

Brukarrevisionen: Olika perspektiv på lika villkor

Nya erfarenheter och förståelse för varandras situation. Brukarrevision öppnar upp för dialog mellan personal, ledning och personer på boenden.

– För oss har det blivit ett slags systerskap, säger Mary Olofsson, en av tio brukarrevisorer inom området missbruk i Göteborg.

Text **Carina Haglind Ahnstedt** Foto **Anna Rehnberg**

Gula Villorna lyser i solskenet. Just den här strålande sommardagen känns det möjligtvis lite tungt att gå in på brukar-rådsmöte i de gula längorna – ett långsiktigt boende för personer med missbruksproblem.

– Men i vanliga fall är det något vi ser fram emot! säger **Mary Olofsson** som har varit med och gjort revisio-

ner i fem år. Det är underbart att få påverka sin egen situation och att hjälpa andra med att se nytta av att vara delaktig.

Redan första dagen på ett boende, som hon kom till eftersom hon var hemlös, såg hon en lapp på anslags-tavlan om brukarrevisorer och kände att hon absolut ville vara med. Sedan dess har hon gått utbildning och

medverkar vid två till tre revisioner om året. Dessutom sitter hon, tillsammans med två andra brukare, med i Verksamhetsrådet, som leder de cirka 50 enheterna inom boende-verksamheten för personer med missbruksproblem i Göteborg.

– Att brukare är med på den här nivån hade varit svårt att tänka sig för tio år sedan, så det är en positiv utveckling, konstaterar **Christina**





Norman som är samordnare för brukarrevision vid Social Resursförvaltning i Göteborg.

Brukarrevision är en modell där brukare, närstående och personal granskar olika verksamheter inom socialt arbete. Det är en metod som enligt Sveriges Kommuner och Landsting används i 23 av landets 290 kommuner. I Göteborg har modellen tagits fram i ett samarbete mellan

Funktionshinderrörelsen och kallas Göteborgsmodellen. Sedan starten 2006 har det genomförts mer än hundra brukarrevisioner i staden. Framst på boenden och dagliga verksamheter för personer med missbruks- och beroendeproblematik, men också för verksamheter som riktar sig till personer med en intellektuell- eller psykisk funktionsnedsättning. Från och med 2008 är det

en permanent arbetsmetod och en viktig del av stadens kvalitetsarbete.

När brukarna ställer frågor får vi svar som vi annars inte hade fått, konstaterar Christina Norman.

– När de bidrar med sin kunskap blir det ett samtal på lika villkor som leder till att det kommer upp saker som jag som tjänsteman inte har tänkt på. Det blir ett bredare perspektiv och ett djupare innehåll. →



Lena Östergren (fr.v.), Christina Norman och Mary Olofsson spelar alla olika roller i brukarrevisionen. Mary Olofsson som representerar brukarperspektivet tycker att regler ibland sätts mer utifrån personalens behov än de boendes.

”Rollerna suddas ut. Vi har olika perspektiv men pratar på lika villkor och lär av varandras erfarenheter”

Lena Östergren

– Rollerna suddas ut, instämmer **Lena Östergren**, som är behandlingsassistent på Gula Villorna. Vi har olika perspektiv men pratar på lika villkor och lär av varandras erfarenheter.

Revisionerna beställs och betalas av verksamheterna själva och innebär att ett team av två till tre brukare, en anställd från ett annat boende

tillsammans med en samordnare besöker boendet och intervjuar brukare och personal på plats enligt ett fast frågeformulär. Områden de tittar på är framförallt delaktighet, inflytande och bemötande.

Därefter sammanställer teamet en rapport där de bland annat färgkodar olika områden. Grönt för bra, gult för frågetecken och rött för problem.

Avslutningsvis besöker de boendet för en återrapport som görs enligt en speciell samtalsmodell – akvariemodellen – där revisorerna först sitter i en inre ring och samtalar om sina resultat medan personal, enhetschef och brukare sitter i en yttre ring och lyssnar. Sedan byter tre av revisorerna plats med tre av brukarna från boendet. Avslutningsvis sitter alla i

en stor ring och diskuterar. Först då får även enhetschefer och personal yttra sig.

– Trivseln och relationen med personalen och kontaktmannen är det som brukar fungera bra på boendena. Problem handlar ofta om kommunikationen, vilka regler som ska gälla och vilka konsekvenserna blir om de inte följs, berättar Mary Olofsson som har sammanställt en rapport av de 30 revisionerna som hittills gjorts inom området missbruk och hemlöshet, där samtliga tre boendeformer – Stöd- och habiliteringsboenden, Långsiktiga boenden och Tränings- och referensboenden – har granskats.

Som brukare känner Mary Olofsson igen många av de saker som kommer upp under revisionerna. Bland annat tycker hon att regler ibland sätts mer utifrån personalens behov än efter de boendes samt att många regler finns av princip och gammal vana, och att man inte vågar testa att vara mer flexibel eller att ge brukarna mer förtroende. Den modell hon eftersträvar är att hyreslagen ska gälla. Det vill säga att du i stort får ha det som du vill, så länge du sköter din hyra och inte stör någon annan.

– Exempelvis tillämpar många ställen besöksförbud. Men när man hamnar i en utsatt situation är det viktigt att samtidigt kunna få besök av familj och nära vänner för att få stöttning. Därför är det bättre att tillåta besök och istället sätta regler eller ge sanktioner om det inte fungerar, säger hon.

Mer personal på helgerna, längre öppettider i gemensamma lokaler, fler sociala aktiviteter och fler forum för påverkan är ytterligare synpunkter som har kommit upp under revisionerna, samt också frågor av rent praktisk ka-

raktär som internetuppkoppling eller plats för förvaring av egna möbler.

– Vi kan utifrån vår erfarenhet komma med förslag på lösningar, men vår uppgift när vi gör brukarrevisioner är i första hand att granska verksamheten och påtala och sammanställa det som kommer upp i intervjuerna, förtydligar Christina Norman. Vad de sedan gör med det är ofta utanför våra händer.

Lena Östergren har som personal både varit med om att bli reviderad och att själv ingå i teamet som gjort brukarrevision på andra ställen.

– Att själv bli granskad känns helt ok. Vi vill ju ha en verksamhet som passar dem som bor här och vill att de ska vara delaktiga. Däremot kändes det till en början lite jobbigt att vara med och revidera sina egna kollegor. Men jag har släppt det nu. Jag som personal framför ju inga egna åsikter, jag hjälper bara de boende att sätta ord på sina åsikter.

Vad det leder till rent konkret varierar från ställe till ställe konstaterar hon.

– Minst leder det till att det kommer upp en diskussion och att brukarnas tankar lyfts upp och tas med i framtida beslut. Här på Gula Villorna har det exempelvis lett till att området är mer upplyst, eftersom de boende upplevde att det var mörkt på kvällen.

För att ge extra nytta åt brukarrevisionerna testar de nu att göra återrevisioner efter ett par år. Det innebär inga nya intervjuer utan ett samtal med personal, brukare och enhetschefer som får kommentera de saker som kom upp i revisionen och vad som har hänt sedan sist.

– Vi ser att vårt arbete har lett till ökad delaktighet och flera konkreta förändringar som ändrade scheman,

ökad personaltäthet och fler gemensamma måltider. Men för att brukarrevisionerna verkligen ska göra nytta behöver de vara dokument som hålls levande och som man återkommer till, berättar Christina Norman. 🍷

Vem kan bli brukarrevisor?

- Alla som har egen erfarenhet som brukare inom området som ska revideras. Det vill säga en intellektuell eller psykisk funktionsnedsättning eller erfarenhet av beroende eller hemlöshet.
- Inom området intellektuell eller psykisk funktionsnedsättning kan det också vara någon som är närstående till en brukare. En anhörig, nära vän eller god man.
- Anställda inom Göteborgs stad inom området som ska revideras.
- Personer som har utbildning inom kvalitet och är anställd i Göteborgs kommun. (Blir då samordnare i brukarrevisionen.)

Samtliga går en tredagars utbildning som bland annat innehåller teori kring modellen, intervjuteknik samt metoder för analys och återrapportering. Samordnare går ytterligare två dagar i utbildning.

Brukare och närstående får en ersättning på 2 000 kronor brutto per brukarrevision. Övriga arbetar inom sin tjänst.

I Göteborg finns just nu 150 utbildade brukarrevisorer varav cirka 30 är aktiva.