

# Lyssna för att förändra

Hur tar man bäst tillvara brukares erfarenheter och kunskaper i sitt kommunala förbättrings- och utvecklingsarbete?

# Från idiot...

”Hos de slöa idioterna saknas varje initiätiv de rastlösa och livliga däremot kunna bli en plåga för omgivningen. De uppträda synnerligen störande, förstöra allt vad de komma över, få omotiverade raseriutbrott, göra ofog av allehanda slag och kunna genom sin ohämmade impulsivitet bli verkligt farliga...”

Hemmets Läkarbok från 1949



# Till medskapande

”Medskapande, brukar- och patientmedverkan eller engelska Co-production, är några av de begrepp som används för att beskriva en växande ambition att ge större inflytande och ansvar till brukare, kunder, klienter, patienter och anhöriga i planering och genomförande av en offentlig tjänst”

SKL web

# Medskapande handlar om

- att systematiskt ta tillvara erfarenhetskunskap och synpunkter både från enskilda brukare som från dessas sammanslutningar
- att ändra relationen mellan brukare och de professionella, man måste se på makt, resurser och partnerskap på ett nytt sätt
- att i handling bekräfta att människor inte är passiva mottagare av service - att de har tillgångar och kompetens som kan bidra till att förbättra en välfärdstjänst.
- att de professionella inte arbetar för utan med sina brukare och patienter – mot ett gemensamt mål

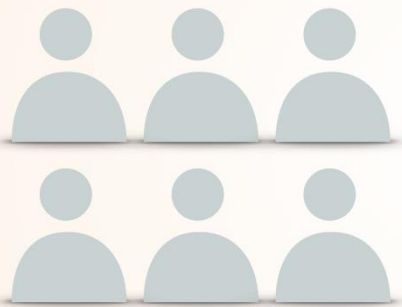
# Det leder till

- en bättre kvalitet på tjänsten – högre träffsäkerhet – bättre slutresultat
- en effektivisering som kan ge lägre kostnad och förutsättningar att använda offentliga resurser till nya behov eller nya grupper
- stärkta individer istället för passiviserade och inlärt hjälplösa när de får del av offentliga tjänster
- lättare att kunna möta krav på större inflytande och vilja till eget ansvarstagande från alltmer utbildade och informerade brukare och patienter

# Att vara förtroendevald

Det politiska uppdraget handlar om att ta ansvar för prioriteringar av våra gemensamma resurser och fatta beslut om frågor som rör människors vardag

Från politiskt beslut till den enskilda människan!



# Vilka underlag har ni inför prioriteringar?

- Som förtroendevald handlar det inte om hur kunskap ska användas som beslutsunderlag för en specifik person.
- Men du kan vara delaktig i att se till att utbudet av insatser är det bästa
- Och fråga efter resultat som visar på utfall

# Samla in kunskap från brukare och klienter

Samtal

Möten

Dialog

Inte bara reaktivt utan även proaktivt!

Mätningar och dokumentation



# Hur vet man vad som fungerar?

- Brukarrevision
- ”Att lära av fosterbarn”
- Dialoger med representanter för brukare och anhöriga
- Råd och erfarenhetsutbyte
- Representation i beslutande organ och andra arenor
- Medverkan i utveckling och utbildning
- Brukar driven utveckling/ tjänstedesign
- Experter i vården/verksamheten
- Delat beslutsfattande

Patienternas,  
brukarnas  
och de  
anhörigas  
kunskap och  
erfarenheter

**Prioritera**

**Systematisera och  
förädla**

**Dokumentera**

Personalens,  
chefernas och  
politikernas  
kunskap och  
erfarenheter

© Mårten Jansson, NSPH

Patienternas,  
brukarnas  
och de  
anhörigas  
kunskap och  
erfarenheter

**Prioritera**

**Systematisera och  
förädla**

**Dokumentera**

Personalens,  
chefernas och  
politikernas  
kunskap och  
erfarenheter

© Mårten Jansson, NSPH

# Lästips!

- Brukarinflytande inom äldreomsorgen. Socialstyrelsen, 2008
- Shared decision making – en introduktion till delat beslutsfattande inom psykiatrisk vård. Socialstyrelsen 2012
- Det får inte vara tomma ord, FoUiVäst. 2009
- Hitta rätt! Nationell psykiatrisamordning, 2007
- Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri. Socialstyrelsen, 2012
- Att ge ordet och lämna plats – vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård. Socialstyrelsen, 2013
- Patient- och brukarmedverkan. SKL positionspapper, 2010
- Ett förtroendeuppdrag, Hillborg & Rosenberg, 2012, Kunskap till praktik
- Brukarråd. Var med och påverka beroendevården där du bor! (FMN & RFHL)
- Från delaktighet till delat beslutsfattande. NSPH
- Samverkan med brukare och patienter i upphandlingsprocessen, SKL

# Tack för er uppmärksamhet



[Marit.gronbergeskel@skl.se](mailto:Marit.gronbergeskel@skl.se)