



# **MÅL, MEDVERKAN OCH KUNSKAP**

## **En genomlysning av hur NNS-enkäten kan användas i arbetet med att förstärka brukarmedverkan**

Ulla-Karin Schön, Professor i Socialt Arbete

[ullakarinschon@socarb.su.se](mailto:ullakarinschon@socarb.su.se)

200923

# Uppdraget

1. Hur kan resultaten från 2019 års enkät förstås utifrån perspektivet brukarmedverkan, samt i relation till befintlig forskning?
2. Hur kan indikatorerna och då särskilt måtten vässas med fokus på att fånga brukarmedverkan ytterligare?
3. Hur kan verksamheter och ledning arbeta med kvalitetsutveckling kring brukarmedverkan utifrån resultaten av NNS-enkäten?

# Alla dessa begrepp



Brukarinflytande

Brukarmedverkan

Brukardelaktighet

Brukarmakt

# Tydliga bestämmelser om brukarmedverkan

- "Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet." (SoL 1§)
- "Verksamheten skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges" (LSS 6§)
- Hälsa- och sjukvården ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet och att vården och behandlingen så långt det är möjligt ska utformas och genomföras i samråd med patienten. Patienten ska ges individuellt anpassad information (HSL 2 b §)
- "Varje barn har rätt att få uttrycka sina åsikter och att bli lyssnad på. Det enskilda barnet har rätt att komma till tals och bli respekterad i frågor som det direkt berörs av." (Barnkonventionen art 7)

## Vad säger den samlade forskningen om brukarmedverkan?

Forskningen visar att ju bättre kvaliteten är på brukarmedverkan och samarbetet mellan brukaren, föräldrar och stödjande myndigheter, desto bättre blir övergången till vuxenliv för brukaren.

Nyckeln till framgångsrika insatser är att de myndigheter och organisationer som är involverade i att stödja unga individer till arbete eller studier, på allvar involverar brukarna i planering och genomförande av olika stödinsatser

(Tideman, Lövgren & Malmquist, 2020).

# Framgångsfaktorer för brukarmedverkan



- ✓ Attityd/inställning
- ✓ Färdigheter (skills) och stöd
- ✓ Ledarskap

# En modell för att arbeta med brukarmedverkan

Nivåer av delaktighet	Öppningar	Möjligheter	Skyldigheter
5. Brukare delar makt och ansvar över beslutsfattande	Är du som personal beredd att dela inflytande och ansvar med brukare?	Finns det ett förfarande som möjliggör för brukare och vuxna att dela inflytande och ansvar över beslut?	Är det ett policykrav att brukare och vuxna delar inflytande och ansvar över beslut?
4. Brukare involveras i beslutsfattande processer	Är du beredd att låta brukare delta i dina beslutsfattande processer?	Finns det rutiner som möjliggör för brukare att delta i beslutsfattande processer?	Är det ett policykrav att brukare ska vara involverade i beslutsfattande processer?
3. Brukares åsikter och synpunkter beaktas	Är du beredd att beakta brukares åsikter och synpunkter?	Möjliggör den beslutsfattande processen att brukares åsikter och synpunkter beaktas?	Är det ett policykrav att brukares åsikter och synpunkter ska vägas in i beslutsfattande?
2. Brukare får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter	Är du beredd att stödja brukare att uttrycka sina åsikter och synpunkter?	Har du tillgång till olika aktiviteter och metoder som stödjer brukare att uttrycka åsikter och synpunkter?	Är det ett policykrav att brukare ska ges stöd i att uttrycka sina åsikter och sina synpunkter?
1. Brukare blir lyssnade på	Är du beredd att lyssna på brukarna?	Arbetar du på ett sätt som möjliggör att brukarna blir lyssnade på?	Är det ett policykrav att brukare ska bli lyssnade på?

## Frågor i NNS enkäten som handlar om brukarmedverkan

- **Indikator 1**, Deltagarna känner att de insatser som erbjuds är organiserade runt deras behov (personcentrerade).  
Fråga till deltagarna: *Får du stöd på ett sätt som är till stor nytta för dig/Har du fått stöd på ett sätt som är till stor nytta för dig?*
- **Indikator 2**, Deltagarna upplever inflytande över rehabiliteringsprocessen.  
Fråga till deltagarna: *Är du med och bestämmer vilket stöd du ska få?/Har du fått vara med och bestämma vilket stöd som du får/har fått?*
- **Indikator 3**, En möjlighet att låta rehabiliteringsprocessen få ta den tid som behövs utifrån deltagarnas förutsättningar. Fråga till deltagarna: *Får stödet ta den tid du behöver?/Har stödet fått ta den tid du behöver?*  
Fråga till personal: *Får stödet som ni ger ta den tid som behövs?*
- **Indikator 9**, Att det systematiskt tillvaratas erfarenheter, kunskaper och synpunkter såväl från enskilda deltagare/brukare som från brukarorganisationer eller grupper av deltagare.  
Fråga till deltagarna: *Upplever du att personalen tar tillvara dina erfarenheter, kunskaper och synpunkter?/Upplever du att personalen har tagit tillvara dina erfarenheter, kunskaper och synpunkter?*  
Fråga till personal: *Tas erfarenheter, kunskaper och synpunkter från deltagare systematiskt tillvara?*  
Fråga till chefer: *Tas erfarenheter, kunskaper och synpunkter från brukarorganisationer systematiskt tillvara?*



# En modell för att arbeta

Indikator 1.

Deltagarna känner att de insatser som erbjuds är organiserade runt deras behov (personcentrerade).

Fråga till deltagarna: Får du stöd på ett sätt som är till stor nytta för dig/Har du fått stöd på ett sätt som är till stor nytta för dig?

Nivåer av delaktighet	Öppningar	M	
5. Brukare delar makt och ansvar över beslutsfattande	Är du som personal beredd att dela inflytande och ansvar med brukare?	Fi m at ö	
4. Brukare involveras i beslutsfattande processer	Är du beredd att låta brukare delta i dina beslutsfattande processer?	Finns det rutiner som möjliggör för brukare att delta i beslutsfattande processer?	Är det ett policykrav att brukare ska vara involverade i beslutsfattande processer?
3. Brukares åsikter och synpunkter beaktas	Är du beredd att beakta brukares åsikter och synpunkter?	Möjliggör den beslutsfattande processen att brukares åsikter och synpunkter beaktas?	Är det ett policykrav att brukares åsikter och synpunkter ska vägas in i beslutsfattande?
2. Brukare får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter	Är du beredd att stödja brukare att uttrycka sina åsikter och synpunkter?	Har du tillgång till olika aktiviteter och metoder som stödjer brukare att uttrycka åsikter och synpunkter?	Är det ett policykrav att brukare ska ges stöd i att uttrycka sina åsikter och sina synpunkter?
1. Brukare blir lyssnade på	Är du beredd att lyssna på brukarna?	Arbetar du på ett sätt som möjliggör att brukarna blir lyssnade på?	Är det ett policykrav att brukare ska bli lyssnade på?

# En modell för att arbeta med brukarmedverkan

Nivåer av delaktighet	Öppningar	Möjligheter	Skyldigheter
5. Brukare delar makt och ansvar över beslutsfattande	Är du som personal beredd att dela inflytande och ansvar med brukare?	Finns det ett förfarande som möjliggör för brukare och vuxna att dela inflytande och ansvar över beslut?	Är det ett policykrav att brukare och vuxna delar inflytande och ansvar över beslut?
4. Brukare involveras i beslutsfattande processer	Är du beredd att låta brukare delta i dina beslutsfattande processer?	Finns det rutiner som möjliggör för brukare att delta i beslutsfattande processer?	Är det ett policykrav att brukare ska vara involverade i beslutsfattande processer?
3. Brukares åsikter och synpunkter beaktas	Är du beredd att beakta brukares åsikter och synpunkter?	Möjliggör den beslutsfattande processen att brukares åsikter och synpunkter beaktas?	Är det ett policykrav att brukares åsikter och synpunkter ska vägas in i beslutsfattande?
2. Brukare får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter	Är du beredd att stödja brukare att uttrycka sina åsikter och synpunkter?	Har du tillgång till aktiviteter och stödjer brukare att uttrycka sina åsikter och synpunkter?	Indikator 2. Indikator 2, Deltagarna upplever inflytande över rehabiliteringsprocessen.
1. Brukare blir lyssnade på	Är du beredd att lyssna på brukarna?	Arbetar du på att möjliggöra att brukare blir lyssnade på?	Fråga till deltagarna: Är du med och bestämmer vilket stöd du ska få?/Har du fått vara med och bestämma vilket stöd som du får/har fått?

### Indikator 3

En möjlighet att låta rehabiliteringsprocessen få ta den tid som behövs utifrån deltagarnas förutsättningar.

Fråga till deltagarna: Får stödet ta den tid du behöver?/Har stödet fått ta den tid du behöver?  
Fråga till personal: Får stödet som ni ger ta den tid som behövs?

Nivåer av delaktighet	Öppningar	Möjligheter	
5. Brukare delar makt och ansvar över beslutsfattande	Är du som personal beredd att dela inflytande och ansvar med brukare?	Finns det ett förfarande som möjliggör för brukare att dela inflytande och ansvar över beslut?	
4. Brukare involveras i beslutsfattande processer	Är du beredd att låta brukare delta i dina beslutsfattande processer?	Finns det rutiner som möjliggör för brukare att delta i beslutsfattande processer?	Är det ett policykrav att brukare ska vara involverade i beslutsfattande processer?
3. Brukares åsikter och synpunkter beaktas	Är du beredd att beakta brukares åsikter och synpunkter?	Möjliggör den beslutsfattande processen att brukares åsikter och synpunkter beaktas?	Är det ett policykrav att brukares åsikter och synpunkter ska vägas in i beslutsfattande?
2. Brukare får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter	Är du beredd att stödja brukare att uttrycka sina åsikter och synpunkter?	Har du tillgång till olika aktiviteter och metoder som stödjer brukare att uttrycka åsikter och synpunkter?	Är det ett policykrav att brukare ska ges stöd i att uttrycka sina åsikter och sina synpunkter?
1. Brukare blir lyssnade på	Är du beredd att lyssna på brukarna?	Arbetar du på ett sätt som möjliggör att brukarna blir lyssnade på?	Är det ett policykrav att brukare ska bli lyssnade på?

## Indikator 9,

Att det systematiskt tillvaratas erfarenheter, kunskaper och synpunkter såväl från deltagare som från brukarorganisationer eller grupper av deltagare.

Fråga till deltagarna: Upplever du att personalen tar tillvara dina erfarenheter, kunskaper och synpunkter?

Fråga till personal: Tas erfarenheter, kunskaper och synpunkter från deltagare systematiskt tillvara?

Fråga till chefer: Tas erfarenheter, kunskaper och synpunkter från brukarorganisationer systematiskt tillvara?

beslutsfattande?

Är det ett policykrav att brukare ska ges stöd i att uttrycka sina åsikter och sina synpunkter?

Är det ett policykrav att brukare ska bli lyssnade på?

Nivåer av delaktighet	Öppningar	Möjligheter
5. Brukare delar makt och ansvar över beslutsfattande	Är du som personal beredd att dela inflytande och ansvar med brukare?	Finns det ett förfarande som möjliggör för brukare och vuxna att dela inflytande och ansvar över beslut?
4. Brukare involveras i beslutsfattande processer	Är du beredd att låta brukare delta i dina beslutsfattande processer?	Finns det rutiner som möjliggör för brukare att delta i beslutsfattande processer?
3. Brukares åsikter och synpunkter beaktas	Är du beredd att beakta brukares åsikter och synpunkter?	Möjliggör den beslutsfattande processen att brukares åsikter och synpunkter beaktas?
2. Brukare får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter	Är du beredd att stödja brukare att uttrycka sina åsikter och synpunkter?	Har du tillgång till olika aktiviteter och metoder som stödjer brukare att uttrycka åsikter och synpunkter?
1. Brukare blir lyssnade på	Är du beredd att lyssna på brukarna?	Arbetar du på ett sätt som möjliggör att brukarna blir lyssnade på?