

Ett verktyg för brukarinflytande, kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling



Det här är brukarrevision

En brukarrevision granskar inflytande, delaktighet och bemötande. Det är en arbetsmodell där brukare är med i kvalitetsutvecklingen.

För att en organisation ska fungera bra måste den känna till och förstå sina brukares behov. Brukare är de som har behov av och använder organisationens tjänster.

Göteborgs Stad har länge arbetat med att på olika sätt ta reda på brukarnas behov och önskemål. Ett sätt är att skicka ut enkäter. Att mäta inflytande, delaktighet och bemötande med enkäter till brukare har ibland visat sig var mycket svårt.

Men det finns andra sätt och metoder där brukarna kan berätta om hur stödet de är beroende av bör vara. En metod heter brukarrevision eller brukargranskning. En brukarrevision betyder att brukare granskar en verksamhet. På så sätt tar verksamheten till vara den kunskap och erfarenhet som brukarna har.

Göteborgsmodellen av brukarrevision

Göteborgsmodellen av brukarrevision är enkel och effektiv. En brukarrevisionsgrupp består av två brukare, en närstående och en samordnare. Brukarrevisorerna besöker en verksamhet under en dag. Gruppen ställer frågor till verksamhetens brukare och personal om inflytande, delaktighet och bemötande.

Gruppen skriver samman resultatet i en granskningsrapport. Några dagar senare träffas gruppen tillsammans med brukare och personal från den undersökta verksamheten. Gruppen berättar vad som är bra och vad som kan göras bättre i verksamheten.

Göteborgsmodellen kan med fördel användas inom andra områden, till exempel skolan och äldreomsorgen. Verksamheten beställer revisionen hos brukarrevision och betalar en kostnad för den.

Brukarrevisionsgruppen

Brukarrevisionsgruppen består av fyra personer: två brukare, en närstående och en samordnare.

Brukarna

Brukarna har den viktigaste rollen i gruppen. De har erfarenheter av den verksamhet som besöks och är experter på området. Med den egna erfarenheten ser han eller hon saker som en person utan dessa erfarenheter har svårt att se.

Brukarrevisorn kan med den egna erfarenheten som kunskap ställa de rätta frågorna och bättre se vad som är bra och vad som kan förbättras på den undersökta verksamheten.

Närstående

Närstående är en vän, släkting, god man eller kontaktperson till en person med egna erfarenheter av funktionsnedsättning och kommunal insats. Den närstående har erfarenhet av samma områden som brukarna på den granskade verksamheten.

Den närstående lyssnar och antecknar i första hand och stöttar samordnaren med sin kunskap. Den närstående kan också hjälpa till att ställa följdfrågor och göra förtydliganden.

Den närstående kan ersättas av en medarbetare som arbetar i Göteborgs Stad inom samma område.

Samordnare

Samordnaren är en person från Göteborgs Stad med utbildning och erfarenhet av kvalitetsarbete. Hon eller han kontakter verksamheten som ska granskas, samordnar gruppen och ansvarar för att en granskningsrapport skrivs. Samordnaren behöver inte ha erfarenhet från området. Samordnaren ska i första hand lyssna och anteckna svaren till frågorna som brukaren ställer.



Så här går det till

Brukarrevisionsarbetet är i fem steg:



1. Utbildning

Brukarrevisionsutbildningen tar två till tre dagar. Det är viktigt att deltagarna vill och tycker det är roligt att bli brukarrevisorer. I utbildningen ingår att bli bekant med frågorna till intervjuerna, träna intervjuteknik, lära sig analysera intervjuaren och hur ett resultat växer fram.



2. Förberedelser

Under förberedelsedagen träffas de fyra i gruppen och förbereder intervjudagen. De går igenom verksamheten som ska granskas, frågorna som ska ställas och hur intervjudagen ska gå till. Det är viktigt att alla i gruppen förstår frågorna som de ska ställa. Innan dess har verksamheten fått ett eller flera besök av brukarrevisoren för att vara förberedda inför revisionen.

3. Intervjuer

Intervjuerna börjar med att brukarrevisorerna berättar för brukare och personal på verksamheten varför gruppen är där och vad som kommer att hända. Om det finns möjlighet får gruppen en rundtur på verksamheten och kan då ställa frågor om verksamheten.

Brukarrevisorerna arbetar i par när de intervjuar. Den ena brukaren är med den närstående och den andra brukaren är tillsammans med samordnaren. Brukaren ställer frågor, de andra antecknar och ställer följdfrågor. Det vanligaste är att intervjua fyra brukare och två ur personalen.

4. Analys

Efter att intervjuerna är genomförda träffas brukarrevisionsgruppen för att analysera svaren.

Gruppen går igenom vad som är bra och vad som kan göras bättre på den granskade verksamheten. Om gruppen tycker olika, om vad som är bra och vad som kan förbättras, berättar de om det på rapportdagen.

Gruppen ger också färgbetyg på verksamhetens olika områden. De delar ut grönt, gult eller rött kort för hur delaktighet, inflytande och bemötande sköts. Färgerna hjälper till att få igång diskussioner och dialog, både vid analysen och vid avrapporteringen till verksamheten.



Granskningsrapporten

Efter analys och diskussion i gruppen ska samordnaren göra färdigt granskningsrapporten. I granskningsrapporten står det varför verksamheten har granskats och varför Göteborgs Stad arbetar med brukarrevisorer.

I rapporten skriver gruppen om hur den besökta verksamheten fungerar. Det handlar om inflytande, delaktighet och bemötande och vad som är bra och vad som kan göras bättre.

Till varje område visas färgbedomningen så att verksamheten kan se vad de behöver förbättra.



5. Rapportering av resultatet och akvariemetod

Brukarrevisionsgruppen besöker sedan verksamheten för en avrapportering. På rapportdagen berättar gruppen vad de har kommit fram till i sin granskning av verksamheten. Det sker i ett möte med hjälp av en så kallad akvariemetod. Akvariemetoden börjar med att alla sitter på stolar i en ring. Det är brukarrevisorer, intervjuade brukare, övriga brukare, personal och verksamhetens chef. Samordnaren är samtalsledare.

Samtalet inleds med att alla får möjlighet att säga något om hur det är att vara där. Har någon väl sagt någonting på ett möte så är sannolikheten stor att han eller hon gör det igen. Det är ett sätt att skapa delaktighet.

Nästa steg är att samtalet sker i två ringar där brukarrevisorerna sitter i den inre ringen med ryggen mot dem i den yttre ringen. Under cirka 20 minuter pratar brukarrevisorerna i den inre ringen om vad de kommit fram till i sin rapport. De i den yttre ringen är tysta och lyssnar. Tanken är att genom att sitta tysta får var och en chansen att reflektera i lugn och ro.



Därefter får samordnaren, intervjuade brukare och övriga brukare inom verksamheten sitta i den inre ringen i cirka 20 minuter. De pratar om inflytande, delaktighet och bemötande utifrån vad de nyss hört och eventuella nya tankar de fått. Resten av revisionsgruppen sitter i den yttre ringen.

Avslutningsvis sitter alla i en stor ring och pratar om tankar de fått kring inflytande, delaktighet och bemötande. Personalen får också möjlighet att berätta vad de tycker och tänker.

Rapportdagen ska skapa förståelse för vad som står i rapporten. Dagen ska också få samtalet att fortsätta i framtiden, där nya tankar kommer fram i diskussioner på lika villkor.

Genom akvariemetoden stärks brukarrösten

Brukarrevisorerna kommer inte från den granskade verksamheten och är därmed inte i beroendeställning till personalen. De har erfarenhet från liknande verksamheter på andra ställen i Göteborg. Därför kan det bli ett samtal på jämnare villkor.

Under rapportdagen tar revisionsgruppen upp hur en handlingsplan kan se ut som kan vara till hjälp för det fortsatta förändringsarbetet.

Samordnaren leder samtalet och verksamheten får tillfälle att berätta om hur de ska förbättra inflytande, delaktighet och bemötande. Målsättningen är att vid dagens slut ska verksamheten ha kommit fram till vem som ska göra vad och när det ska vara gjort.

Kontakt

E-post: brukarrevision@socialresurs.goteborg.se

Webbplats: goteborg.se/brukarrevision

www.goteborg.se