

Strategi för inflytande och delaktighet för personer med egen erfarenhet

1. Introduktion

Inom Kommunal utveckling samordnas i nära samarbete med länets samtliga kommuner utvecklingsprojekt och aktiviteter inom områden som prioriterats av verksamhetsnära chefsnätverk. Utvecklingsprojekten och aktiviteterna samordnas och leds av FoU-ledare genom nätverk med deltagare från olika nivåer inom verksamheten medaktörer. Detta gemensamma strategidokument avser att förstärka inflytande och delaktighet för personer med erfarenhet av att använda de välfärdstjänster som ryms inom Kommunal utvecklings uppdragsområden. Ambitionen är att strategidokumentet för inflytande och delaktighet ska vara förenligt med övriga styrdokument. Ett sådant styrdokument är Ledningssystemet för samverkan (2015)¹.

Kommunal utveckling är en ”förvaltning” inom Region Jönköpings län. Kommunal utveckling består av flera utvecklingspartnerskap. Initialt bildades FoUrum social välfärd av kommunerna i Jönköpings läns socialtjänster med uppdraget att i ett kommunövergripande utvecklingsarbete. Under senare år har verksamheten utökats med FoUrum fritid, FoUrum utbildning, Miljösamverkan f samt Kurs och konferens. Detta strategidokument för inflytande och delaktighet är en utveckling av ett tidigare strategidokument om brukarmedverkan för FoUrum social välfärd. Det tidigare dokumentet kommenteras i en utvärdering av Svensson (2014) på följande sätt: ”Det viktigaste FoUrum kan göra – om man menar allvar med brukarinflytande – är att bygga in detta på alla nivåer, i alla processer och i allt arbete.” Svenssons kommentar beaktas i föreliggande strategidokument.

Strategin grundas på demokratiska värderingar, att allas erfarenheter är lika värda. Innehållet avgränsas till inflytande och delaktighet på generell nivå, med hänsyn taget till både individ- och samhällsnivåer. Ytterst handlar inflytande och delaktighet om mänskliga rättigheter, närmare beskrivet av Förenta nationerna (FN, 2013), och har med lokal demokrati att göra (SKL, 2013). Med generell nivå menas grupper av enskilda respektive grupper av personer i beslutande position, så kallad tjänstemannanivå (Karlsson och Börjeson, 2011). Enskilda företräds på den generella nivån av representanter för intresseföreningar såsom till exempel brukarorganisationer, elevorganisationer samt ungdomsorganisationer och patientföreningar, medan politiska organ och ledningsgrupper representeras av personer i beslutande position. Inflytande och delaktighet på den generella nivån tillämpas i det praktiska utvecklingsarbetet inom Kommunal utveckling.

Strategidokumentet inleds med en översikt över vad som är möjligt att uppnå med användares inflytande och delaktighet. Därefter ges en kort introduktion till strategidokumentets betydelse i avseende vetenskap och beprövad erfarenhet. Sedan definieras erfarenhet och kunskap och avslutningsvis ges några etiska reflektioner. Det andra kapitlet, *Framgångsfaktorer* handlar om

¹ Ledningssystem för samverkan 2015-10-02 ”Brukarmedverkan innebär att ta tillvara brukarens/patientens/närståendes specifika kunskap och erfarenhet. Inflytande på organisations- och systemnivå innebär inflytande och medverkan vid utformande av princip-/vårdprogram, handlingsplaner och andra övergripande dokument. Det sker huvudsakligen via intresseföreningar/brukarorganisationer men också som genom patienter/brukare med aktuell erfarenhet av verksamheten.”

framgångsfaktorer för inflytande och delaktighet på gruppnivå: maktrelationer, förankring, resurser, delaktighet och långsiktighet. Det tredje kapitlet, *Mål och mätetal*, handlar om uppföljning och resultat inom Kommunal utveckling. Avslutningsvis beskrivs hur inflytande och delaktighet kan säkerställas och utvecklas genom uppföljning, utvärdering, forskning och spridning.

1.1. Definitioner

Strategin avgränsas till inflytande och delaktighet för de personer som på något sätt använder de tjänster, den service, som tillhandahålls inom de förvaltningar som ryms inom Kommunal utveckling s uppdrag. Det kan handla om tjänster och service som den enskilde ansöker om, det vill säga med en slags frivillighet såsom hemtjänst, men också sådana tjänster som baseras på myndighetsutövning, det vill säga skyldighet såsom skolplikt, eller tvång såsom tvångsvård eller tillsyn. De personer som använder sig av dessa tjänster eller service, oavsett frivillighet eller tvång, kan ur ett samhällsperspektiv betraktas som *medborgare*. Eftersom det finns en poäng med att tilldela personer som befinner sig i specifika situationer olika roller, benämns hädanefter de personer som använder sig av de tjänster eller den service som de verksamheter som ingår i Kommunal utvecklings uppdrag bedriver, kort och gott för *användare* (Vedung, 2001)². I mer specifika fall benämns användarna *brukare, elever, kunder* eller *patienter* utifrån kontext. De personer som genomför tjänsterna eller servicen benämns *personal* medan personer i beslutsposition benämns *tjänstemän* respektive *politiker*. Personer som arbetar på Kommunal utveckling eller deltar i de chefsnätverk som samordnas och leds via Kommunal utveckling benämns *medarbetare*.

1.2. Vision - vad vill vi uppnå?

Det grundläggande motivet för ett strategidokument för inflytande och delaktighet är att den verksamhet som bedrivs ska komma till reell nytta för användarna. I praktiken innebär det en verksamhet som präglas av delaktighet och inklusion. Genuint inflytande och delaktighet bidrar till ökad kunskap om användarnas behov och vad som är till nytta för dem. Inflytande och delaktighet bidrar således till bättre underbyggda beslut för utveckling av praktiken. Vidare ökar tydligheten om vad som är viktigt för den enskilde respektive för grupper av människor med samma eller liknande behov, och leder därmed till fokus på rätt saker. Inom varje projekt och aktivitet bör ställning tas till vilka av dessa effekter som är relevanta för det specifika projektet eller aktiviteten, utifrån vad som är möjligt att följa upp och värdera. Följande motiv är användbara (Socialstyrelsen, 2008): *serviceanpassning*, vilket har med kvalitet och behovsanpassning att göra; *effektivitet*, vilket innebär faktiska, istället för tolkade, behov; *empowerment*, vilket innebär ökad makt över det egna livet, vilket kan leda till ökat självförtroende och att en blir betraktad på nytt sätt; *demokrati*, vilket sträcker sig utöver den individuella nivån och kan leda till reellt inflytande; *återhämtning*, en individuell och personlig process där den enskildes kompetens utgör en väsentlig del.

För att ytterligare stärka inflytande och delaktighet bör Kommunal utveckling inta ett globalt perspektiv och aktivt verka för att användares perspektiv genomsyrar verksamheten som helhet. Intentionen bör vara att upphandlingar sker med social hänsyn i enlighet med lag om offentlig upphandling (Sveriges Riksdag, 2016).

1.3. Vetenskaplig grund och beprövad erfarenhet samt lärande organisation

Vetenskap och beprövad erfarenhet innebär i korthet att i det enskilda mötet väva samman den enskildes erfarenheter och den professionelles expertis med bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap (Oscarsson 2009; Patientlag 2014; Skolverket 2012). Mötet ska genomsyras av respekt för den

² Vedung uttrycker sig så här: *slutmottagare av offentlig nytta eller åtgärd* (s.12).

enskilde, vilket inbegriper beaktande av den enskildes autonomi. En central del i utvecklingen av en verksamhet är att följa upp och reflektera kring resultat. Genom att involvera alla som berörs av en viss tjänst i reflektionerna kring resultat skapas möjlighet till nya perspektiv, ny förståelse och därmed nya typer av lösningar. SKL (2015) stödjer kommuner och landsting att utveckla den lokala demokratin, vilket kan anses vara en central aspekt vad gäller inflytande och delaktighet.

Lärande organisation är ett centralt begrepp för en forsknings- och utvecklingsorganisation som Kommunal utveckling. Lärande organisation handlar i korthet om hur användares inflytande och delaktighet i projekt och aktiviteter kan bidra till ett innovativt och utvecklingsinriktat lärande, det vill säga utforskande och innovativt, jämfört med det så kallade reproduktiva lärandet som handlar om att utnyttja och förfinas redan etablerat kunnande (se Ellström, 2005). *Lärande organisation* uppmanar således dels till utforskande av brukares delaktighet och inflytande i projekt/aktiviteter, och dels till att de nya kunskaper som kommer fram genom utforskandet omsätts i praktisk verksamhet, se kapitel 4. *Utvärdering och forskning*.

1.4. Erfarenhet och kunskap

Två vanligt förekommande begrepp när inflytande och delaktighet är på agendan är *erfarenhet* och *kunskap*. I strategidokumentet används begreppet *kunskap* som överordnat, med *erfarenhetsbaserad kunskap* och *teoribaserad kunskap* som två jämbördiga undergrupper. Genom att integrera dessa två undergrupper stärks den enskilda individens ställning i mötet genom att användare och profession ses som lika värdefulla. På så sätt utjämnas relationerna mellan användarnas och professionernas kunskap.

Erfarenhetsbaserad kunskap handlar om personliga upplevelser till skillnad från uppfattningar som baseras på åsikter och tyckande. Levd erfarenhet är ett vanligt förekommande uttryck som syftar på personlig erfarenhet av en viss situation. Levd erfarenhet innefattar upplevelser av vad som fungerar – inte fungerar i vardagen, vilka insatser som fungerar – inte fungerar, samt under vilka omständigheter. Samtidigt som den enskilde kontinuerligt vidgar sin levda erfarenhet, vidgar professionella sin erfarenhet genom yrkesutövande. Yrkeserfarenhet tillför dimensioner till yrkesutövande som nyutbildade saknar. För inflytande och delaktighet på generell nivå behövs kontakt med personer som kan representera många personers samlade erfarenhet, det vill säga generaliserad erfarenhetsbaserad kunskap. För att kunna representera den generella kunskapen hos en grupp av användare krävs förmåga att ta ett steg från sin personliga levda erfarenhet.

Teoribaserad kunskap är nära relaterat till teoretisk kunskap och har med kunskap som erhållits ur forskning respektive beprövad praxis att göra. Teoribaserad kunskap är vetskap som kan tillägnas genom riktad information, och hittas genom sökande av kunskap. Till exempel kan en person som befinner sig i en viss situation tillägna sig kunskap om sin situation genom information som bland annat kan erhållas vid kontakter med professionella, eller i media. Med den rika möjlighet till kunskapsspridning som erbjuds i dagens samhälle till exempel via internet kan medborgare söka och hitta olika slags teoribaserad kunskap. Därmed kan enskilda personer förväntas ha omfattande teoretisk kunskap när de söker professionellt stöd.

Enskilda personer kan ha både erfarenhets- och teoribaserad kunskap, det vill säga både yrkeserfarenhet och levd erfarenhet.

1.5. Moraliska och etiska reflektioner

Strategidokumentet vilar på en mycket stark värdering att personer med levd erfarenhet ska bjudas in att delta i planering, genomförande och uppföljning av projekt och aktiviteter. Vid involvering av personer som befinner sig i ett maktunderläge behövs moraliska och etiska principer för att inte dessa

personer ska utnyttjas eller skadas på något sätt. Det handlar således om att skapa goda förutsättningar för deltagande/inflytande, genom att respektera människor och visa hänsyn och omtanke för deras väl och ve. Människovärdesprincipen är en inom medicinsk forskning grundläggande princip, som innebär att alla människor är lika mycket värda oavsett ålder, kön, utbildning, social eller ekonomisk ställning. Detta är besläktat med autonomi, vilket handlar om synen på människan som en självständigt handlande varelse. Vilket i sig är argument för att inflytande och delaktighet kan bidra till människors växande.

Forskningens moral skiljer sig inte nämnvärt från den allmänna moralen (SOU 1999). I arbetsgrupper som består av människor med olika bakgrund och erfarenhet krävs att alla deltagare har både ”villighet att lyssna till och pröva fakta”, samt ”villighet att presentera, lyssna till och pröva argument” (ibid). Det betyder att alla deltagare i projekt/aktiviteter ska betraktas som moraliskt handlande människor som är kapabla att delta i beslutsfattande och bidra till samhället (Heidegren, 2015).

Det är också nödvändigt att poängtera betydelsen av att verksamheten antar användarens perspektiv, inte verksamhetens perspektiv på användarens situation.

2. Framgångsfaktorer för inflytande och delaktighet på generell nivå

De framgångsfaktorer som beskrivs i detta kapitel är främst hämtade från Hillborg och Rosenberg (2012). Även om dessa författare utgår från forskning om brukarråd inom missbruk- och beroendevården, finns det inget som motsätter att dessa framgångsfaktorer även fungerar avseende inflytande och delaktighet inom andra verksamhetsfält. Den andra källan är Nolan med fler (2011) som beskriver åtta principer för framgångsrik involvering som de funnit vid studier inom äldreomsorgen. Fyra av dem integreras i detta kapitel. De övriga fyra principerna som avser användares delaktighet respektive inflytande i forskning presenteras i kapitel 4. Kapitlet består av de fem kategorier av framgångsfaktorer som Hillborg och Rosenberg (2012) funnit: maktrelationer, förankring, resurser, delaktighet och långsiktighet. Författarna rangordnar kategorierna utifrån i vilken ordning de ska uppfyllas för att målet ”ökat inflytande och delaktighet” ska uppfyllas. Varje kategori introduceras utifrån Kommunal utvecklings kontext. Samtliga punkter under varje kategori *kommenteras* utifrån aktuellt läge inom Kommunal utveckling. På så sätt blir strategidokumentet levande.

2.1. Maktrelationer

Ett område av särskilt intresse vad gäller inflytande och delaktighet är maktrelationer (Karlsson och Börjesson, 2011), vilka har en kraftig inverkan på förutsättningar att låta användare komma till tals. Relationen mellan *den som behöver* och *den som erbjuder* kan aldrig vara neutral. Därför har *den som erbjuder* ett särskilt ansvar att beakta och möjliggöra användares delaktighet och inflytande. Maktrelationerna är nära förknippade med maktstrukturer, vilka kan vara svåra att komma åt genom att de vanligen är inbyggda i kulturen och ger uttryck för underliggande värderingar och attityder. Däremot kan människors beteende gentemot varandra blottlägga de sätt som maktstrukturer framträder på, och därmed bli föremål för förändringar. Förståelse av maktstrukturer och dess inverkan på relationer är nödvändig för att kunna skapa förutsättningar för reell inflytande och delaktighet. Detta behöver göras:

- Lyft och diskutera maktrelationer, skillnader måste synliggöras, diskuteras och hanteras konstruktivt.
- Förändring av professionella och hierarkiska attityder mot personer med egen erfarenhet, till sådana som bygger på respekt för olika kulturer, erfarenhet och kunskapsområden.
- Ta hänsyn till språkbruk, se över mötesrutiner, osv, för att minska maktobalans.

- Egen erfarenhet som kunskapsbas värderas som en viktig del.
- Personer med egen erfarenhet utbildar personal.
- Partnerskap, inte bara information eller rådgivning.

2.2. Förankring

- Utbildning av personal på alla nivåer, ta med berörda tidigt i processen.
- Internt samarbete mellan organisationer som företräder olika grupper av personer med egen erfarenhet – arbeta fram gemensamma frågor och mål.
- Tydliggöra roller och strukturer kring samarbetet med myndigheter och intresseorganisationer. Nolan med fler (2011) betonar att samtliga deltagares roller förhandlas tills enighet uppnås redan från början av projekt och aktiviteter.
- Strukturer – integrera organisationerna i de formella beslutsprocesserna.
- Politisk förankring, på lokal, regional och nationell nivå.
- Riktlinjer, tillsynsprocesser, styrdokument osv, som kräver medverkan av personer med egen erfarenhet.

2.3. Resurser

Genuint inflytande och delaktighet kräver finansiering. Enligt Nolan med fler (2011) handlar det inte bara om behovet av budget, det handlar också om mekanismer för att leverera budgeten.

- Ekonomiska resurser – adekvat och hållbart stöd.
- Administrativt stöd, bygga fungerande strukturer – till exempel samordnare eller bisam (brukarinflytandesamordnare).
- Arvode eller anställning till personer med egen erfarenhet för deras nedlagda tid, till exempel en ersättningspolicy i myndigheterna.
- Investera i brukar-, elev- och patientorganisationer samt ungdoms- och civilsamhällesorganisationer så att de kan utvecklas och vara starka.
- Utbilda representanter för personer med egen erfarenhet i arbets- och beslutsprocesser.
- Tydlig information och strategisk kommunikation – inklusive IT-strategier.

2.4. Delaktighet

Delaktighet kan tillämpas på olika nivåer och till olika grader. Varje specifik projekt- och aktivitetsplan definierar på vilken nivå och till vilken grad verksamheten såväl som användare involveras. Till stöd finns olika väl utvecklade delaktighets- respektive inflytandetrappor. I tabell 1 kombineras Arnsteins (1969) inflytandetrappa med Harts (1995) definitioner. I tabell 2 kombineras SKL's (2011) delaktighetstrappa med Shiers (2001) olika steg för operationalisering. Tabellerna kan anses självförklarande och beskrivs därför inte närmare i text. Värt att notera är att tabellerna är konstruerade så att den nedersta raden utgör den lägsta nivån medan den översta raden utgör den högsta och mest utvecklade nivån. Medan inflytandetrappan (tabell 1) utgör ett användbart verktyg för att beskriva grad av inflytande och delaktighet i specifika projekt och aktiviteter utgör delaktighetstrappan (tabell 2) ett konstruktivt verktyg för att bedöma mognaden avseende inflytande och delaktighet hos enskilda professionella, enskilda verksamheter samt styrdokument. Vid svårigheter att samla personer som kan företräda på generell nivå, kan generaliserad kunskap om levda erfarenheter sökas i publicerad forskning.

- Graden av inflytande – ta steget från passiv medverkan (tokenism) till partnerskap, delaktighet och inflytande.

- Aktiv delaktighet – personer med egen erfarenhet är med tidigt och genomgående i verksamhetsutveckling och förändring.
- Tillgängliggöra myndighetskulturer, strukturer och anpassa arbetsformer så att alla kan vara med, oberoende av ovana, tidigare erfarenheter eller funktionsnedsättning.
- Personer med egen erfarenhet är delaktiga i uppföljning och forskning (deltagande aktionsforskning).
- Anställa personer med egen erfarenhet.

Tabell 1. Vänster sida av tabellen visar de olika stegen i Arnsteins (1969) *Inflytandetrappa*, vid sidan av delaktighetstegen såsom den beskrivs av Hart (1995). Harts modell baseras på relation mellan barn och vuxna. I den här tabellen har *barn* ersatts med *enskilda* och *vuxna* med *professionella*. Egen översättning från engelska till svenska.

Inflytandetrappa (Arnstein, 1969)	Delaktighetsstege (Hart, 1995)	
Medborgarkontroll	Enskilda initierar och delar beslutsfattandet med professionella.	Enskilda har idéer, arrangerar projektet och bjuder in professionella att dela beslutsfattandet med dem.
Delegerad makt	Enskilda initierar och styr.	Enskilda har de initiala idéerna och beslutar hur projektet ska genomföras. Professionella är tillgängliga som resurs men inte styrande.
Partnerskap	Professionella initierar och delar beslutsfattandet med enskilda.	Professionella har de initiala idéerna men enskilda bjuds in på varje steg i planering och genomförande, samt delar beslutsfattandet.
Medverkan/ samverkan	Enskilda konsulteras och informeras av professionella.	Projektet utformas och genomförs av professionella men enskilda konsulteras i processen och deras åsikter tas på allvar.
Konsultation	Enskilda har ett uppdrag och är informerade om förutsättningar.	Professionella beslutar om projektet och brukare deltar frivilligt. Enskilda förstår projektet och vet vem som beslutar att de ska delta och varför. Professionella respekterar enskildas perspektiv.
Information	Symboliska åtgärder.	Enskilda tillfrågas om sina uppfattningar men har inga eller få möjligheter att välja hur uppfattningarna ska uttryckas eller vilken betydelse de har.
Terapeutisk	Dekoration.	Enskilda deltar i aktiviteter men förstår inte syftet.
Manipulation	Manipulation.	Enskilda gör vad professionella säger åt dem att göra utan att förstå syftet, eller utan tillfrågas om vad de tänker. Professionella använder enskildas idéer utan att berätta om vilket inflytande idéerna har på beslut.

2.5. Långsiktighet

För att åstadkomma långsiktighet behövs en medveten ansats som för Kommunal utveckling från en retorisk fas, via representativ fas, till integrativ fas (Karlsson och Börjeson, 2011). Den retoriska fasen betyder att verksamheten diskuterar begrepp och dess definitioner. Detta är en nödvändig fas som måste passeras. Först därefter kan hållbar struktur skapas. En del i en sådan struktur är att hitta representanter för samtliga områden, för att på sikt få igång ett inflytanderåd till varje område.

- Investera i personers (med egen erfarenhet) kapacitet – Utbildning, riktiga roller, starka, autonoma brukar-/elev-/patientorganisationer; stödja nästa generations ledare. Även Nolan med fler påtalar behovet av lämplig utbildning och stöd till användare.
- Tid – långsiktigt perspektiv på samarbete och utveckling.

- Stabilitet och kontinuitet – hållbara strukturer som stödjer samarbete och som inte är beroende av eldsjälarna inom varken myndigheterna eller brukar-/elev-/patientorganisationerna.
- Rimliga förväntningar på varandra och tydliga, gemensamma mål med samarbetet.
- Uppföljning/utvärdering/forskning – om effekter/utfall, inte bara beskrivningar av utvecklingsprocesser. Forskning som kan bidra till metodutveckling och organisatorisk förändring.

Tabell 2. Till vänster visas SKLs delaktighetstrappa (2011). Shier (2001) har utvecklat dessa nivåer till frågor vars svar kan ge kunskap om vilka förutsättningar som finns och vilka som behöver skapas. Pilen som startar längst ner till vänster kan användas som värdeomätare på organisationens mognad med avseende inflytande/delaktighet. Egen översättning från engelska till svenska.

Delaktighets-trappa (SKL, 2011)	Steg till att utveckla delaktighet (Shier, 2001)			
	Nivåer av delaktighet	Öppenhet	Möjligheter	Förpliktelser
Medbeslutande	Enskilda delar makt och ansvar för beslutsfattande.	Är du beredd att dela någon del av din professionella makt med enskilda?	Finns det rutiner som möjliggör att enskilda och professionella delar makt och ansvar för beslut?	Finns det en policy om att enskilda och professionella ska dela makt och ansvar för beslut?
Inflytande	Enskilda involveras i beslutsfattande-processer.	Är du beredd att låta enskilda delta i din beslutsfattande-process?	Finns det rutiner som möjliggör att enskilda deltar i beslutsprocesser?	Finns det en policy om att professionella ska involvera enskilda i beslutsprocesser?
Dialog	Enskilda åsikter beaktas.	Är du beredd att ta hänsyn till enskildas åsikter?	Möjliggör din beslutsprocess att enskildas åsikter medräknas?	Finns det en policy om att professionella ska ge enskilda åsikter tyngd i beslutsfattande?
Konsultation	Enskilda stöds att uttrycka sina åsikter.	Är du beredd att stödja enskilda att uttrycka sina åsikter?	Har du flera olika sätt att stödja enskilda att uttrycka sina åsikter?	Finns det en policy om att professionella ska ge enskilda möjlighet att uttrycka sina åsikter?
Information	Enskilda lyssnas på.	Är du beredd att lyssna på enskilda?	Arbetar du på ett sätt som möjliggör att du lyssnar på enskilda?	Finns det en policy om att professionella ska lyssna på enskilda?

Strategidokumentet utgör en policy som omfattar samtliga steg i förpliktelse-kolumnen (tabell 2). Det saknas kunskap om verksamhetens möjligheter samt om enskilda medarbetares öppenhet.

3. Mål och mätetal

För att säkerställa att användares inflytande och delaktighet genomsyrar verksamheten behövs en stabil organisering och systematik över tid. Mål mäts årligen under ansvar av ledningsgruppen med uppdrag till inflytande- och delaktighetsstrateg. Målet bör vara på en så hög nivå som möjligt i respektive projekt och aktivitet. För att en specifik nivå ska anses vara uppfylld måste varje underliggande nivå vara uppfyllda.

3.1. Verksamhetsnivå

Mål på verksamhetsnivå är att alla framgångsfaktorer ska vara införda och säkerställda. Måluppfyllelse (100 %) avseende andel införda och säkerställda framgångsfaktorer mäts årligen.

3.2. Projekt- och aktivitetsnivå

Projekt och aktiviteter kan initialt utgöra grunden för internrevisioner avseende användares inflytande och delaktighet. Sådana dokument utgör en säker informationskälla som bör kompletteras med andra mått för att skapa en komplett bild av hur Kommunal utveckling lyckas skapa reellt inflytande och delaktighet.

Målet är att varje enskilt projekt och aktivitet beskriver inflytande och eller delaktighet enligt centrala kontrollpunkter. Två nyckeltal mäts årligen i relation till måluppfyllelse, 100 %.

1) Andel projekt- och aktivitetsplaner (framtagna aktuellt kalenderår) där följande uppgifter tydligt framgår:

- vad inflytandet ska handla om (innehåll)
- grad av inflytande (grad enligt Arnsteins (1969) inflytandetrappa, tabell 1)
- hur inflytandet ska ske (nivå enligt Harts (1995) delaktighetsstege, tabell 1)
- vilken betydelse inflytandet/delaktigheten förväntas få (avseende serviceanpassning, effektivitet, empowerment, demokrati eller återhämtning; samt om användares medverkan bottnar i individ- eller organisationsperspektiv)
- hur inflytande/delaktighet kommer att utvärderas (nyttan, av relevans för projektet)

2) Andel projekt- och aktivitetsrapporter (framtagna aktuellt kalenderår) som tydligt redogör för det samlade värdet av inflytandet och delaktigheten:

- hur inflytandet eller delaktigheten har skett i relation till projekt- eller aktivitetsplanen (blev det som planerat? om nej vad blev det istället?).
- vilken betydelse inflytandet alternativt delaktigheten har haft för projektets eller aktivitetens utfall (på vilket sätt?).
- hur inflytandet och delaktigheten har påverkat projektet eller aktiviteten på annat sätt (till exempel fokus, genomslagskraft).
- vilken effekt inflytandet eller delaktigheten har haft för den praktiska verksamheten.
- vad var bra och vad kunde gjorts annorlunda med avseende på inflytande och delaktighet.

Den som har kommit längre kan gå vidare enligt följande. Nolan med fler menar att användare måste vara involverade på samtliga steg i en forsknings- eller utvecklingsprocess och föreslår följande checkpunkter, som kan vara en bra vägledning. Det är värt att påpeka att användare behöver ha särskild kompetens och insikt i verksamheten för att kunna ha genuint inflytande eller delaktighet.

- Före projektet eller aktiviteten: identifiera frågor och ämnen; driften av processen; granska projektet eller aktiviteten.
- Under projektet eller aktiviteten: informera om studiedesign, metod och teknik för datainsamling; läsa och granska litteratur; rekryteringsstrategier, datainsamling och analys.
- Efter projektet eller aktiviteten: utveckla skriftliga material och spridning.

4. Utvärdering, forskning och kunskapsspridning

4.1 Utvärdering

Strategidokumentet utvärderas årligen. Ett sätt att säkerställa utvecklingen av inflytande och delaktighet inom Kommunal utveckling är internrevision av projekt och aktiviteter. Internrevisionen bör göras av inflytande- och delaktighetsstrateg, återkopplas till respektive område och ges tid för reflektioner, rapporteras till av ledningsgrupp, samt redovisas i verksamhetsberättelse.

4.2 Forskning

I de specifika projekt och aktiviteter som omfattar planer på forskning bör frågeställningar och metoder som kan bidra till att synliggöra inflytande, makt och maktrelationer övervägas. Forskning kring sådana frågeställningar kan bidra till att synliggöra såväl effekter av, som hinder och möjligheter för inflytande och delaktighet, och ge förslag på hur detta kan öka i praktiken.

Forskningsprojekt ska därför designas så att användare involveras utifrån projektets syften och användarnas möjligheter. Viktiga kännetecken är tillgänglighet, gemensam kunskapsbildning, spännande forskningsfrågor, öppenhet för närhet och förståelse, jämlikare relationer, validering av resultat, stöd för utvecklingen, spridningen är inbyggd i designen. Nolan med fler (2011) påtalar vikten av att forskare respekterar olika slags kunskap, kompetens och erfarenheter, att forskare har nödvändiga kompetenser och attityder samt att användare involveras i och genom hela processen. Samma bredd bör omfatta urval av deltagande praktiker likaväl som deltagande användare. Genom att involvera användare i forskning stimuleras utvecklingsinriktade och innovativa processer, så som anstår en innovativ forskningsmiljö med ambition att vara en lärande organisation.

4.3 Kunskapsspridning

Ett sätt att sprida kunskap om och påverka attityder till inflytande och delaktighet är att arrangera särskilda seminarier, riktade till medarbetare på Kommunal utveckling samt i länets kommuner. Sådana arrangemang bör anpassas till mottagarnas kunskapsnivå. Inom FoU social välfärd genomfördes fokusgruppsintervjuer med samtliga (9) chefsnätverk med frågor om kunskap om, inställning till, samt tillgång till verktyg för att arbeta i enlighet med inflytande och delaktighet. Resultat görs tillgängliga via relevanta format och språk, och användarnas roll beskrivs och erkänns i varje publikation (Nolan med fler 2011).

5. Referenser

- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4);216-224.
- Ellström, P.E. (2005). Arbetsplatslärandets janusansikte. *Pedagogisk forskning i Sverige*. 10(3/4):182-194.
- FN-förbundet UNA Sverige. *FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna*. Hämtad 2013-12-02 från <http://www.fn.se/fn-info/vad-gor-fn/manskliga-rattigheter-och-demokrati/fns-allmana-forklaring-om-de-manskliga-rattigheterna/> Förenta Nationerna (FN).
- Hart, R. (1995). *The right to play and children's participation*. In *The Article 31 Action Pack*, Shier H. (red) PLAY – TRAIN: Birmingham.
- Heidegren, C.G. (2015). *Erkännande*. Liber AB. People Printing, Kina.
- Hillborg, H. & Rosenberg, D. (2012). *Ett förtroendeuppdrag... Kartläggning av hinder och framgångsfaktorer för brukarråd och brukarinflytande inom missbruks- beroendevården*. Rapport 2012:4. Kommunförbundet FoU Västernorrland.
- Karlsson, M. & Börjeson, M. (2011). *Brukarmakt i teori och praktik*. Natur och Kultur, Stockholm.
- Nolan, M., Hanson, E. & Magnusson, L. (2011). *User involvement in research and development in health and social welfare: Some key concepts and their application using a relational approach*. I (red) Rönmark. L. *Brukares roll i välfärdsforskning och utvecklingsarbete*. Borås.
- Oscarsson, L. (2009). *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten. En introduktion för praktiker, chefer, politiker och studenter*. Sveriges Kommuner och Landsting.
- Patientlag (2014:821) Svensk författningssamling 2014:821 t.o.m. SFS 2017:66 7 §/Träder i kraft I:2017-04-01/

- Region Jönköpings län. Brukarmedverkan – Ledningssystem för samverkan 2015-10-02
- Shier, H. (2001). Pathways to participation: Openings, Opportunities and Obligations. A New Model for Enhancing Children's Participation in Decision-making, in line with Article 12.1 of the United Nations Convention on the Right of the Child. *Children & Society*, 15;107-117.
- Skolverket, promemoria om vetenskaplig grund och beprövad erfarenhet Dnr: 2012:1700
- Socialstyrelsen. *Att ge ordet och lämna plats. Vägledning om brukarmedverkan om inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. 2013-2-9.
- Statens Offentliga Utredning. SOU 1999:4
- Svensson, L. (2014). Evidens genom lärande och samverkan. Utvärdering av FoUrum – slutrapport. Sveriges Kommuner och Landsting. *Demokrati*. Hämtad 2013-12-02 från http://www.skl.se/vi_arbetar_med/demokrati
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2011). *Handbok i utvärdering av medborgardialog*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2015). *Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten. Överenskommelse för år 2015 mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting*.
- Sveriges Riksdag. *Lag (2007:1091) om offentlig upphandling*. Svensk författningssamling 2007:1091 t.o.m. SFS 2016:570.
- Vedung, E. & Dahlberg, M. (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur.