas innehåll samt att informationen är anpassad till mottagaren, detta är någon som BISAM underströk i sin slutrapport och socialtjänstorganisationen har redan börjat åtgärda frågorna.

Något som inte *direkt* berör utvärderingens frågeställningar eller syfte, men som ändå bör nämnas i en sammanfattande diskussion, är brukarnas ekonomiska situation överlag. Denna situation bör egentligen inte endast nämnas, utan vara föremål för fortsatt diskussion hos chefer och främst politiker i kommunen. Gällande Inflytanderådet så betalas inte något arvode ut till representanterna trots att de förväntas göra ett reellt arbete. En slutsats i Lindqvists utvärdering (2007, s. 4) av de tio försöksverksamheterna är att BISAM-funktionen eller den som ska ansvara för frågorna "sannolikt utvecklas till yrke". I den nuvarande situationen ligger ansvaret brett över både socialtjänsten och Inflytanderådet, vilket även nämnda rapport förespråkar, men den specifika BISAM-funktionen saknas. Detta betyder dock inte att just den funktionen är nödvändig. Det handlar även mycket om att socialtjänstorganisationen är villig att släppa in brukarna över de uppstakade gränserna och att de aktivt efterfrågar brukarnas synpunkter vid så många tillfällen de kan och på så många olika nivåer som de kan.

"When people not used to speaking out are heard by those not used to listening, real changes can be made."

Detta beskriver Løken (2007) som en förutsättning för att lyckas med brukarmedverkan; att de som inte är vana vid att uttrycka sin mening blir lyssnade på av dem som inte är vana vid att lyssna och att de får gehör för sina synpunkter. Om gränserna mellan brukare och socialtjänstorganisationen kan förflyttas så möjliggörs ett brukarinflytande som tidigare inte varit möjligt. Citatet kan tänkas sammanfatta de bärande tankarna med hela projektet samt förutsättningarna för dess framgång.

Centrala frågor för socialtjänstorganisationen och möjliga utvecklingsområden

- Att fortsätta utvecklingen av en långsiktig strategi för brukarinflytande för målgruppen, som tar hänsyn till brukarnas fysiska och psykiska ork samt motivation till medverkan.
- Att socialtjänstorganisationen och Inflytanderådet fortsätter utveckla en tydlig roll- och ansvarsfördelning för att på bästa sätt ta till vara på brukarnas erfarenheter och kunskap.
- Att möten mellan Inflytanderådet och representanter för socialtjänsten sker på jämlika villkor avseende exempelvis information som ger möjlighet till aktivt deltagande.
- Att överväga någon form av arvode till Inflytanderådets representanter, då de utför ett reellt arbete.
- Att fortsätta arbetet med att anpassa informationen till brukarnas förutsättningar. Utan information blir det svårt att påverka sin situation.
- Att släppa in brukarna och Inflytanderådet i beslutandeprocesserna i syfte att möjliggöra reellt brukarinflytande.
- Att påtala brukarnas ansträngda ekonomiska situation för ansvariga politiker, i syfte att underlätta för brukarna i återhämtningsprocessen.

Referenser

Askheim, O-P. & Starrin, B. (red.) (2007). *Empowerment i teori och praktik*. 1. uppl. Malmö: Gleerup.

Bergmark, A., Bergmark, Å. & Lundström, T. (2011). *Evidensbaserat socialt arbete: teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur & kultur.

Braye, S. & Preston-Shoot, M. (1995). *Empowering Practice in Social Care*. Buckingham: Open University Press.

Direktiv: 2003:133. Socialdepartementet. *En nationell psykiatrisamordnare*.

Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet.

Jansson, L. (2005). *Needs of Support and Service in Mentally Disabled Clients: Population-Based Studies in a Swedish County*. Akad. Avh. Uppsala University. Faculty of Medicine.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lindqvist, A-L. (2007) *Att främja inflytande för psykiskt sjuka och funktionshindrade – ett utvecklingsarbete inom vård och omsorg*. Rapport i Socialt Arbete nr 126, Institutionen för socialt arbete. Stockholms universitet.

Løken, H.K. (2007). Svaga röster ska också höras – brukarmedverkan inom den psykiska hälso- och sjukvården”. I O-P. Askheim & B. Starrin (red.) (2007). *Empowerment i teori och praktik* (s.153-167). 1. uppl. Malmö: Gleerup.

Nationell Psykiatrisamordning (odat.) *Inflytande för hälsa och demokrati – vägar för att förverkliga uppdraget, Slutrapport och förslag från Inflytandeprojektet*. Stockholm: Ersta Diakoni.

SFS 2001:453 *Socialtjänstlag*. Svensk författningssamling.

SFS 1991:900 *Kommunallag*. Svensk författningssamling.

Socialstyrelsen 2003, Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling.

SOU 2006:100. *Ambition och ansvar*. Nationell strategi för utveckling av samhällets insatser till personer med psykiska sjukdomar och funktionshinder.

SOU 2008:18. Utredningen för en kunskapsbaserad socialtjänst (2008). *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten - till nytta för brukaren: betänkande*. Stockholm: Fritze.

Sveriges Kommuner och Landsting (2010) *Patient- och brukarmedverkan. Positionspapper för ökad kvalitet och effektivitet i hälso- och sjukvård och socialtjänst*, Stockholm: SKL.

Topor, A. (2001). *Återhämtning från svåra psykiska störningar*. Stockholm: Natur och kultur

Vedung, E. (1998). *Utvärdering i politik och förvaltning*. 2., [omarb.och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Åberg, M., Piuva, K., Holmdahl, J. (2009). *Inventering av behov hos personer med psykiska funktionsnedsättningar i Nordvästkommunerna – Sollentuna*. FoU-Nordväst: Sollentuna.

Elektroniska källor

<http://www.bisamjkpg.se/>

Projektdokumentation

Projektdirektiv, Sollentuna kommun, 2011-02-01.

Projektplan, Sollentuna kommun, 2011-07-21.

Samverkansavtal – mellan Sollentuna socialpsykiatri och Inflytanderådet, 2012-05-21.

Slutrapport BISAM-projektet, Sollentuna kommun, 2012.

Bilaga 1

Utdrag ur BISAM:s slutrapport

Förslag på åtgärder

- En mer lättöverskådlig webbsida, samt anpassning mot grupper med funktionsnedsättningar.
- Förmedla information även i pappersformat.
- Skriftlig information, vid sidan om den muntliga från handläggare.
- Göra blanketten Synpunkter- och klagomållätt tillgänglig och visuellt synlig på flera verksamheter.
- Någon form av mer strukturerad social färdighetsträning i verksamheterna.
- Demonstration av hjälpmedel i verksamheterna för brukare och personal.
- Se över hur anhörigas synpunkter kan tillvara tas på ett mer ändamålsenligt sätt.
- Utveckla träfflokalen Tures verksamhet för att kunna möta behov hos människor som befinner sig i olika faser i återhämtningsprocessen.
- Genomföra en framtidsverkstad på träfflokalen för att ta fram idéer, önskemål och behov kring verksamheten.

Brukarinflytande

- Verksamhetsledning uttalar en tydlig målsättning för stärkt brukarinflytande, vilken följs upp.
- Brukarinflytande införs i de lokala verksamhetsplanerna, med beskrivning av mål och tillvägagångssätt för att driva arbetet.
- Möjliggöra arbetet att stärka brukarinflytande genom att skapa tydliga syften, strukturer, tid och resurser för detta.
- Stärka kunskap och metoder för brukarinflytande hos både brukare och personal.
- Gemensamma utbildningar för brukare och personal: Bemötande-inflytande utbildning, utbildning kring återhämtning, samt empowerment; genom RSMH t ex.
- Studiecirklar för brukarna med inriktning på att stärka egenmakt och återhämtning; t. ex. Din egen makt och Din egen berättelse.

Bilaga 2

Intervjuguide

Erfarenheter av BISAM-projektet?

BISAM:s uppdrag?

Vad gjorde BISAM under projektets gång? Hur påverkade det ditt arbete?

BISAM implementerade en modell för brukarinflytande, berätta om den. Former för brukarinflytande i Sollentuna?

Innan BISAM- hur gjorde ni då?

Vad innebär *brukarinflytande* för dig?

Skillnad mellan brukarinflytande och brukarmedverkan?

Berätta om målgruppen, behov, livssituation osv.

Vem är *brukare*? / När är man en brukare? (insats/ej insats), hur blir man aktuell?

Vad ska brukarna ha inflytande över?

Beslut om insats – vad finns att välja på? Styr ekonomi? Brukares önskemål? Hur följs enskilda insatser upp – tas brukarens åsikt om insatsen in i uppföljningen? SoL/LSS – skillnad?

Ökad kunskap om brukarinflytande & insatsernas ändamålsenlighet?

Inflytande gällande utförardelen / myndighetsdelen – skillnad?

Inflytande

Inflytanderådet

- tillkomst, syfte?

- vad är det tänkt att de ska ha inflytande över?

- vilka frågor driver de?

Förutsättningar inför framtiden för Inflytanderådet?

Är Inflytanderådet en hållbar metod för brukarinflytandet i Sollentuna kommun?

Information

Hur når ni alla grupper i målgruppen? Webbsidan? De som ej har insats?

Info om vad insatsen innebär, innehåller, ramar? Möjlighet att påverka vilken personal man träffar?

Brukarföreningar/intresseföreningar i Sollentuna? – deras roll vs. Inflytanderådet. Vad gör ni för att främja deras arbete?

Heterogen grupp – skillnader i hur ni arbetar – påverkan på inflytande?

BISAM:s slutrapport:

15 % under 40 år som svarade...

- inflytande i ex. sysselsättningsverksamhet
- inflytande på samhällsnivå – delta i samhället (under 40 år ser mindre möjlighet)

Ekonomi (Topor) viktigt för återhämtning... hur ser du på det? Inflytande en ekonomisk fråga?

- plats för socialt umgänge (för de yngre)
- vågar brukaren säga allt till handläggaren/personal?
- er möjlighet att påverka utförarna?
- orkar (psykiskt, fysiskt) brukarna utöva inflytande själva? Behövs en mellanpart?

Påverkats av BISAM?

Något negativt med BISAM-projektet?

Något särskilt som ni tar med er?

Har brukarinflytandet ökat i och med BISAM:s arbete? På vilket sätt?

Genomgång av BISAM:s förslag på åtgärder ur dennes slutrapport.

