

Rapport från en Utvärderingsverkstad

Kompetens för en evidensbaserad praktik
Skriftserie 2016:1



Foto: Susanne Nilsson, C BY-SA 2.0, flickr.com/infomastern



Kommunförbundet Skåne

Rapport från en Utvärderingsverkstad

Kompetens för en evidensbaserad praktik

Skriftserie 2016:1

© Författarna och Kommunförbundet Skåne, 2016

ISBN: 978-91-89661-64-6

Författare: Ann-Christine Gullacksen & Lisbeth Lindell

Foto: Medverkande organisationer

Produktion: Magnus Gustafsson, Kommunförbundet Skåne

Tryck: Printhuset Electra AB, Malmö

Innehåll	
Förord	5
Inledning	9
En introduktion till ämnet	10
Utvärderingsverkstaden i Skåne	11
Struktur för arbetet	12
Program och innehåll	12
Resultat från projekten	17
Intryck från Utvärderingsverkstaden	18
Deltagarnas intryck	18
Processledarnas intryck	20
Kursmaterial	22
Rapporter från deltagarnas projekt	23
Bomöte – ett bra sätt att bestämma?	24
Går det att mäta delaktighet?	28
Resultat	31
Granskning av resultat från Nöjd kund Index för boende på ett LSS-boende och deras anhöriga	34
Användning av aktuella begrepp om evidens och egenutvärdering	37
Uppföljning, utvärdering och evidens	38
Evidens inom socialt arbete, stöd, och omsorg	39
Praktikbaserad evidens	41
Förbättringsarbete och den lärande arbetsplatsen	42
Metoder för uppföljnings- och utvärderingsarbete	43
Brukardeltagande i uppföljning och utvärdering	44
Avslutande ord	47
Referenser	48

Förord

Inom ramen för den nationella satsningen på evidensbaserad praktik¹ inom funktionshinderområdet (EBP-projektet²) har flera delprojekt genomförts i Skåne sedan 2014.

EBP-projektet riktar sig till verksamheter som bedrivs med stöd av LSS³ och SoL⁴ i kommunal, regional eller privat regi och brukarorganisationer. Det övergripande syftet för samtliga delprojekt har varit att öka brukarinflytande och självbestämmande för personer som lever med en funktionsnedsättning och mottar särskilt stöd, service och omsorg från samhället. En ambition har varit att också möjliggöra brukarmedverkan i olika delar av projekten. Förutom dessa delprojekt har även andra aktiviteter erbjudits personal och brukare inom denna sektor för att sprida information, ge ökad kunskap och göra det möjligt att knyta kontakter. Exempel på sådana aktiviteter är dialogkonferenser, nätverksträffar och utskick av månadsblad.

Ett av delprojekten har varit ”Utvärderingsverkstaden” som genomförts under hösten 2014 och våren 2015. Syftet med detta delprojekt har varit att tillföra verksamheter ökad kompetens och kunskap om att initiera, genomföra och utveckla systematiska uppföljningar. Deltagare har varit personal från LSS-verksamheter som på uppdrag från sin verksamhet har utfört enklare interna uppföljnings- eller utvärderingsuppdrag. På så sätt tillförs verksamheter egen kompetens för att kontinuerligt följa resultat och granska sitt arbete. I detta delprojekt har funnits möjlighet för brukare som mottagare av stöd, service och omsorg, att konkret delta i dessa uppdrag.

Lund januari 2016

RoseMarie Hejdedal
Utvecklingsledare
Funktionshinderområdet,
Kommunförbundet Skåne

Greger Nyberg
Utvecklingsledare t o m 2014

-
- 1 Evidensbaserad praktik = Evidensbaserad praktik kan definieras som en praktik baserad på en sammanvägning av brukarens erfarenheter, den professionelles expertis samt bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap. Dessa tre delar ska samverka på ett öppet sätt. Vidare ska den kunskap man använder leda till god kvalitet och effektivitet. Det handlar även om ett förhållningssätt för ett ständigt och systematiskt lärande. Det behövs strukturer för att sprida, utveckla och systematisera dessa kunskaper.
 - 2 EBP-projektet = mot en evidensbaserad praktik, finansierat med statliga medel genom Sveriges kommuner och landsting.
 - 3 LSS Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)
 - 4 Socialtjänstlagen (2001:453)

Inledning

Denna rapport beskriver arbetet i en Utvärderingsverkstad som genomförts i Skåne 2014 – 2015. Såvitt vi vet är det den första i Skåne. En Utvärderingsverkstad vänder sig till personal inom sociala välfärdsverksamheter. Syftet är att öka personalens kunskaper och kompetens om hur utvärderingar och uppföljningar av de egna arbetsinsatserna kan genomföras på ett professionellt sätt. Utvärderingsverkstaden leds av forskare eller professionella utvärderare knutna till en FoU verksamhet. Tillsammans och med stöd från dessa processledare, skapar och konstruerar deltagarna sina egna utvärderingsuppdrag, liksom i en ”verkstad”.

Deltagare i denna Utvärderingsverkstad har varit fyra kommuner representerade av personal inom LSS-området. Från ena kommunen deltog också en brukare. Inom ramen för Utvärderingsverkstaden har deltagarna genomfört en utvärdering eller uppföljning inom den egna verksamheten. En av kommunerna avbröt efter halva tiden pga. svårighet att få tid att arbeta med sitt projekt.

Upptakten till Utvärderingsverkstan påbörjades våren 2014 genom inbjudningar till informationsmöten om vad en Utvärderingsverkstad är och hur den kan bidra till den egna verksamheten. Efter förfrågningar till verksamheter inom funktionshinderområdet om intresse av att delta, ansåg vi det fanns ett intresse av att få veta mer om vad en sådan aktivitet kan bidra med. Därför anordnade Kommunförbundet i början av hösten 2014 ett öppet informationsmöte med docent Per-Åke Karlsson vid Borås högskola, som föreläsare. Han presenterade då idén med Utvärderingsverkstäder, hur de genomförs och nyttan med sådana. Denna aktivitet gjordes i samarbete med Malmö högskola, Hälsa och samhälle, och var även öppen för intressenter från högskolan.

Därefter fick kommunerna anmäla sig till en Utvärderingsverkstad. Intresset var större än de som sedan deltog. Återbudet gällde bland annat att verksamheten för tillfället inte kunde engagera sig i fler projekt. En kommun anmälde också en brukare att delta tillsammans med personal.

Inledningsvis i denna rapport beskriver vi denna Utvärderingsverkstad som vi genomfört för personal inom LSS-verksamheter i fyra skånska kommuner. Innehåll, upplägg för träffarna och kursmaterial presenteras. Därefter ges en kort sammanfattning av resultat och av deltagarnas projektrapporter. Erfarenheter och synpunkter på Utvärderingsverkstaden presenteras också. Till sist i rapporten följer en genomgång av aktuella begrepp om evidens och egenutvärdering.

En introduktion till ämnet

Självvärderingar och utvärderingar av olika slag inom sociala stöd- och omsorgsverksamheter är grundläggande för att skapa, utveckla och vidmakthålla *en evidensbaserad och kunskapsbaserad praktik*. Att följa sin verksamhet blir en del i kvalitetsutveckling av de insatser och tjänster som verksamheten erbjuder medborgarna. För detta granskningsarbete krävs kännedom om särskilda metoder för att följa upp och utvärdera om man gör rätt saker på rätt sätt, till bästa kvalitet och tillfredsställande för brukare och kund. Dessutom behövs en integrerad och naturlig ”utvärderingskultur” i verksamheten. Ett sådant förhållningssätt innebär att all personal blir involverad, känner motivation och mening med att granska sitt arbete. Den evidensbaserade praktiken (EBP) ska ha en fast grund i det dagliga arbetet och därmed utvecklas nerifrån där personal och brukare möts. Det innebär att personal och brukare av stöd, service och omsorg bör aktivt delta i utvärderingsprocesser som t.ex. verksamhetens egenutvärderingar.

Begreppet evidens används idag i olika sammansättningar vilket skapar oklarhet kring vad som avses, hur det definieras och kan förverkligas. Samtidigt har begreppet en positiv klang som ibland kan vara uppfordrande. Inom det sociala välfärdsområdet är EBP särskilt svårdefinierat pga. att tjänster och service ligger nära den enskilda mottagarens behov och bedömning. Trots sådana svårigheter utarbetas nu beskrivningar och definitioner för att evidens även ska kunna användas om kunskap som bygger på subjektiva erfarenheter, upplevelser och föränderliga förhållanden.

I detta sammanhang är det särskilt viktigt att använda rätt metoder för att följa upp och lära av resultat. Till detta kan Utvärderingsverkstäder i allra högsta grad bidra genom att personal i verksamheterna får kunskap om hur man kontinuerligt kan lära sig av att granska sitt arbete.

Utvärderingsverkstaden i Skåne

En Utvärderingsverkstad innebär att personal från verksamheter inom välfärdsområdet träffas för att med stöd av FoU-enhet eller högskola genomföra ett eget utvärderingsarbete. Deltagarna tar med sig uppdrag från sin egen verksamhet till verkstaden där de får teori och handledning för att utföra en utvärdering, uppföljning eller liknande granskning av verksamheten. På så sätt blir Utvärderingsverkstaden en del i den lärande arbetsplatsen. Den Utvärderingsverkstad vi genomfört i Skåne vände sig till både personal och brukare, dvs. att dessa skulle kunna utgöra ett utvärderarteam i den egna verksamheten.

Utvärderingsverkstadens grundtanke har varit att kunskap och kompetens för utvärdering skapas genom det egna handlandet. Det vägledande syftet var att bibringa de deltagande verksamheterna egen kompetens för att göra interna uppföljningar och utvärderingar genom att ge personal kunskap och träning i detta. Att delta i en Utvärderingsverkstad kräver stöd och engagemang från chefer, aktiva deltagare i Utvärderingsverkstadens gruppmöten som dessutom har tillräckligt med tid på hemmaplan för sin uppgift inom ramen för sitt arbete.

Utvärderingsverkstaden startade den 1 oktober 2014 och avslutades den 28 maj 2015 med tillägg för en uppföljningsträff efter sommaren 2015. Vi hade 8 träffar, cirka en träff i månaden, som alla omfattade 4 timmar, med hemuppgifter mellan gruppmötena. Något längre tid mellan gruppträffar 4 och 5 då fältarbetet pågick. Den nionde träffen var en uppföljning och en genomgång av de projekt som inte var avslutade före sommaren. Vid den första och de två sista träffarna var berörda chefer inbjudna. Den enskilda handledning som projektarbetena fick under våren räknade vi tidsmässigt in för hela verkstaden.

Det bildades 4 grupper, utifrån 4 olika kommuner. Vi påkallade vikten av att vara minst 2 gärna 3 personer i varje delprojekt. Vi påpekade också att det var önskvärt med brukarmedverkan i hela eller delar av projekten. De första fyra gångerna träffades vi i Kommunförbundet Skånes lokaler och de återstående gånger hade vi våra träffar i de fyra gruppdeltagarnas lokaler i respektive kommun. En grupp var tvungen att hoppa av på våren på grund chefsbyten och en ohållbar arbetssituation. En sammanfattning av de tre återstående gruppernas utvärderingsprojekt kommer att presenteras senare i denna rapport.

Som en ”kick off” för vår utvärderingsverkstad inbjöds, som vi redan nämnt, Per-Åke Karlsson, lektor vid Borås högskola med mångårig erfarenhet av utvärderingsverkstäder, för att berätta om sina erfarenheter. Seminariet var ett samarbete mellan Malmö högskola, Hälsa och samhälle och Kommunförbundet Skåne, EBP-projektet. Alla intresserade var välkomna och många kom.

Redan i inbjudan till Utvärderingsverkstaden välkomnades både personal och brukare från LSS/Sol med intresse för samverkan och delaktighetsfrågor (Bilaga 1, Bilaga 2)

Struktur för arbetet

Vi följer Eriksson & Karlssons (2012a) grundstruktur vid upplägget av vår Utvärderingsverkstad. Strukturen för utvärderingsverkstadens arbete bygger på de grundläggande frågorna som är gemensamma för all utvärdering och bildar en innehållslig utgångspunkt för föreläsningar och som stöd till deltagarna och processledarna.

Uppdragsfrågan: Vilket är syftet med utvärderingen/uppföljning?
Vilka frågor skall besvaras? Vem är uppdragsgivaren? Vem är utförarna?
Vilka ekonomiska och andra ramar finns?

Kunskapsfrågan: Hur ska man gå tillväga för att ge en god beskrivning av utvärderingsobjektet? Vilka metoder kan förväntas resultera i det bästa kunskapsunderlaget? Hur ska informationen/data inhämtas, analyseras och tolkas?

Bedömningsfrågan: Hur ska man värdera den inhämtade kunskapen?

Användarfrågan: Hur ska utvärderingen användas? Hur kan man påverka utvärderingens användning? (Eriksson& Karlsson 2012, s 9)

Program och innehåll

Nedan presenteras vårt program för varje träff. Vid samtliga träffar hade vi en miniföreläsning och hade avsatt mötestiden för genomgång av alla projekten i storgruppen. Där diskuterades olika moment, olika frågor aktualiserades och alla kursdeltagarna kunde delge varandra tips och idéer om de olika projekten. I detta moment gavs handledning till varje projektgrupp på viktiga och generella frågor som hör utvärderingar till. Därefter arbetade grupperna på sina egna projekt och fick också egen handledning på sina respektive projekt av processledarna.

Fikapaus planerades in mellan någon av programpunkterna. Mellan träffarna hade deltagarna hemuppgifter som skulle redovisas vid påföljande gruppträff. Program inför kommande möte, protokoll efter mötet, miniföreläsningarna med stöd av Power Point (PP) bilder, aktuell kurslitteratur har skickades individuellt till mötesdeltagarna. Mellan träffarna hade deltagarna möjlighet att ta kontakt med processledarna för frågor och återkoppling på sitt arbete. Vid behov har vi mellan mötestillfällena vid några tillfällen träffat grupperna i deras verksamheter.

Vid första träffen fick kursdeltagarna en mapp med kursinformation. Avsikten med mappen var att deltagarna i mappen under kurstiden kunde samla material som t ex PP-bilder och annat kursmaterial från varje träff för att bygga på mappen.

Nedan presenteras programmet för träffarna:

Träff 1

- Presentation av deltagare. Även berörda chefer var inbjudna till denna träff. Kort presentation och diskussion kring Per-Åke Karlssons föreläsning i Malmö om Utvärderingsverkstad. Med stöd av PP-bilder presenterades hela utvärderingsprocessen och en plan för samtliga träffar. Planen skulle innehålla en miniföreläsning av deltagarna, projektledarna eller annan inbjuden gäst. Resterande tid skall användas för genomgång av alla projekten med diskussion om hur man kan gå vidare. Alla deltagare skall vara aktiva.
- Presentation av deltagarnas projektförslag
- Miniföreläsning om ”Sockerkakans programteori”. De olika momenten i en utvärdering liknas vid att ”baka en sockerkaka”. När man bestämt sig för ämnet, har ett syfte eller en frågeställning funderar man på: Förutsättningar/resurser. Aktiviteter – process – vad görs? Resultat ett: Prestationer -Vad har producerat? Resultat två: Effekter, kortsiktigt och/eller långsiktigt.

Hemuppgift till träff 2:

Fundera mer på ämne, spåna på syfte eller frågeställning (-ar) och göra en ”sockerkaka”.

Träff 2

- Presentation av nya deltagare. Rapport från deltagarna. Var är vi, vart är vi på väg? Syfte/frågeställning (ar), diskussion, återkoppling och handledning på ”Sockerkakan”.
- Miniföreläsning: Kvalitativa utvärderingsmetoder. Enkät som utvärderingsmetod. Etik och utvärdering.
- Allmän diskussion av grupp deltagarnas projektförslag. Diskussion om hur man i hela eller delar av utvärderingsprocessen kan använda sig av brukarmedverkan.
- Deltagarna arbetar i sina grupper med sina egna frågor inför utvärderingen och får handledning av processledarna.

Hemuppgift till träff 3:

Välj och motivera den metod ni vill använda? Fundera på vilka personer som ska ingå i studien. Vem kan bäst besvara ert syfte/frågeställning (ar)? Hur väljer ni ut dessa personer? Är det möjligt att samarbeta med person med egen erfarenhet av insatser/stöd i hela eller delar av genomförandet?

Träff 3

- Allmän genomgång och diskussion av projektens syfte frågeställningar, metoder, urval av deltagare, brukarmedverkan.
- Miniföreläsning: Kritiskt tänkande, varför vi gör utvärderingar, utvärderarens roll. Verktyg som kan användas t e x tjänstedesign, Shiers modell, brukarmedverkan. Kvantitativa metoder.
- Deltagarna arbetar i den egna gruppen med utvärderingens syfte, hur den kan genomföras, metodval och motivera val med stöd av processledarna.

Hemuppgift till träff 4:

Förbered på hemmaplan: syfte, enkät- eller intervjufrågor, lämpligt urval av respondenter, tillvägagångssätt, förankra utvärderingens genomförande hos chef för verksamheten.

Vid nästa träff presenterar varje grupp sitt projekts upplägg och genomförande utifrån en mall som delats ut vid träff 3.

Träff 4

- Presentation och gemensam genomgång av utvärderingsplanerna.
- Miniföreläsning: Observation som metod. Etiska frågeställningar.
- Deltagarna arbetar i den egna gruppen med handledning av processledarna.

Hemuppgift till träff 5:

Observationsfrågor, observationsschema, intervjufrågor och annat material som skall användas till datainsamlingen skickas till handledarna för kommentarer innan ni börjar använda dem.

Avstämning av fältarbetet i februari:

Lägesrapport skickas via mail till båda handledarna.

Fältarbete fram till träff 5:

Genomföra datainsamling och skriva ut materialet från insamlingen. Sändes till handledarna före nästa träff. (Om er utvärdering blir försenad i något moment så meddela oss detta).

Träff 5

- Gemensam genomgång av utvärderingsplanerna.
- Gemensamt lärmoment: Etiska frågor – reflektioner, utvärderingsrollen
- Miniföreläsning: Genomgång av hur man kan bearbeta, sortera och analysera datamaterial.
- Handledning och diskussion i separata grupper
- Tempraturtagning gällande dels våra mötetränffar, upplägg och innehåll och dels vad som händer i verksamheten (utvärderingsrollen, materialinsamlingen, relationer till medarbetare och brukare).

Hemuppgift till träff 6:

Genomföra datainsamlingen, skriva ut materialet från insamlingen. Påbörja sortering och analys av det insamlade materialet.

Träff 6

- Gemensam genomgång och handledning av utvärderingsprojekten. Brukarmedverkan i projekten.
- Miniföreläsning: Med stöd av PP presenterades och diskuterades kvantitativt datamaterial med framförallt analys och redovisning med frekvenstabeller av data.
- Gemensam analys och diskussion av en intervjutext med exempel på tvärgående analys, beskrivande analys och problematiserande analys. Frågor kan ställas till materialet utan att kunna besvaras. Det kan också redovisas som frågor i den färdiga rapporten.
- Att få fram ett resultat. Rapportmallen med dess olika delar (rubriker).
- Handledning av de enskilda projekten av processledarna

Hemuppgift till träff 7:

Skicka in text till någon eller några delar av rapportmallen senast en vecka innan nästa träff. Vi skickar vidare till de andra deltagarna i utvärderingsgruppen för att de ska läsa och kunna kommentera till nästa träff.

Träff 7

- Med stöd av PP presenterades ”Delaktighet – vad är det?” Därefter ställde Ann-Christin Gullacksen frågan till Stefan Larsson (brukare och aktiv genom hela utvärderingsprojektet) ”Vad är delaktighet för dig”? Stefan svarade genom att lyfta fram en rad olika betydelsefulla och viktiga faktorer för att belysa vad delaktighet kan vara i vardagen för brukare. Detta utmynnade i en livfull diskussion.
- Gemensam genomgång av en grupps prel. rapport och gemensam genomgång av de andra projekten.

Hemuppgift till träff 8:

Utkast till någon eller av några delar av rapportmallen skall skickas in från två grupper som inte inkommit med skriftligt material. Den grupp som presenterat en preliminär rapport arbetar vidare efter feedback med sin rapport. Deltagarna förbereder muntlig redovisning av projekten (syfte, metod, resultat) till träffen till den sista träffen.

Träff 8

Vid sista träffen var chefer och andra berörda inbjudna för redovisning av utvärderingsprojektens resultat och för formell avslutning av utvärderingsverkstaden. Deltagarna hade kommit olika långt med sina projekt och endast ett av projekten var klart.

- En kort presentation och sammanfattning av utvärderingsverkstadens upplägg och genomförande.
- Cecilia och Stefan från Landskrona presenterade sitt färdiga projekt ”Är Bomöte ett bra sätt att bestämma? – brukares erfarenheter”. Deltagarna fick vars ett exemplar av utvärderingen.
- En grupp delade ut i pappersform sitt prel. utvärderingsprojekt och presenterade sitt pågående arbete.
- Muntlig genomgång av det tredje projektet.
- Med stöd av PP-bilder presenterades ”Att gå utanför boxen, internutvärderingens roll”, ”Att gå utanför boxen, att utvärdera tillsammans med brukare; användare av stöd, service eller omsorg, ”Att gå utanför boxen, metod”, ”Att gå utanför boxen, att anpassa metodiken till respondenterna”.
- Muntlig utvärdering av hela kurstiden. Skriftlig sådan av deltagarna lämnades in.
- Landskrona presenterade filmen ”Alla människor är lika värda” Del 1 ”Mänskliga rättigheter”.
- Kursintyg delades ut till gruppen som var klara med sitt projekt, samt ett USB med allt kursmaterial till samtliga deltagare.

Uppföljning, träff 9

En uppföljning träff hölls efter sommaren för en skriftlig presentation av de resterande två projekten, samt för att förbereda och planera presentationer av Utvärderingsverkstadens projekt vid ”Delaktighetskonferensen” i Eslöv den 25 november 2015. Vid denna träff var även de chefer som gett projektuppdragen till deltagarna inbjudna.

Resultat från projekten

Vid avslutningen av Utvärderingsverkstaden var ett av deltagarnas projekt klart. Det var Landskronas intervju om brukarnas uppfattning om Bo-mötena Deras intervjuguide är redan efterfrågad av liknande projekt. Projektet i Höganäs om brukardelaktighet inom daglig verksamhet, har resulterat i kunskaper om hur Shiers delaktighetsstege skulle kunna användas för att belysa brukares delaktighet i en daglig

verksamhet. Dessa resultat kommer att utvecklas vidare av en av deltagarna. Det tredje projektet, i Staffanstorp, som initierades för att få ökad förståelse för svaren i en sk NKI (Nöjd-kund-index) undersökning, resulterade i ett lyckosamt förbättringsarbete i verksamheten. Se vidare sammanfattning av projekten på sidan 24.

Intryck från Utvärderingsverkstaden

Deltagarnas intryck

Deltagarna fick en utvärderingsenkät vid den 8:e träffen där de fick svara på flera frågor om hur de upplevt att vara med i Utvärderingsverkstaden. Enkäten är hämtad från Handboken för utvärderingsverkstäder (Eriksson & Karlsson, 2012b) och används här i något modifierad form (Bilaga 3). Här följer en sammanfattning av svaren:

Svaren visar att deltagarna anser att de fått nya kunskaper om utvärderingsmetodik, att de stimulerats och utmanats av egna projektet, att de tillsammans med de andra deltagarna kunnat reflektera över sitt arbete samt att de kunnat föra denna kunskap tillbaka till sitt arbete. Samtliga moment i Utvärderingsverkstaden ansågs ha stärkt nytänkande kring det egna arbete och uppvärderat behovet av att utvärdera insatser. Alla var positiva till Utvärderingsverkstadens uppläggnings där kunskapsgivande, handledning och eget projektarbete varvades och hela tiden följde deras egen läroprocess. Deltagarna rapporterar också ett ökat intresse för utvärderingar av arbetet på den egna arbetsplatsen. De menade att Utvärderingsverkstaden gav dem kunskap för att se betydelsen av detta. Alla lyfter fram det stora värdet av att träffa personal från andra kommuner med liknande arbetsuppgifter. Detta var särskilt stimulerande. Alla säger att de kan tänka sig att rekommendera andra att vara med i en Utvärderingsverkstad.

Vid uppföljningsträffen några månader efter att Utvärderingsverkstaden avslutats, gavs ytterligare tillfälle till att fördjupa intrycken från deltagandet. Vid detta tillfälle deltog också en chef. Alla var överens om att det var bra att flera kommuner och verksamheter deltog. Det var givande att träffa deltagare från andra verksamheter och kommuner i Skåne. Det kan vara särskilt betydelsefullt för mindre kommuner då det ökar möjligheter för utbyte av erfarenheter över kommungränserna. Det ger inspiration till nytänkande i den egna verksamheten.

Även i stora kommuner kan problematiken vara densamma eftersom verksamheter även där kan uppleva sig avgränsade från varandra. Möjligheten för personal som arbetar nära brukarna att få lära sig metoder för att granska den egna verksamheten, lyftes som särskilt viktig.

Ett aktuellt problem för alla verksamheter inom socialtjänsten idag är att förändringstakten är hög. Flera av de deltagande kommunerna har också upplevt oplanerade händelser som påverkat projekten. Chefsbyten, omorganisationer och nya arbetsuppgifter har gjort det svårt att fullfölja projekten som planerat. För att förekomma allt för stora konsekvenser av detta föreslås att involverade chefer vid starten av en Utvärderingsverkstad blir informerade i detalj om vad deltagande innebär och att det finns en reservplan om oförutsedda händelser dyker upp.

Det påpekas att verksamheterna har ansvar för att följa upp sina insatser och aktiviteter. Det räcker då inte att enhetschefer bär ansvaret utan det måste finnas ett mandat från högre chefer så att de kan avsätta resurser till utvärderingsarbetet. Under sådana förutsättningar kan deltagande i en Utvärderingsverkstad bidra till att egenutvärderingar blir effektiva, menar deltagarna. Man påpekar också att i denna Utvärderingsverkstad har fokus varit på delaktighet men det finns många andra frågor som kan vara aktuella att utvärdera och följa upp.

Alla var överens om att det krävs en väl genomtänkt marknadsföring av en Utvärderingsverkstad innan den startar. Flera svårigheter som dök upp under denna Utvärderingsverkstad skulle ha undvikits om det från början skrivits någon form av kontrakt eller avtal med verksamheten om vad deltagandet innebär. I ett sådant skulle det framgå ungefärligt antal timmar som ska beräknas för deltagandet inklusive projektarbete på hemmaplan. Det kan också vara en god idé att det finns en reservplan för om någon av deltagarna inte kan fortsätta.

En annan erfarenhet som framfördes var att utformning av deltagarnas projekt på hemmaplan skulle kunna stramas upp från början. Ett förslag var att Utvärderingsverkstadens processledare besöker varje verksamhet som ska delta och träffar chef och deltagare. Då kan detaljer för lämpligt projekt diskuteras så att det blir klart att det är genomförbart och lämpligt för interngranskning. Det kan då också poängteras att deltagandet är början på en kompetensuppbyggnad för deltagarna och kvalitetsutveckling för verksamheten som ska fortsätta.

En fråga var också hur deltagarna kan fortsätta att utveckla de erfarenheter och resultat som framkommit i deras projekt. Alla var angelägna om att resultaten spreds och några ville även fortsätta att utveckla sina frågeställningar. Frågan väcktes då vilket stöd man skulle behöva framöver för att fördjupa sina kunskaper. Ett sätt är att FoU Valfärd, eller andra aktörer, erbjuder handledning för utvärderings- och uppföljningsprojekt. Då kan man få handledning och stöd i vissa moment under pågående arbete. Möjligheten att följa delar av kommande Utvärderingsverkstäder kan t.ex. gälla om man där särskilt fokuserar kollegial granskning som kan vara en givande utvärderingsmodell inom detta område.

I utvecklingstanken ligger också möjligheten att öka samarbetet med personer med egna erfarenheter av sådant stöd, service och omsorg som studeras. Denna Utvärderingsverkstad har visat att detta är en stor tillgång för gruppen att ha detta utbyte i diskussionerna.

Processledarnas intryck

Vårt intryck av Utvärderingsverkstaden är att det blivit en väl avvägning mellan teori och praktik (de egna projekten). Deltagarna har fått teoretiska moment som passat in i deras planläggning. Det har inte alltid stämt men kunskapen har delats upp i mindre delar och blivit begriplig när man själv arbetat med sitt projekt. Handledningen i storgrupp har på ett naturligt sätt gett anledning till att fördjupa eller upprepa delar av de teoretiska miniföreläsningarna. Den kontinuerliga handledningen har på samma sätt följt deltagarnas takt. Antalet träffar har stämt väl med delprojektens utveckling, även om det hänt oförutsedda vändningar som kullkastat planer. Likaså har tiden totalt sett känts rimlig för att hinna med mindre projekt. När vi kom igång var 4 verksamheter representerade. Detta kändes lagom för att testa en Utvärderingsverkstad. Om den leds av två processledare ska dessa hinna med att handleda alla projekt som ingår vid varje träff. Det innebär att antalet verksamheter som kan delta är begränsat. Vi räknar med att maximalt fem verksamheter är lagom för en Utvärderingsverkstad av detta slag.

Vi gav ett mindre kursmaterial vid starten. Det var några projektrapporter med information om vad en Utvärderingsverkstad är. Därefter fick deltagarna efterhand material till miniföreläsningarna och de PP-bilder som presenterades på gruppträffarna. Dessutom gav vi tips för dem som ville ha mer fördjupning i utvärderingsarbete.

Detta har fungerat bra, men en lämplig grundbok som passar deltagarnas förkunskaper är säkert värdefullt.

Deltagarna har haft olika förkunskaper och studievana, vilket vi försökt anpassa oss till. Eftersom deltagarna gör olika projekt bestämmer de själva kraven på utförandet. Detta är särskilt tydligt när det gäller avrapportering av projekten som kräver viss vana vid att sammanfatta, sortera och analysera materialet. Detta moment skulle kunna uppmärksammas mer och kanske individuellt anpassas ännu mer till deltagarnas behov.

Vår förhoppning var att även personer med egna erfarenheter av att motta stöd, service eller omsorg från personal, skulle delta. Det var därför glädjande att en brukare deltog genom hela utvärderingsverkstaden i alla dess delar. Denna brukare har berättat att det varit stimulerande att vara med och utföra ett uppskattat projekt i verksamheten tillsammans med en personal. Det har också visat att en Utvärderingsverkstad med fördel kan vända sig till både personal och brukare för att tillsammans tillägna sig denna kompetens. Vi uppmuntrade också övriga deltagare att samarbeta med brukare i sina projekt i något moment. Så blev det inte, vilket kan ha sin förklaring i att deltagarna själv trampade ny mark och behövde alla uppmärksamhet på detta.

Vår Utvärderingsverkstad råkade ut för några ofrivilliga avhopp. Det första handlade om att personalen i verksamheten nyligen var engagerade i flera andra projekt. När det stod klart att deltagarna skulle lägga en hel del tid på egna projekt mellan träffarna, insåg de att tiden inte fanns. De fyra kommuner vars deltagare kom igång fortsatte fram till mitten av våren 2015. Då kom ett avhopp som berodde på att deltagarna fick en ny chef, den tredje på kort tid, och denne kunde inte prioritera tid för det fortsatta projektarbetet. Dessa deltagare tvingades därför sluta trots att de var entusiastiska och hade kommit igång med sin projekttid. I maj månad kom ett avhopp från en deltagare som ansåg att tiden inte räckte till. Då hade allt material samlats in och den andra deltagaren från kommunen fortsatte för att slutföra arbetet. I slutet av maj kom ytterligare ett avhopp från den tredje kommunen. En av deltagarna därifrån blev långvarigt sjuk. Den fjärde kommunens deltagare har fullfört hela sitt projekt och avrapporterat det helt enligt planerna. Även de drabbades dock av ett avhopp under tiden men de kvarvarande två deltagarna kunde fullfölja arbetet. Denna utveckling under tiden då Utvärderingsverkstaden pågick har lett

till en hel del erfarenhet kring hur en Utvärderingsverkstad ska startas upp. Ett generellt råd från P-Å Karlsson är att processledarna skriver ett avtal med de verksamheter som ska delta. Detta gjorde vi inte, men inser nu att det är av största vikt. I ett sådant avtal bör det klart anges att deltagarna ges den tid som de förväntas behöva för att genomföra sina projekt. Det ska också framgå att ersättare finns om en deltagare blir sjuk eller någon byter arbete under projekttidens gång. Det bör där i nämnas att någon chef från verksamheten ska vara med i början, eventuellt vid första träffen, för att delta i diskussionen om val av projektområde. Det har också framkommit som en möjlighet att processledarna besöker de verksamheter som ska delta och informerar berörda om vad en Utvärderingsverkstad är. Vår samlade erfarenhet av detta är att processledarna bör på olika sätt lägga in moment som aktiverar chefer från verksamheterna.

Kursmaterial

USB-minne med samtligt material från föreläsningar och utdelade rapporter. SPRI, 1998. Utveckla dialogen. Inspiration och vägledning till dig som arbetar med kvalitetsfrågor utifrån ett patientperspektiv. SPRI rapport nr. 478. Eriksson B. G. & P-Å Karlsson (red). (2012a) Handbok för utvärderingsverkstäder. FoU Välfärd Värmland. Karlstad universitet. Eriksson, B. G. & Karlsson, P-Å. (red). (2012b). Handbok för utvärderingsverkstäder. Bilaga 6, Enkät.. FoU Välfärd Värmland. Karlstad universitet. Gullacksen A-C & Hejdedal R-M (2015) Vad är delaktighet för dig? Rapport från Kommunförbundet Skåne. Spri rapport nr 478 (1998) Utveckla dialogen – Inspiration och vägledning för dig som arbetar med kvalitetsfrågor utifrån ett patientperspektiv. Upptryckt häfte från Spri.

Rekommenderad litteratur

Olsson, H. & Sörensen, S. (2001). Forskningsprocessen. Kvalitativa och kvantitativa perspektiv. Stockholm: Liber
Piuva, K., Börjeson, M. & Lobos, C. (2011) (red). Utvärdering i praktiken. Om att värdera socialt arbete för människor med psykiska funktionshinder. Lund: Studentlitteratur
Vedung, E. & Dahlberg, M. (2013) Demokrati och brukarutvärdering. 2:a upplagan. Lund: Studentlitteratur

Rapporter från deltagarnas projekt

Nedan presenterar vi sammanfattningar av de tre projekt som blev genomförda under vår "Utvärderingsverkstad".

Sammanfattning av slutrapport:

Bomöte – ett bra sätt att bestämma?

Brukare erfarenheter av bomöten

Projektansvariga: Cecilia Karlsson och Stefan Larsson,
Område funktionshinder, Landskrona stad.

Rapporten i sin helhet kan beställas från cecilia.karlsson@landskrona.se.

Nedan följer en sammanfattning av rapporten.

Boråd eller bomöte är ett möte för brukare som bor i gruppboende eller i serviceboende. På bomötet pratar man om frågor både individuella och gemensamma som rör brukarna på boendet. I område funktionshinder bestämde man 2011 att det ska finnas bomöten på alla enheter. I kommunen finns 10 gruppboenden och 8 serviceboenden. Bomöten genomförs i de flesta med undantag för enheter där de boende har så omfattande funktionsnedsättning att bomöten inte kan genomföras. Vi valde i detta delprojekt att undersöka hur bomöten fungerar genom att fråga brukarna som är med på mötena.

Syftet med utvärderingen är att undersöka hur bomöten fungerar, brukarnas erfarenheter av att komma till tals och kunna bestämma på sitt serviceboende.

Tre boenden valdes ut som regelbundet hade bomöten. Alla tre är serviceboenden med olika chefer. Författarna informerade på de tre boenden om undersökningen på deras bomöten. Varje person fick information om projektet både skriftligt och muntligt. Brukare som tackade ja till att vara med i utvärderingen, intervjuades individuellt. Vi arbetade fram ett frågeunderlag och använde också bilder för att förtydliga några av frågorna för brukarna. Intervjuerna spelades in på band.

Av de 17 personer som bor på de tre utvalda boendena, tackade nio jag till att bli intervjuade. Sju av dessa deltagare kunde förstå och svara på frågorna utan svårighet med två deltagarna hade svårigheter med att svara och frågorna fick därför omformuleras. Av deltagarna är två kvinnor och resten män. Åldern på brukarna varierar mellan trettio- till sextio år.

I resultatet visade det sig att det är på bomötena man bestämmer vad man skall göra under året och även på sommaren. Några berättar att man har olika tema på mötena vilket betyder att man pratar och lär sig om olika saker.

Dagordning är ett ord som inte så många verkar känna till. Vi beskrev det då som en lista med punkter som handlar om vad man ska prata om på bomötet. På två av boendena bestämmer man tillsammans dagordningen. På ett av boendena uppger de svarande att det finns en dagordning som personalen hand om. Samtliga svarande tycker att det upplägg man har fungerar bra.

Alla brukare berättar att de får påminnelse innan bomötet. Några får hjälp med att sätta upp en bild på den egna planeringstavlan hemmet, i något boende ringer personalen och påminner eller påminner om bomötet vid frukosten samma dag. Någon berättar att man får påminnelsen genom en lapp på den gemensamma tavlan eller genom sitt brevinkast.

Ordet ordförande var inte heller bekant för alla. Det förklarade vi med den som leder mötet. På två av boendena är det personalen som är ordförande men på ett av boende går rollen som ordförande runt till alla deltagare.

På två av boendena är mötena alltid i de gemensamma utrymmena. På ett boende turas brukarna om att ha bomötena hemma hos varandra. Flera berättar att man tycker det är trevligt att vara hemma hos varandra men en brukare berättar att hen är rädd om sin lägenhet och sina möbler och inte vill ha nersmutsat i sin lägenhet. Även om det skiftar mellan boendena vart man har mötena verkar alla nöjda med mötesplatserna. De svarande uppger att man har olika sätt att komma till tals. Några berättar att man räcker upp handen, på ett boende brukar personalen fråga var och en vad de tycker. På ett boende tycks alla boende kunna komma till tals utan några speciella regler eftersom alla lyssna där. Flera uppger att det är viktigt att inte prata i munnen på varandra. Vissa tycker att några pratar för mycket. Andra vet med sig att man ska vänta på att få ordet men glömmar av det. Alla som svarade berättade att mötet höll på tills man pratat färdigt, ungefär en timme.

På ett av boende framgick att alla boende regelbundet deltar på mötena. På två av boenden deltog alla utom en brukare. På ett av dessa boende framgick det att den personen som inte deltar har en hörselskada och använder teckenspråk och därför inte medverkar på mötena.

Alla svarade att de fikade före eller under mötena. Antingen turas man om att fixa fika eller så ordnar personalen det. Några menar att fikan är viktig för mötet blir trevligare medan andra menade att mötet var mycket viktigare och att fikat har mindre betydelse.

Ordet protokoll visade sig vara svårt att förstå för de svarande. Vi beskrev protokoll som ett papper där man skriver ner det man pratat om på mötet. På två av boendena skriver personalen protokoll som antingen förvaras i den gemensamma lägenheten eller delar ut till var och en. På ett av boendena använder man sig av ordet sekreterare och där turas brukarna om att vara sekreterare.

Alla i undersökningen menar att bomötena är meningsfulla och viktiga. Det är här man kan framföra önskingar om aktiviteter, blir hörd och lyssnade på. Bomöten är därför ett bra sätt att kunna få vara med om att påverka och bestämma. Någon menar att det som också gör det bra och roligt är att man får bjuda hem de andra brukarna till sin egen lägenhet.

Slutsatser och rekommendationer från studien om bomöten.

Det har förvånat oss att fika på möte inte är så högt prioriterat utan mötet i sig är det viktigaste.

- Att verksamheten inte bestämt formen kring bomötena kan vara en fördel. Mötena ska genomföras och formas utifrån gruppens behov och måste också kunna förändras när gruppens behov förändras.
- Att vistas och delta i grupp kan vara ansträngande. Brukarna behöver kanske tränas och få erfarenheter för att känna sig trygga. Det skulle dock kunna underlätta för grupprocessen om personalen, eftersom den växlar kunde göra en skriftlig instruktion för mötesstrukturen som kunde fungera som en mall för mötenas genomförande.
- För att alla ska kunna medverka i mötena tror vi verksamheten behöver bli ännu bättre på att anpassa kommunikationen efter olika sätt att kommunicera. Det kan behövas bildstöd både vad gäller dagordning och protokoll men det kan också behövas bildstöd för

att ge brukarna stöd i att uttrycka sin åsikt inom olika områden. De brukare som kommunicerar via teckenspråk bör kunna ha tolk med på mötet.

- Det är ju viktigt att alla, inte enbart de som har lätt för att uttrycka sig och prata ändå får utrymme. Ett bra sätt för att ge tid till alla att prata är att den som har ordet frågar alla som är med på mötet efter deras åsikt, gärna med namn. Det ger utrymme till alla att få formulera sig och inte enbart de som är snabba och har lätt för att prata.
- Bomötena bör starta med att man börjar mötet med att läsa upp föregående mötes minnesanteckningar som minnesstöd. Vi anser att det är en bra introduktion och stöd för alla, brukare och personal, att man tydligt går igenom förra mötets minnesanteckningar när man har ett bomöte. På så sätt återknyter man till tidigare samtal och leder också in på dagens möte.
- Formen med att förlägga möten i brukens egen lägenhet uppskattas som en viktig faktor men uppskattas inte av alla. Därför är det viktigt att gruppen gemensamt bestämmer var mötena ska vara och annat som deltagarna anser viktigt.
- Brukarna anser att det är viktigt att all personal som jobbar försöker vara med på mötena. Detta eftersom man pratar om saker som berör både brukare och personal.

Projektsammanfattning:

Går det att mäta delaktighet?

Vad är viktigt att bestämma om?

Carina Söderqvist och Anne Puronen Höganäs kommun.

Inledning

Kommunförbundet Skåne har anordnat ett antal delprojekt och föreläsningar i ämnet brukardelaktighet. Under föreläsningarna väcktes frågan hos oss om det går att använda Shiers delaktighetstrappa för barn och unga men i modifierad form, för att ta reda på vad vill. Vi hade båda kontakt med dagliga verksamheter för personer med stöd från LSS i kommunen och valde att en sådan som utgångspunkt för vår studie. Vi valde ut en verksamhet där arbetstagare haft regelbundna möten under en tid, och de flesta arbetstagare på denna arbetsplats har en kommunikationsnivå som fungerar med valda metoder. Valet föll på Mediaverkstaden som ingår i kommunens dagliga verksamhet.

Syfte och frågeställningar

Syftet var att observera och mäta graden av deltagarnas delaktighet på sin arbetsplats samt att undersöka handledares upplevelse av deltagarnas delaktighet. För detta ville vi använda en anpassad form av Shiers delaktighetsstege som är framtagen för barn och ungdomar.

Vi ville ta reda på upplevd delaktighet i arbetet på den dagliga verksamheten.

- Vad kan du bestämma på jobbet?
- Vilka beslut kan du vara delaktig i på arbetet (din dagliga verksamhet)?
- Hur viktigt är detta för dig?

För att mäta delaktighet använde vi en anpassad form av Shiers delaktighetsstege. Men eftersom detta är ett nytt instrument ville vi samtidigt undersöka hur deltagarna uppfattade detta som frågeform.

Våra utvärderingsfrågor kring detta blev:

- Går det att mäta den upplevda graden av delaktighet efter en anpassad Shiers modell för brukare/LSS?
- Hur tyckte deltagarna det var att besvara frågor efter Shiermodellen? Var det lätt eller svårt att svara på frågorna i den anpassade modellen, dvs. är den läsbar och förståelig?

Urval och etiska frågor

Mediaverkstaden är en skapande verksamhet med bl.a. hantverk, data och färdigställande av lego. Brukarna bor i egna lägenheter eller i gruppboende. Det finns oftast mellan 10-15 inskrivna i verksamheten samtidigt. Mediaverkstaden är öppen mellan 8.30–15.00 dagligen. Brukarna har individuella scheman och kan vara där hela dagen, halvdag eller 1 timme en eller flera dagar i veckan.

Samtliga, personal och arbetstagare (brukarna) informerades om syfte och bakgrund, tillfrågades om deltagande, samt informerades att observation och intervjuer skall presenteras anonymt.

Arbetstagare och handledare var kända av författarna, det var en fördel att arbetstagare kände sig trygga med dessa och att information och kommunikation blev rätt anpassade.

Metodval

Vi har valt att utgå från Shiers delaktighetsstege så som den anpassats för att passa vuxna personer i en studie från Kalmar. Vidare har vi för brukarna anpassat Kalmars Shiermodell till Lättläst, med stöd av ett utbildat LL-ombud på Höganäs bibliotek. Slutligen har vi anpassat modellen med Pictogrambilder på A3-papper, enligt ”Talande Matta”-principen.

Mediaverkstaden har deltagarmöten varannan vecka. Där tar man upp informationsärenden och annat i verksamheten som alla i verksamheten ska vara med och besluta om. Deltagarna i denna verksamhet har valt att dessa möten skall heta Arbetstagarmöten.

Vi ville observera Arbetstagarmöten samt intervjua arbetstagarna och personal utifrån ett delaktighetsperspektiv i Mediaverkstaden.

Observation vid Arbetstagarmöten.

Vi valde att vid två tillfällen observera brukare och handledare vid Arbetstagarmöten i Mediaverkstaden. Vi delade uppgifterna mellan oss. En av oss lyssnade och anteckna vad som sades, och en av oss observera vilka som talade. Vi antecknade med koder för att hitta en struktur och hinna med i processen.

Antal deltagare på de två Arbetstagarmötena:

Observation 1: 5 arbetstagare 2 handledare

Observation 2: 6 arbetstagare 3 handledare

Intervjuer

Intervjuer med arbetstagare.

Arbetstagare blev tillfrågade om deltagande, vi bokade tider som passade. Vi valde att vara i lokalen där arbetstagare arbetade, vi placerade oss avskilt under intervjun. I alla intervjuer utom en fungerade upplägget som planerat. En intervjuperson hade en ”dålig dag” och där anpassades/ minskades intervjutid och frågor samt intervjun genomfördes på intervjupersonens arbetsplats. Fyra arbetstagare intervjuades.

Vi inledde intervjuerna med att berätta om vår studie och hade förberett oss väl. Samtalet utformades efter den anpassade Shiermodellen med Lättlästa frågeställningar tillsammans med en förklaringsmodell till Lättläst samt Pictogram-bilder som stöd. Vi var tydliga med att markera när ”intervjun” startade och slutade. Vi turades om att intervjua och anteckna under intervjun.

Frågorna ställdes i följande ordning:

- Tycker du att det är viktigt att bestämma eller vara med och bestämma på arbetet?

- Vad vill du, resp. vill du inte bestämma om på arbetet? Det fanns 12 följdfrågor där svarsalternativen var: Ja, Nej, Vet ej.

Därefter togs frågorna i Shiermodellen (med LättLäst o Pictogrambilder). Till sist frågade vi:

- Hur tyckte du det var att svara på frågorna; lätt el svårt?

Fyra arbetstagare intervjuades. Det var planerat fem arbetstagare men en arbetstagare fick förhinder och det var svårt att hitta ny intervjutid.

Intervju med Handledare

Handledare blev också tillfrågade som ovan beskrivet. Vi satt avskilt och en intervjuade och en antecknade. Vi utgick från Shiers Kalmarmodells frågeställningar samt frågan om hur det var att besvara den avseende läsbarhet och tydlighet. Vi turades om att intervjua och anteckna under intervjun. Två handledare intervjuades.

Resultat

Observationerna vid Arbetstagarmöten

Arbetstagarmöten var inarbetat på verksamheten. Det fanns förberett med tavla och utrymme att i förväg skriva, lägga förslag på ärenden till mötet. Arbetstagarna fick påminnelse om mötet någon dag innan samt samma dag som mötet skulle hållas. Under arbetstagarmötena deltog 5 resp. 6 arbetstagare samt 2 resp. 3 handledare.

En handledare var ordförande och en handledare skrev protokoll. Ordföranden gick igenom dagordningen därefter läste en arbetstagare upp föregående protokoll och man diskuterade vad som hänt sedan föregående möte och resultatet av de senaste mötesbesluten. Arbetstagare, handledare begärde ordet, med att räcka upp handen eller börja tala. Ordförande såg till att samtalet/mötet återgick till dagordningen.

Vi upplevde att arbetstagarna fick möjlighet att komma till tals eller blev särskilt tillfrågade om man inte sade så mycket. En deltagare hade en handledare vid sidan av som extra stöd – förklara lite extra – om något var svårt att förstå. Handledare väntade in och lyssnade färdigt. Deltagare fick information om att protokoll skulle skrivas och sättas upp. Man bestämde också tid för nästa möte.

Intervjuerna

I sammanställningen av brukarnas svar utifrån den anpassade Sheir modellen Lättläst kunde delaktighetsnivån inte fastställas. Vi fick 40 Ja, 5 Vet ej, 4 Nej på frågorna om Vad som var viktigt att bestämma om.

Vilka frågor som var viktiga att bestämma om varierade men det fanns exempel på matsedeln, den egna arbetstiden, dagen, antal dagar i veckan och själv få styra det egna arbetet.

Sammanställningen av handledarnas svar indikerade att brukarnas delaktighet kan finnas på 3-4 nivå i Shiers delaktighetsstege.

Diskussion

Om metoden

Båda metoderna som vi använde krävde mycket förplanering och justering efterhand som undersökningen genomfördes. Det behövdes för att underlätta och förtydliga både för oss själva och för deltagarna. Observationen på arbetstagarmötet upplevde vi först som stressig och det var svårt att fånga nyanserna i samspelet. Vid den andra observationen hade vi lärt oss hur vi kunde observera och notera det vi såg. Vi fick i stort sett en bild av hur dessa möten fungerade och brukarnas delaktighet.

Intervjuerna gav ett mer personligt möte, det framkommer mer, vi kunde fånga nyanseringar och be om förtydliganden. Vi gav god tid till brukarna att svara och vi lyssnade färdigt. Fick ibland omformulera och vänta in svaren. Brukarnas svar blev tydligare och de blev sedda och hörda, vilket spelar stor roll. Vi uppfattade intervjuerna intressanta och roliga att göra. En tid efter kom ett brev från en brukare som tackade för att ha fått delta i intervjun och tackade för att vi lyssnat!

På frågan om det var lätt eller svårt att besvara Shier modellens olika steg svarade 2 brukare svårt, 1 brukare lätt och ett svar uteblev. Våra egna frågor upplevde brukarna lätta att besvara.

Vi upplevde att alla (utom en) tänkte till kring frågor och svar samt att det var viktiga frågor. Vilka frågor som var viktiga att bestämma om varierade.

Intervjuerna med handledarna var intressanta. De var väl förbereda och visade stort intresse. Vi noterade att handledarna behövde förklaringsstöd för att kunna följa modellen.

Om resultatet

Avsikten med vår utvärdering var att mäta graden av delaktighet genom att använda en anpassad modell av Shiers modell för barn och unga. Vi ville undersöka vad deltagarna kan bestämma om på sin arbetsplats samt undersöka handledares upplevelse av deltagarnas delaktighet med stöd av Kalmar anpassning av Shiers modell.

Det är lagstiftat att den enskilde: Patient, brukare, vårdtagare, klienter SKALL vara delaktiga och med adekvat stöd bestämma eller vara delaktig i beslut som berör den egna personen.

Den kvantitativa observationen, Arbetstagarmötena, gav inte så mycket svar på våra frågor, men vi observerade att arbetstagarna var engagerade i någon grad. Vi funderar över att arbetstagarmötet skulle kunna utvecklas mer med ökad brukardelaktighet om de exempelvis gavs möjlighet att vara ordförande. Det krävs då mycket förberedelse och stöd från personalen.

Det är utifrån intervjuerna med brukarna osäkert på vilken nivå brukarna kom på i den 5-gradiga skalan i Shiers steg. Vilka frågor som var viktiga att bestämma om varierade men det fanns flera exempel. Det handlade om vad som skall finnas på matsedeln, bestämma den egna arbetstiden på dagen och antal dagar i veckan, vilka personer man arbetar med spelar ingen större roll och att det är viktigt att få göra samma uppgifter och själv få styra det egna arbetet. Det ger oss svar på frågan att det är viktigt att hitta och ställa de viktiga frågorna på rätt sätt för att den enskilde skall kunna vara delaktig i beslut som rör dem själv.

Resultatet från handledarnas svar utifrån Shiers Kalmar modellen indikerar att dessa brukares delaktighet kan finnas på nivå 3-4 på delaktighetsstegen.

Nyväckta frågor

- Hur går vi vidare med att anpassa Shiers delaktighetssteget till olika grupper?
- Kan modellen användas vid observation för att bestämma mötesdeltagarnas delaktighet?
- Går det att använda modellen i genomförandeplaner och/eller i andra sammanhang?
- Hur stödjer vi den enskilde att vara delaktig eller välja ut viktiga områden att bestämma om?
- Kan Shiers delaktighetsstege på ett strukturerat/systematiskt sätt hjälpa den enskilde eller handledare att höja graden av delaktighet samt ge ökad reflektion kring hur jag själv förhåller mig till delaktighet?

Inspirationskällor:

Lyssna på oss. Projektet Egen växtkraft. Handikappförbunden. Författare Ann-Marie Stenhammar, Tove Rinnan och Erika Nydahl. Utgiven 2011.

Kalmarmodellen, projekt Prio.

Projektsammanfattning:

Granskning av resultat från Nöjd kund Index för boende på ett LSS-boende och deras anhöriga

Catharina Lindgren och Malin Landgren Karlsson, Staffanstorps kommun.

Nedan följer en sammanfattning av rapporten.

Ursprungliga undersökningsfrågan: Den projektidé vi hade med oss gällde en NKI-enkät (Nöjd kund index), trivselundersökning, som då nyligen genomförts i verksamheten. Verksamheten är ett LSS-boende med 8 boenden. Personal och anhöriga möts ofta. Det var 4 föräldrar (till fyra brukare) som hade svarat på NKI undersökningen. De boende hade svarat på en egen NKI-enkät samtidigt. Det framgick av enkäterna att brukarna var ganska nöjda medan anhöriga hade synpunkter som visade missnöje. Vad de föräldrar som inte svarat på enkäten tyckte visste vi inte. Chefen önskade att vi utredde denna skillnad och vad som låg i anhörigas svar. Hur kan man arbeta vidare med de frågor som ”sticker ut” i enkätsvaren från anhöriga?

Förbättringsarbetet: Chefen beslöt att personalen skulle inleda ett förbättringsarbete tillsammans med anhöriga. Delaktighet var det centrala temat för både brukare och anhöriga. De frågor som personalen ansåg viktiga var anhörigas delaktighet i vad som händer i boendet, deras trygghet om hur brukarna kan stödjas i sin vardag. Avsikten med vår utvärdering var från början att vi skulle notera hur förändringar som genomfördes uppfattades av alla berörda.

Förbättringsarbetets upplägg: Alla anhöriga bjöds in till en träff där de aktuella frågorna från enkäten diskuterades och frågan: Hur går vi vidare? Det beslöts vid mötet att arbeta i mindre grupper med personal och anhöriga under en tid. Fyra anhöriga deltog i dessa träffar. Vid varje träff deltog två i personalen. Dessa alternerade så att all personal någon gång hade deltagit. Sammanlagt träffades anhörigruppen fyra gånger. Resultaten från samtalen blev att man kom överens om hur personal och anhöriga skulle arbeta tillsammans i fortsättningen. Eftersom både anhöriga och personal tyckte att gruppträffarna varit bra bestämde de att fortsätta träffas två gånger per år.

Förbättringsarbetet avslutades med att alla anhöriga (även de som inte svarat på enkäten) bjöds in till en avslutande träff där dessa planer diskuterades och bestämdes. I samband med denna träff gjorde vi, i vår roll som utvärderare, en gruppintervju med samtliga föräldrar som var med. Våra frågor rörde då hur de upplevt förbättringsarbetets upplägg och resultat.

Brukarna var inte med vid dessa träffar men kände till dem. De bjöds in till en informationsträff till sist. De sa sig vara nöjda med de planer som anhöriga och personal kommit överens om.

Resultatet av förbättringsarbetet har blivit positivt. Brukarnas delaktighet kan också komma att följas upp t.ex. genom delaktighetslingor.

Vår roll som utvärderare: Redan vid tiden för första mötet i vår Utvärderingsverkstad hade en anhöriggrupp bildats för att delta i ett förbättringsarbete i verksamheten. Vi hade då fått uppgiften att leda anhörig/personalgrupperna. I handledningen i Utvärderingsverkstaden diskuterades detta och det blev uppenbart att denna uppgift inte kunde förens med vår utvärderarfunktion. Vi fick två roller, dels att leda förbättringsarbetet och dels att utvärdera det. Vi fann själv lösningen på detta genom att delvis dra oss ur anhöriggrupperna och istället följa erfarenheterna från dessa.

En andra problematik, som var av särskilt intresse för oss, gällde hur pass bra NKI-enkäten fångar brukarnas verkliga uppfattningar och synpunkter. Hur uppfattar de och förstår frågorna? I första hand ville vi därför intervjua den person i kommunen som ansvarade för enkäten. Vid intervjun fick vi veta att denna person genom sitt tidigare arbete hade kännedom om målgruppen. Han hade tagit hänsyn till de svårigheter som NKI-enkäten innebar för vissa brukare och kompletterat enkäten med intervjuer. Administratören hade själv uppfattat att det fanns svårigheter med enkätfrågorna och skulle justeras enkäten till nästa gång.

För att själv bilda oss en uppfattning om hur brukarna förstod frågorna i enkäten gjorde vi egna intervjuer med brukarna. Dessa samtal byggde på frågor i enkäten. Vi kunde konstatera att det finns frågetecken kring hur mycket brukarna förstår av frågornas innehåll. De ska kunna hålla isär olika sammanhang som fritid, boendet, daglig verksamhet och olika aktiviteter som de har. Brukarnas svar på dessa frågor visade att de lätt rörde ihop saker och svaren därför kan gälla annat än det som frågas om.

Sammanfattning av utvärderingsarbetet: Undersökningen har haft två fokus, dels att följa ett förbättringsarbete och notera resultat av detta, dels att kritiskt granska NKI-enkätens tillförlitlighet när det gäller brukardelen. Metoder som använts har varit s.k. kvalitativa metoder som intervjuer i grupp och enskilt, samt instudering av mätinstrument (NKI-enkäten). Vår förhoppning är att vår granskning av själva NKI-enkäten på sikt, dvs. vid nästa nöjd-kund-mätning, kan ge positivt resultat med säkrare svar från brukarna och större svarsfrekvens för föräldrarna. Vår roll som utvärderare var inte klargjord när förbättringsarbetet påbörjades. Detta ledde till att vi blev involverade i två oförenliga funktioner samtidigt. När detta rättats till kunde arbetet flyta på. Materialinsamlingen fortgick fram till slutet av maj månad. Därefter har sjukdom lett till att undersökningen inte helt kunna fullföljas.

Användning av
aktuella begrepp
om evidens och
egenutvärdering

Uppföljning, utvärdering och evidens

Det finns en skillnad mellan uppföljning och utvärdering som är viktig att känna till. En uppföljning innebär att verksamheten för en systematisk dokumentation av genomförda insatser och deras sammanhang men den berör inte resultatens orsaker eller analyserar eventuella effekter (SOU 2008:18; Socialstyrelsen 2014). En uppföljning sker ofta i nära utförandet av insatsen eller tjänsten och involverar aktörerna i denna.

En utvärdering skiljer sig från detta genom att undersökarna, oftast externa, också analyserar resultatet och prövar det mot teoretisk kunskap och andra jämförbara undersökningar. På så sätt kan också vissa förklaringar och rekommendationer ges. Utvärderingen lyfter fram information som inte självklart är uppenbara i vardagspraktiken och söker en mer djupgående förståelse för fenomen (Karlsson 1999). Det finns flera olika former av utvärderingsmetodik men få är anpassade till en omsorgspraktik.

Både uppföljning och utvärdering kan vara interna uppdrag dvs. att personal i verksamheten genomför dem. Det är framför allt denna typ av intern uppföljnings- och utvärderingsarbete som vår Utvärderingsverkstad har haft i fokus.

Evidens handlar om att bästa tillgängliga kunskap används i uppdraget som utförs (SOU 2008:18; Socialstyrelsen & SKL 2011). Man behöver känna till: Vad fungerar för vem och i vilket sammanhang? För att få svar på sådana frågor krävs bland annat uppföljning och utvärdering. Så enkelt kan dock inte begreppet evidens beskrivas.

I den evidensbaserade modellen ingår tre likvärdiga kunskapskällor: brukarnas erfarenheter och viktiga värden i livet (values¹), professionell expertis och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap (SOU 2008:18). Dessa olika kunskapskällor ska smälta samman och ge ett kunskapsunderlag för den praktik som involverar brukare och personal. En evidensbaserad praktik beskrivs också som ett förhållningssätt för ett systematiskt lärande (SKL, Positionspapper 2012).

1 Sackett (2000) som beskrivit evidensbaserad medicinsk verksamhet, EBM, citeras oftast även då det gäller EBP. Han använder uttrycken: ”expertis” för de professionella och ”values” för patient/brukare i sin definition. I en del svenska översättningar har ”values” blivit ”önskemål” vilket kan ge intryck av ett mer begränsat inflytande.

Det är viktigt att uppmärksamma att uppföljningar och utvärderingar är tillbakablickande och ger kunskap om vad som skett men med avsikt att vara vägledande för framtiden (Eriksson & Karlsson, 2012). Det evidensbaserade arbetet är framåtblickande och omfattar flera kunskapskällor och beprövade erfarenheter som riktmarke för verksamhetens förbättringsarbete.

Vi sammanfattar:

Graden av insatsernas ”evidens” beror på kvaliteten av den kunskap som ligger till grund för arbetets utförande. Denna kunskap grundar sig i tre likvärdiga kunskapskällor som lyfts fram genom de erfarenheter och den information som det kontinuerliga granskningsarbetet av praktiken, dvs. uppföljning och utvärdering, bidrar med. Evidensen är inte statisk utan förändras genom den lokala och situationsbundna kunskap som ständigt förbättringsarbete kan ge. Detta förutsätter en läroprocess som involverar verksamheten och dess intressenter (i detta fall brukare och personal).

Evidens inom socialt arbete, stöd, och omsorg

Behovet av uppföljning och utvärdering av det egna arbetet inom socialtjänsten har ökat markant de senaste åren. Detta hänger samman med de generella krav på bl a delaktighet, lika villkor och inflytande som numera ställs i lagstiftning, riktlinjer och policydokument inom området, både nationella och internationella. I dessa slås fast att medborgare ska garanteras att de insatser² de mottar och har rätt till ska vara av god kvalitet, grunda sig i känd kunskap, ge bästa möjliga effekt och att mottagaren av insatserna ska vara delaktig i värderingen av utfallet (SOU 2008:18).

Verksamheter inom välfärdssektorn som ger socialt stöd, service och omsorg till människor vars liv kan vara helt beroende av dessa insatser, har en viktig uppgift i att kontinuerligt följa upp sitt arbete. Eftersom insatserna här ska anpassas efter individens funktionsförmåga och utgå från dennes önskan om hur livet ska formas, krävs ett flexibelt och anpassningsbart arbetssätt. De insatser som personen med funktionsnedsättning mottar omges av ett flöde av vardagliga aktiviteter och sociala relationer som utgör en del av verksamhetens socialpedagogiska arbete (SOU 2008:18; Socialstyrelsen & SKL 2011). Sådant praktiskt vardagsarbete kan vara hemsysslor, hantera inköp, personlig hygien, ledsagning och mycket annat.

2 Fortsatt i texten använder vi genomgående insats vilket kan omfatta en tjänst av olika slag som stöd och service (Socialstyrelsen 2014).

Det kan också omfatta att skapa ett tillfredsställande vardagligt sammanhang tillsammans med kamrater (t.ex. på boendet, arbetet). Detta är uppgifter som avser att ge stöd till förändring och främja brukarens känsla av ökat självförtroende. Sammantaget handlar det om att förebygga, underlätta eller avhjälpa vardagslivets utmaningar till följd av funktionsnedsättningen. Bedömning av insatsernas värde måste utgå från mottagarens unika situation och subjektiva bedömning.

Sådana insatser evidens kan således inte enkelt grunda sig i bedömning av objektiva mätbara insatser eller tjänster. En stor del av personalens vardagliga arbete är mer styrt av en erkänd värdegrund än av strikta metoder.

Det är uppenbart att en så komplex verklighet ställer särskilda krav på de uppföljnings- och utvärderingsmetoder som används. Inte minst gäller det att finna vägar för att stödja brukarna, mottagarna av insatserna, att uttrycka hur de värdesätter insatserna. Dessa svårigheter har lett till att det inom funktionshinderområdet hittills varit svårt att utveckla en evidensbaserad praktik (Socialstyrelsen 2012).

Då baspersonal och brukare (mottagare av insatser) engageras i ett systematiskt granskningsarbete tas lokala erfarenheter och s k situationsbunden kunskap till vara, blir synlig, kan värderas, förändras och förbättras. För personalen innebär det meningsfull självvärdering, och reflektion i arbetet. För brukarna blir det förhoppningsvis ökat inflytande över de insatser de mottar och över deras vardagliga närmiljö.

Genom systematisk granskning kan man upptäcka kunskapsluckor och hinder i kunskapsutvecklingen som annars kan vara svåra att identifiera. Det kan t.ex. gälla traderade arbetssätt, personbunden kompetens och tillfälliga lösningar som kommit att präglats verksamheten (Piuva, Börjeson & Lobos, 2011).

Praktikbaserad evidens

Den kunskap som blir resultatet av det systematiska granskningsarbetet ska omsättas i den kontext som den uppstått ur, dvs. den vardagsverklighet där brukarna och personalen möts. Vedung och Dahlberg (2013) har beskrivit detta som ”*en brukbar kunskap ur social vardagspraktik*” (sid 115). Det är dock av betydelse för den lokala kunskapens trovärdighet och styrka att den inte isoleras från kunskap framtagen genom vetenskapligt arbete och forskning, utan tar intryck därifrån. Då kan vi tala om en *lokal evidens* (Hjelte m fl 2014).

På detta sätt blir insatser som stöd, service och omsorg viktiga kunskapskällor till en *praktikbaserad evidens*, PBE (Vedung & Dahlberg 2013). Begreppet har beskrivits av Vedung och Dahlberg som en passande beteckning för verksamheter inom socialt arbete, ”... *PBE, dvs marknära socialt arbete som gör en skillnad i brukarnas liv*” (a a, sid 147).

Kraven på lokal kunskap är att den uppstår i de berörda parternas delade vardagsverklighet, är systematiskt dokumenterad samt kontinuerligt framtagen, prövad och granskad. En sådan kunskap blir också begriplig för alla berörda genom att de deltar i att ta fram den och göra den brukbar. En på detta sätt framtagen lokal kunskap kan ses som en form av beprövad erfarenhet (SOU 2008:18) utvecklad och testad i det brukarnära perspektivet.

Begreppet ”*beprövad erfarenhet*” används när det är svårt att hävda stark evidens för sin kunskapsbas. Det syftar på den professionella kompetensen att integrera och använda ny kunskap, färdighet att kommunicera denna samt förmågan att värdesätta och respektera brukarnas delaktighet i en positiv samverkan (Socialstyrelsen & SKL 2011). Beprövad erfarenhet, ibland benämnd dokumenterad erfarenhet, ska inte likställas med ”tyst kunskap”. Att den är beprövad innebär att den framtagits genom systematisk dokumentation och uppföljning av arbetet inom verksamheten, att kunskapen diskuteras och att den granskas ur olika perspektiv och är känd inom yrkesområdet (Oscarsson 2009). Beprövad erfarenhet kan ibland beskrivas och spridas genom ”goda exempel”. En praktik kan betraktas som evidensbaserad även om alla insatser inte har vetenskapligt dokumenterad evidens.

Oavsett var och hur kunskapen uppstår måste den tas till vara och omsättas i det dagliga arbetet. När personalen engageras i att granska sin verksamhet blir de delaktiga i att skapa en kunskaps- och erfarenhetsbank som är begripligt och användbar för dem alla. Det samma gäller för brukare som deltar i sådant arbete. För detta arbete krävs ledningsstrategier, värderingar, attityder samt en organisationskultur som systematiskt stödjer ett uppföljnings- och utvärderingsarbete (SKL, Positionspapper 2012).

Förbättringsarbete och den lärande arbetsplatsen

För att garantera insatsernas goda kvalitet och att önskad effekt uppnås för mottagaren, dvs kan betraktas som en evidensbaserad praktik, krävs att verksamheten genomsyras av ett målinriktat kvalitetsarbete och förbättringsarbete. Detta medför att insatser, använda metoder och arbetssätt kontinuerligt och systematiskt granskas, inte endast deras resultat och mottagarens nöjdhet, utan även genomförandet i sig (Socialstyrelsen 2012). I detta arbete måste baspersonal, brukare som mottagare av insatser samt ledning tillsammans engageras i ett kontinuerligt förbättringsarbete (a a). Det finns en viktig poäng i att den kunskap som ligger till grund för förbättringsarbetet utvecklas i den kontext där den ska användas (lokal kunskap), just beroende på att insatserna i hög grad ska präglas av mottagarnas synpunkter och värderingar. För detta krävs att cheferna är drivande i förbättringsarbetet och tar ansvar för implementering av ny kunskap (SKL, Positionspapper 2012; Socialstyrelsen 2014).

I förbättringsarbetet ingår också att matcha personalens kompetens med de insatser som ska utföras. Det innebär att personalen har rätt kompetens, ges tid och möjlighet att utveckla den och att arbetet är rätt organiserat (a a). I Socialstyrelsens Vägledning för arbetsgivare poängteras detta: ”... att tillsammans med brukarna planera för och dokumentera insatserna blir det också möjligt att följa upp och utvärdera dem. Dokumentationen kan då också användas som underlag för kvalitetssäkring och ett systematiskt förbättringsarbete. Förutsättningen för att personal ska kunna delta i ett systematiskt förbättringsarbete, med eller utan införande av vetenskapliga metoder, är att de har en grund att stå på. Den grunden innebär inte bara att ha rätt kompetens utan också att arbetsgivaren skapar arbetsmässiga förutsättningar för förbättringsarbetet” (Socialstyrelsen, 2012, sid. 25).

Genom att uppmärksamma och värdesätta den lokala kunskapen skapas en lärande arbetsplats. För att utveckla en praktikbaserad evidens måste yrkeskunskaper, beprövade erfarenheter och s k tyst kunskap betraktas som färskvara, dvs. det måste finnas en beredskap för att ständigt granska sitt arbete och inhämta nya rön och erfarenheter (Piuva, Börjeson & Lobos, 2011). Inget är så bra att det inte kan bli bättre. Även s.k. ”Best practice” måste värderas och utvecklas. Förbättringsarbetet tar sikte på framtiden och leder på så sätt till att utveckla och vidmakthålla en evidensbaserad praktik.

Metoder för uppföljnings- och utvärderingsarbete

Vi har tidigare konstaterat att det behövs särskilda granskningsmetoder för att utveckla en lokal kunskap som kan leda till praktisknära evidens i verksamheten. Att finna lämpliga metoder för detta är en utmaning för denna typ av verksamheter. Det finns idag flera utvärderingsmetoder som utvecklats för att passa lokal uppföljning och utvärdering. Inom funktionshinderområdet har flera av dessa också anpassats så att brukarmedverkan kan ske (se nedan). Erfarenheter av lämpliga metoder för brukarinflytande och medverkan på det här området är dock inte särskilt uppmärksammat ännu (Socialstyrelsen 2011; Socialstyrelsen 2013).

I verksamheter som ger stöd, service och omsorg ingår det inte i kraven på personalkompetens att man har träning i att omsätta vetenskaplig kunskap till praktik. Personalens metodkunskaper för granskningsarbete är ofta otillräckliga. Detta är bara vagt formulerat i Socialstyrelsens vägledning om rätt kompetens hos personalen (2012, sid 28).

Det kan därför ta tid för verksamheter att utveckla den egna kompetens som behövs för att skapa en utvärderingskultur som kan omfatta all personal och brukarmedverkan. Det handlar om tid för personalen att skaffa sig metodkunskap och kunskap om hur resultaten kan används och utvecklas. Personalen får också ofta ansvar för att möjliggöra brukarmedverkan i detta sammanhang, vilket innebär att brukarna ska kunna delta var och en utifrån sin förmåga.

Det finns en risk för att verksamheterna tar för lätt på metodkunskapen och använder egna undersökningsmetoder som inte lever upp till primära kraven på systematik och saklighet i genomförandet. Möjligheterna att skapa den lokala kunskapen och en praktikbaserad evidens finns då inte. Konsekvensen kan bli att den enskildes rättighet till goda levnadsvillkor som bestäms av deras egna erfarenheter och önskemål, inte uppfylls.

Intern granskning

I detta projekt har vi fokuserat på uppföljning och utvärdering som genomförs av den egna personalen och eventuellt med brukare som medaktörer (se nedan). De deltagarprojekt som diskuterats i Utvärderingsverkstaden har således gällt sk intern granskning. Vid sådan granskning är det medarbetare som deltar i att ta fram information/kunskap, diskutera resultaten och använda dem. Att genomföra en uppföljning blir då också en lärandeprocess och kompetensökning för personalen som i sin tur bidrar till att skapa en ”utvärderingskultur” i verksamheten. Det finns både för- och nackdelar med internutvärdering därför måste lämpligheten nogta övervägas inför varje uppdrag.

Internt utförda undersökningar kan ske utifrån en interaktiv undersökningsmodell. Det innebär att olika intressenter deltar i granskningsarbetet. Genom att alla berörda får inflytande över genomförandet ökar oftast intresse för att resultatet också kan göra skillnad (Karlsson 1999). Denna typ av deltagarmedverkan rekommenderas ofta när det gäller intressentgrupper som har svårt att föra fram sin talan t.ex. personer med funktionsnedsättningar. Sådana modeller ger möjlighet för personal och brukare att utveckla en gemensam kunskapsbas och bidra till den praktikbaserade evidensen.

Lämpliga metoder för deltagarbaserade undersökningar som kan anpassas efter olika tillgänglighetskrav är t.ex. enkäter, personliga intervjuer, gruppintervjuer, fokusgrupper (se kursmaterial Utveckla Dialogen, SPRI rapport 1998). Ett sätt som ibland används är sk Kollegial granskning då två verksamheter byter granskningsteam och genomlyser varandras verksamheter (se t.ex. Sydhoff m.fl. 2003/2007; Westerlund 2003; Landstinget i Östergötland 2014). Resultatet diskuteras sedan tillsammans som ett led i ett förbättringsarbete. Metodens styrka bygger på erfarenhetsutbyte och ömsesidigt lärande.

Brukardeltagande i uppföljning och utvärdering

Brukarmedverkan i granskningsarbetet och även i förbättringsarbetet är en självklarhet i allt välfärdsarbete sett utifrån delaktighetsprincipen grundad i medborgarnas, och i synnerhet brukarnas, rättigheter. Brukarnas delaktighet i detta sammanhang kan beskrivas utifrån två roller, dels som kunder för att säga sin mening, ge synpunkter på insatser osv., dels som medaktörer i utförandet av uppföljningar och utvärderingar.

Som kund, brukare, mottagare

Att brukare tillfrågas om sina synpunkter i undersökningar innebär att fokus ändras till perspektivet nerifrån och upp (Karlsson 2011; Vedung & Dahlberg 2013). Samtidigt blir resultaten beskrivna från brukarens eget perspektiv (inifrånperspektiv) till skillnad från tidigare då deras verklighet beskrevs av andra. Detta perspektiv skifte har väsentligt ökat möjligheterna till inflytande över den egna livssituationen för de personer som mottar olika insatser från kommunen. En förutsättning är dock att undersökningen är helt anpassad till brukarnas kommunikationssätt.

Brukarnas funktionsnedsättningar kan dock begränsa möjligheterna att delta fullt ut. Än så länge finns få beprövade metoder som utformats så att brukarens särskilda behov på tillgänglighet respekteras. En ofta citerad utvärderingsmodell är BIKVA, Brukarindragning i kvalitetsarbetet (Krogstrup 1999), som utvecklats i Danmark. I den ges brukare en självständig roll för att ställa frågor och ge synpunkter på verksamheten, men den beskriver ingen särskild tillgänglighetsanpassning för brukare med funktionsnedsättning. Ett mer brukarnära perspektiv har Delaktighetsmodellen (Gullacksen & Hejdedal 2014). I den involveras personer med egna erfarenheter och baspersonal i en likvärdig och tillgänglighetsanpassad dialog. Syftet är att pröva olika idéer och synpunkter ur flera perspektiv för att ge underlag till förbättringar i brukarnas vardag. Sådan dialog kan användas i vissa delar av ett uppföljningsarbete t.ex. för att ringa in viktiga frågeområden. Det finns också anpassade enkätmetoder för personer med kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar. Pict-o-stat är en datoranpassad enkät anpassad med pictogrambilder för personer med intellektuell funktionsnedsättning (exempel Olsson, 2012)

Som medaktör

På senare år har brukare värdesatts alltmer som medaktörer i utförandet av uppföljningar och utvärderingar. Det innebär att brukare får kunskap om hur granskningsarbetet går till och de engageras av verksamheten för att ingå i ett utvärderingsteam tillsammans med personal och/eller forskare. När de som berörs av insatserna också blir aktivt involverade i granskningsprocessen, får delaktighet en förstärkt betydelse och ökar möjligheten att omsätta resultaten i praktiken (Karlsson 1999).

Medaktörerna kan delta i olika moment vid t.ex. en uppföljning (Karlsson, 2011). Det kan gälla att formulera frågor i enkät, ge förslag på viktiga frågeområden, intervjua brukare, sprida resultaten till brukare och andra intressenter. Särskilt i samtal och intervjuer har medaktören betydelse för att få fram fördjupad information från intervjupersonen, pga. sina egna erfarenheter av liknande livsvillkor.

Ett exempel på metoder där brukare medverkar till kunskapsproduktionen är Brukarrevision (se t.ex. Norman 2007; Jakobsson Lund & Rosenberg 2008) som genomförs av brukare med särskild kunskap om metoden. Brukarrevision är en form av granskning av vad som sker eller skett och är väl beskriven från många verksamheter. En liknande form av revision där personer med egna erfarenheter har en huvudroll i granskningen är BUKU, Brukarstyrd utvärdering och kvalitetsutveckling. Denna modell ägs och genomförs av intresseorganisationen FUB³.

Delaktighetsmodellen, som nämndes på sidan 45, har Vägledarteam som leder dialogslingor. I dessa team kan också ingå personer med egna erfarenheter av insatser, s k Brukarvägledare, som har särskild utbildning för uppgiften.

En ambition med den Utvärderingsverkstad, som vi presenterar i denna skrift, har varit att bjuda in brukare att delta i den och i deltagarnas verksamhetsförlagda utvärderingsprojekt.

3 FUB = FUB För barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning.

Avslutande ord

Vi har pekat på några viktiga infallsvinklar kring hur begreppen evidens används inom sociala området och funktionshinderområdet. En evidensbaserad praktik kräver ständiga interna uppföljningar och utvärderingar av insatser och verksamhetens utformning. Verksamheten bör genomsyras av en medveten utvärderingskultur som är naturlig för personal och organisation. Det måste då finnas medarbetare som tillägnat sig särskild kunskap om utvärderingsmetodologi och en plan för hur resultaten kan omsättas i förbättringar i verksamheten. Utvärderingar och uppföljningar producerar ny kunskap som tas till vara i det vardagliga arbetet. Detta förutsätter att brukare, mottagare av stöd, service och omsorger, medvetet och aktivt involveras på olika sätt.

Det är i detta perspektiv som Utvärderingsverkstäder har en viktig funktion att fylla.

Referenser

till avsnittet **Användning av aktuella begrepp om evidens och egenutvärdering:**

Eriksson, B. G. & Karlsson, P-Å. (2012). Utvärderingsstäder – en form för praktik- och verksamhetsnära utvärdering och utveckling inom välfärdsområdet. I Eriksson & Karlsson (red). 2012. Handbok för utvärderingsverkstäder. FoU Välfärd Värmland. Karlstad universitet.

Gullacksen, A-C. & Hejdedal, RM. 2014. Delaktighetsmodellen. En väg mot empowerment. En uppföljningsstudie. FoU Välfärd. Kommunförbundet i Skåne. Skriftserie 2014:1.

Hjelte, J., Brännström, J., Engström, C. & Örnberg, D. 2014. Slutrapport Implementering av LOKE 2011 – 2013. Umeå kommun: Utvecklings- och fältforskningsenheten (UFFE).

Jakobsson Lund, A. & Rosenberg, D. 2008. En handbok om brukarrevision. Kvalitetsutveckling genom egen erfarenhet av psykiska funktionshinder. FoU Västernorrland. Härnösand.

Karlsson, O, 1999. Utvärdering - mer än metod. En översikt. Å jour. En serie kunskapsöversikter. Svenska kommunförbundet. Nr 3.

Karlsson, P-Å. 2011. Brukarens roll i några olika utvärderingsmodeller.

I Rönmark, L. (red): Brukarens roll i välfärdsforskning och utvecklingsarbete. Vetenskap för profession. Högskolan i Borås. 18:2011.

Krogstrup, G. K. (1999). Brukardeltagande i kvalitetsutvärdering (BIKVA) av insatser inom det sociala området. Skrift nr. 4. Aalborg: Aalborgs Universitet, Forskningsenheten Differentieret Social Integration.

Landstinget i Östergötland, 2014. Slutrapport – Kollegialt lärande - Vi lär om oss själva i samverkan med andra. www.lio.se.

Norman, C. 2007. Brukarorienterad utvärdering av verksamhet inom Göteborgs Stad – Brukarrevision. En utvärdering av ett pilotprojekt. Rapport. FoU i Väst.GR.

Olsson, C. 2012. Metodbeskrivning, Personlig assistans PA, Område funktionshinder, Landskrona stad 2011 – 2012.

Oscarsson, L. 2009. Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten. SKL och SKL Kommentus.

Piuva, K., Börjeson, M. & Lobos, C. 2011. Introduktion om utvärdering och om evidensbaserat socialt arbete. I Piuva., Börjeson & Lobos (red). Utvärdering i praktiken. Om att värdera socialt arbete för människor med psykiska funktionshinder. Lund: Studentlitteratur.

Sackett, D. I., Straus, S. E., Richardson, W. S., Rosenberg, W. & Haynes, R. B. (2000). Evidence-based medicine: How to practice and teach EBM (2nd edition). Edinburgh: Churchill Livingstone.

SKL Positionspapper, 2012.

Socialstyrelsen, 2011. Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri – en kartläggning av forskning och praktik.

Socialstyrelsen, 2012. Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning. Vägledning för arbetsgivare.

Socialstyrelsen, 2013. Att ge ordet och lämna plats – en vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård.

Socialstyrelsen, 2014. Systematisk uppföljning. Beskrivning och exempel. Socialstyrelsen & SKL, 2011. På väg mot en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten Kartläggning, analys och förslag för att förbättra kunskapsstyrningen. Socialstyrelsen och SKL.

SOU, 2008.:18. Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren. Betänkande. Socialdepartementet.

Sydhoff, J., Lööf, C. & Kanström, L. 2003/2007. Peer review - en metod för utvärdering och systematisk analys i en lärandeprocess. Rapport från Samhällsmedicin. 2003:2, Stockholms läns landsting. Uppdaterad 2007 centrum för folkhälsa.

Vedung, E. & Dahlberg, M. 2013. Demokrati och brukarutvärdering. 2:a upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Westlund, P (2003) Kollegiegranskning. Metoder och erfarenheter i kvalitetsarbete. Svenska kommunförbundet, Nr 9.

Rapport från en utvärderingsverkstad

Inom ramen för den nationella satsningen på evidensbaserad praktik (EBP) inom funktionshinderområdet har flera delprojekt genomförts i Skåne sedan 2014. EBP-projektet riktar sig till verksamheter som bedrivs med stöd av Lagen om stöd och service (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL) i kommunal, regional eller privat regi och brukarorganisationer. Det övergripande syftet för samtliga delprojekt har varit att öka brukarinflytande och självbestämmande för personer som lever med en funktionsnedsättning och mottar särskilt stöd, service och omsorg från samhället. En ambition har varit att också möjliggöra brukarmedverkan i olika delar av projekten.

Denna rapport beskriver arbetet i en Utvärderingsverkstad som genomförts i Skåne 2014 – 2015. Såvitt vi vet är det den första i Skåne. En Utvärderingsverkstad vänder sig till personal inom sociala välfärdsverksamheter. Syftet är att öka personalens kunskaper och kompetens om hur utvärderingar och uppföljningar av de egna arbetsinsatserna kan genomföras på ett professionellt sätt. På så sätt tillförs verksamheter egen kompetens för att kontinuerligt följa resultat och granska sitt arbete och egen kunskap om att initiera, genomföra och utveckla systematiska uppföljningar.

Utvärderingsverkstaden leds av forskare eller professionella utvärderare knutna till en FoU verksamhet. Tillsammans och med stöd från dessa processledare, skapar och konstruerar deltagarna sina egna utvärderingsuppdrag, liksom i en ”verkstad”.

Deltagare har varit personal från LSS-verksamheter som på uppdrag från sin verksamhet har utfört enklare interna uppföljnings- eller utvärderingsuppdrag. I detta delprojekt har funnits möjlighet för brukare som mottagare av stöd, service och omsorg, att konkret delta i dessa uppdrag.

