



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kollektiv brukardelaktighet inom tvångsvård

- en resande idé inom Statens institutionsstyrelse

Av: Åsa Jeppsson

Mastersuppsats (SOAM 21)
Vårtermin 2015

Handledare: Verner Denvall
Examinator: Torbjörn Hjort, Alexandru Panican

Abstract

Author: Åsa Jeppsson

Title: Collective user participation in residential care – A traveling idea within the National Board of Care [Translated title]

Supervisor: Verner Denvall

Assessor: Torbjörn Hjort and Alexandru Panican

The focus of this thesis is an idea named “brukarforum”, a form of collective user participation in residential care. The main purpose of the study is to gain deeper knowledge about “brukarforum” as an idea and its process of institutionalization, i.e. to study whether, and if so in what way, the idea “brukarforum” has become a regular activity in the local practice within the Swedish National Board of Institutional Care (Statens institutionsstyrelse) SiS. Based on new institutional theory, which holds the notion that people’s action are connected to expectations and habits, the idea of “brukarforum” was traced 2003 – 2013 from government-wide perspective. The study’s data consist of documents and semi-structured interviews. The documents were collected from SiS and informants with several years of experience from that organization were interviewed. The results of the study show that “brukarforum” was regularly carried out in every institution at SiS in 2013, about nine years after the idea of “brukarforum” first was introduced within the organization. This makes it possible to conclude that “brukarforum”, as an idea, has been institutionalized. However, results also show that the design and content of “brukarforum”, i.e. the practical implementation, differ between the various local institutions within SiS. A model for traveling ideas by Czarniawska and Joerges (1996) is used in the analysis of the results. This analysis, together with new institutional theory, provides a platform for the author to argue that trendy ideas, such as New Public Management and Evidence Based Practice, along with demands from the surrounding society, have impelled SiS to set up a system for user participation. The author concludes that although the importance of gaining legitimacy for the organization and its activities has been priority. Social development shows that new forms for user participation are on the rise, creating new opportunities and challenges for SiS to reinterpret the idea of “brukarforum” and ensure its continued travel within the organization.

Key words: collective user participation, institutionalization, compulsory care, the Swedish National Board of Care

Nyckelord: kollektiv brukardelaktighet, institutionalisering, tvångsvård, Statens institutionsstyrelse SiS

Förord

Det är med blandade känslor som jag nu kan konstatera att jag verkligen har kommit till slutet på min tid som mastersstudent. Den gångna studietiden kan beskrivas på flera sätt, både kul och härligt intressant men också kämpig med stunder av hopplöshet. Framförallt har det varit en lärotid som har tillfört mig mycket ny kunskap. Det är en period som jag trots allt kommer att lämna med ett stort mått av saknad. Under studietidens ”berg- och dalbana” har stöd och inspiration från handledare Verner Denvall varit av stor betydelse för mig. Tack Verner, för att du har bjudit på portioner av ditt stora kunnande och för ditt ständigt uppmuntrande tonläge.

Efter att ha arbetat i drygt 20 år inom institutionsvården så menar jag att personliga återkommande vardagsmöten är av betydelse. Här ges möjlighet till att faktiskt förverkliga en stor del av det vi önskar och avser att göra. Mitt intresse och val av uppsatsämne kan spåras till min övertygelse, om att det ytterst är den enskilda individens vilja och förmåga som leder till förändring och där vi inom tvångsvården behöver möjliggöra för individen att själv kunna välja, ta ansvar och använda sina resurser. Under tre år har jag haft förmånen att studera på halvtid inom min tjänst på Statens institutionsstyrelse, SiS, vilket jag är mycket tacksam för. Jag har därmed under studiens genomförande haft dubbla roller dvs. både att forska och att arbeta inom SiS, vilket belyses under uppsatsens metodavsnitt på sidan 35. Min anställningstid inom SiS har sin start redan 1994 och jag har under åren, med varierande längd, arbetat på fyra olika institutioner inom myndigheten. Arbetsåren har även innehållit olika yrkesroller, vilket mestadels har inneburit att vara chef eller behandlare. Min nyfikenhet på brukarforum har uppkommit i samband med att jag på ett vardagligt plan har fått tillfälle att möta olika forum på olika SiS-institutioner.

Jag vill speciellt tacka studiens fem intervjupersoner för er tid och värdefulla uppgifter och inte minst trevliga möten. Likaså vill jag rikta ett tack till, Åsa Frodlund, Lars Bjuvenmark, Christina Ekvall och Birgitta Hedman-Lindgren, personer på SiS huvudkontor som har hjälpt mig att få tillgång till relevant och i viss mån svåråtkomligt material.

Särskild uppmärksamhet och ett extra mått av tacksamhet vill jag lämna till min nära vän Bo Göransson. Ditt positiva och tålmodiga sätt, där det ständigt har funnits en inbjudan till rådfrågning, samt dina värdefulla kommentarer på min text har varit ett stort stöd för mig.

Avslutningsvis vill jag omfamna min familj. Det är med ert uthålliga och envisa stöd som jag nu faktiskt har nått detta mål. Jag vill uttrycka det som att en mångårig laginsats nu äntligen kan ses som avslutad.

- Tack, ni värdefullaste fyra, Dan, Victoria, Johanna och Isac!

Lund, 2015

Åsa Jeppsson

Innehållsföreckning

Förord.....	3
1. Inledning	7
Krav och förväntan om brukardelaktighet.....	8
Nya modeller och idéer sprids	10
En brukarforumsidé inom SiS.....	10
Syfte och frågeställningar.....	11
Bakgrund och begrepp.....	12
<i>Bakgrund</i>	12
<i>Begrepp</i>	13
2. Tidigare forskning	15
Implementering och nya metoder	15
Institutionsvardagen	17
Brukardelaktighet.....	19
<i>Om brukardelaktighet</i>	19
<i>Med brukardelaktighet</i>	21
Summering	22
3. Teoretiskt ramverk	23
Människobehandlande organisationer och kvalitetskrav	23
Nyinstitutionell teori	24
<i>Institution, organisation och organisatoriska fält</i>	24
<i>Organisationers förändringsvilja</i>	25
Idéer sprids	25
<i>Idémodellen som analysverktyg</i>	27
4. Metod	29
Data via dokument.....	29
<i>Urval</i>	30
Data via intervju	31
<i>Urval</i>	31
Studiens genomförande.....	33
<i>Dokument från SiSnet och arkiv</i>	33
<i>Dokument via ett informellt möte</i>	34
<i>Dokument från ytterligare ett arkiv</i>	34
<i>Data via semistrukturerade intervjuer</i>	35
Data bearbetas och reseberättelse formas	36
Begränsningar vid studiens genomförande.....	37
<i>Tillgängliga dokument</i>	37
<i>Informanternas uppgifter</i>	37
<i>Forskarens inverkan</i>	38
5. Resultat och analys	39
Bakgrundsidé.....	39
En reseberättelse om idén brukarforum.....	40
En idé löskopplas	42
<i>Stödjande faktorer eller omständigheter</i>	44
<i>Bromsande faktorer eller omständigheter</i>	47
<i>Summering och fördjupade reflektioner</i>	47
En idé förpackas	48
<i>Arbetsgrupp för klagomålshantering tillsätts</i>	49
<i>Idéförslag för organisering och genomförande av brukarforum</i>	52
<i>Stödjande faktorer eller omständigheter</i>	53

<i>Bromsande faktorer eller omständigheter</i>	53
<i>Summering och fördjupade reflektioner</i>	54
En idé presenteras	55
<i>Brukarforumsidén presenteras via utbildning och stödträffar</i>	56
<i>Brukarforumsidén presenteras via styrdokument</i>	56
<i>Presentation via media</i>	58
<i>Stödjande faktorer eller omständigheter</i>	58
<i>Bromsande faktorer eller omständigheter</i>	59
<i>Summering och fördjupade reflektioner</i>	59
En idé omsätts lokalt.....	60
<i>Stödjande faktorer eller omständigheter</i>	66
<i>Bromsande faktorer eller omständigheter</i>	68
<i>Summering och fördjupade reflektioner</i>	70
En idé institutionaliseras.....	71
Sammanfattande analys.....	71
6. Slutdiskussion	73
Besvarande av frågeställningar.....	73
<i>Hur kommer det sig att idén brukarforum initieras inom SiS?</i>	74
<i>På vilket sätt drev SiS implementeringsprocessen av idén brukarforum?</i>	75
<i>Har idén brukarforum blivit institutionaliserad inom SiS?</i>	77
Studiens begränsningar	78
Slutord.....	79
Referenslista.....	81
Förteckning över studiens dokumentdata.....	88
<i>Intervjuguide- IP1</i>	91
<i>Intervjuguide, IP2</i>	93
<i>Bilaga 4</i>	94
<i>Bilaga 5</i>	95
<i>Bilaga 6</i>	96

1. Inledning

En spridd uppfattning är att det borde ses som en självklar förutsättning att alla människor har möjlighet att göra sig hörda, framföra sina åsikter och kunna påverka sin personliga situation. Denna möjlighet existerar inte för alla människor idag. På flera platser i vår värld råder mycket svåra levnadsförhållanden, där människor har små möjligheter att föra fram sin talan för att försöka nå en förändring i sin vardag.

Det förekommer även att människors fria vilja sätts ur spel i demokratiska länder. I Sverige, vars Regeringsform (1974:152) har sin grund i demokrati och människans lika värde, inträffar det att personer vistas i samhällets vård mot sin egen vilja. Under år 2013, gjordes 2253 antal intagningar under tvång på Statens institutionsstyrelse¹, SiS, (SiS, 2014) enligt Lag av missbrukare i vissa fall, LVM (1988:870) eller enligt Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU (1990:52). SiS är en statlig myndighet vars huvudsakliga uppgift är att vårda och behandla ungdomar samt vuxna missbrukare som enligt socialtjänsten är i behov av inlåsning under vårdtillfället. Utmärkande inom SiS verksamhet i förhållande till annan dygnsvård är förekomsten av s.k. särskilda befogenheter, vilket bl.a. innebär att beslut kan fattas om restriktioner i rörelsefrihet och i kontakt med andra via telefon, brev eller besök. Det kan uttryckas som att SiS har verktyg för att i vissa situationer kraftigt kunna begränsa SiS-vårdens unga och vuxnas möjligheter till kommunikation och delaktighet. Uppgiften för SiS är inte att straffa utan att behandla och vårda. Tvångsåtgärder och restriktioner kan betraktas som dömande men bör även ses i ljuset av att skydda och värna om personer. Gränsdragningen mellan straff och skydd kan vid tillfällena upplevas som otydlig, inte minst för den som är direkt berörd. Likaså visar forskning på att möjlighet till delaktighet och inflytande kan vara bristfällig för den som befinner sig i en situation som omgärdas av tvångsåtgärder (Hermodsson & Hansson, 2005, Engström, 2008, Bengtsson, 2012).

Enligt Regeringsformen (1974:152) ska offentlig verksamhet verka för att skapa förutsättningar till delaktighet och jämlikhet för samtliga samhällsmedborgare. Att

¹ Statens institutionsstyrelse är en statlig myndighet som bedriver tvångsvård för unga med psykosocialproblematik samt för vuxna med missbruksproblem. Ungdomar som har dömts till sluten ungdomsvård enligt Lag om verkställighet av sluten ungdomsvård LSU (1998:603) avtjänar tidsbestämt straff och erhåller vård och behandling inom SiS (SiS, www.stat-inst.se, 2015-01-30)

skapa förutsättningar för delaktighet inom tvångsvård utgör för den här studien en omgärdande ram. Denna studie äger rum inom Statens institutionsstyrelse, där vårdformen huvudsakligen utgörs av tvångsvård. Studien handlar om en idé rörande brukardelaktighet på gruppnivå, inom den statliga institutionsvården. Ungdomar och vuxna klienters påverkansmöjlighet inom SiS, eller med ett annat ord brukardelaktighet, sker enligt myndigheten på tre olika nivåer, individ- grupp- och övergripande organisationsnivå (SiS, 2013a). Genom regelbundna möten, så kallade brukarforum, erbjuds unga och vuxna klienter tillfälle att i grupp framföra synpunkter på den verksamhet och vård som de möter på SiS institutioner (SiS, 2013b). Det kan uttryckas som att det lämnas ett erbjudande om kollektiv brukardelaktighet från SiS.

Inom studien kommer brukarforum att studeras, *som en idé* och då följas ur ett myndighetsövergripande perspektiv, på dess resa genom tid och rum inom SiS. Idén och dess resa kommer inte att undersökas utifrån en enskild SiS institution eller regionalt ledningskontor. Det är brukarforumsidén och inte själva aktiviteten eller det faktiska genomförandet av brukarforum som är fokus för studien.

Krav och förväntan om brukardelaktighet

Praktiskt socialt arbete möter idag både krav och förväntan från omgivningen på att brukardelaktighet ska alternativt bör, ses som viktigt. Via lagstiftning, 1 kap 1§ och 3 kap 5§ SoL, socialtjänstlagen (2001:453) SoL, framhålls krav på att insatser ska erbjudas och genomföras med utgångspunkt från att delaktighet ska vara möjlig för den det berör. Via utökade krav om ökad effektivitet och kunskap samt förbättrade metoder för användande, genomförande och uppföljning uppmärksammas och inryms vikten av brukares delaktighet (Sahlin & Wedlin, 2008, Denvall & Johansson, 2012). För närvarande råder en överenskommelse mellan regeringen och Sveriges kommuner och landsting, SKL, om att sträva mot en kunskap- och verksamhetsutveckling inriktad mot evidensbaserad praktik, EBP (Socialdepartementet, 2012). Utifrån EBP presenteras brukaren med hens åsikter och uppgifter, som en av tre informationskällor (forskare och praktiker framhålls som övriga två) för att bästa tillgängliga kunskap ska nås. Socialstyrelsens (2013) vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och

beroendevård visar i linje med EBP att socialt arbete omgärdas av krav och förväntan på att brukardelaktighet blir en del i verksamheten. Vidare kan även idéströmningar som New Public Management, NPM, sammankopplas med krav och förväntan om brukardelaktighet inom socialt arbete. Dels utifrån att NPM innehåller idéer om att brukarens röst bidrar till att nå vårdkvalitet och effektivitet (Vedung & Dahlberg, 2013) och dels utifrån praktiskt socialt arbetes strävan om anpassning till rådande servicemarknad (Linde & Svensson, 2013).

Socialstyrelsen har som expertmyndighet varit drivande under 2000-talet i frågor och utveckling gällande brukarinflytande, flertal riktlinjer och vägledningsmaterial har lagts fram och nationella utvecklingsprojekt har initierats (Karlsson & Börjeson, 2011). Argument som talar för brukardelaktighet och brukarinflytande har presenterats av Socialstyrelsen (2013) så som, positiv inverkan på den egna vården, förbättrad vårdkvalitet och högre effektivitet samt var persons rätt till autonomi och självbestämmande. Även sett ur ett vidare demokratiskt perspektiv hävdas brukarmedverkan viktig, på så vis att vi alla är samhällsmedborgare och tillika brukare av samhällstjänster, vilket ger oss alla rätt till påverkan på en samhällelig nivå (ibid).

Sara Hultqvist (2008) presenterar i en forskningsöversikt argument för brukardelaktighet inom svensk offentlig förvaltning, vilka på ett övergripande sätt kan sammanfattas i två huvudsakliga spår. Ett spår där marknadsmässighet och effektivitet styr med verksamhetsförbättringar som framträdande syfte. Ett andra spår kan härledas till demokratiska värden, vilka bottnar i att det är individen som väljer område och ämne för delaktighet. Argument för brukardelaktighet kan inte enligt Hultqvist (ibid) strikt delas upp i det ena eller det andra spåret, utan de fördelar sig vanligen i båda men med olika tyngdpunkt. Till viss del kan olika anledningar till brukardelaktighet inom praktiskt socialt arbete komma att bli motpoler tillvarandra. Det kan ske genom att en verksamhet skapar systematiska uppföljningssystem för att inhämta brukares åsikter samtidigt som just brukarens egna val och medverkan, i vad och hur synpunkter lämnas är det som efterfrågas. Forskning visar att under senare år har nya metoder och modeller för demokratisk delaktighet utformats (Turunen, 2013). Det bör ses som ett tillmötesgående av omgivningens krav och förväntningar om en strävan mot utökad brukardelaktighet,

utifrån så väl kvalitets- och kunskapsutveckling som utifrån demokrati och den enskilda individens rättigheter och behov.

Nya modeller och idéer sprids

Nya metoder och modeller kan betecknas som idéer (Erlingsdottir, 1999) och genom att studera en idéns resa inom en organisation ges förutsättningar för djupare kunskap om själva insatsen och om verksamheten (Linde & Svensson, 2013). Skarp kritik från Riksdagens revisorer år 2003 (S. 774:2002/03:1) över bl.a. styrning och kvalitet inom SiS, behandlingsverksamhet, följdes av att en ny modell för utvecklande av ett kvalitetssystem introducerades inom SiS. Idéer och frågor rörande kvalitet och kvalitetssäkring har under senare decennier både intresserat såväl privat som offentlig verksamhet och kommit att bli ett växande forskningsområde runt om i världen (Hasselbladh & Bejerot, 2008). I samarbete med tjänsteforskare Bo Edvardsson inledde SiS 2004 ett genomgripande kvalitetsutvecklingsarbete och härigenom introducerades en kvalitetssäkringsmodell inom myndigheten. En ny modell (eller idé) med förankring i globalt spridda tankegångar vilka kan knytas till NPM, gavs på så vis inträde inom SiS. Det är inom detta arbete som en idé om kollektiv brukardelaktighet, brukarforumsidé, kan spåras (SiS, 2006).

Under 2000-talet har intresset vuxit bland nyinstitutionella forskare för att studera ett fenomen eller en idé dvs. att följa hur en idé över tid tas emot, tolkas och upptas inom olika organisationer och verksamhetsfält (Johansson, 2009). Det har resulterat i flertal idéspredningsstudier inom olika sociala fält, så som bl.a. hälso- och sjukvård, äldreomsorg, institutionsvård och öppenvårdsbehandling inom socialtjänsten (Erlingsdottir, 1999, Ahlgren, 2007, Ponnert & Svensson, 2011, Johansson & Bergman, 2014).

En brukarforumsidé inom SiS

Det påtalas från Socialstyrelsen (2013), att det är särskilt viktigt inom tvångsvården att följa upp om brukarmedverkan faktiskt har genererat inflytande och delaktighet för berörda. En intern verksamhetsuppföljning av brukarforum utfördes av SiS

2008². Med avsikt att erhålla en sammantagen bild över myndighetens aktuella brukarforumsverksamhet, begärdes 2011³ brukarforumsprotokoll in från samtliga institutioner av SiS huvudkontor. Weddig Runquist (2013) har studerat brukarinflytande inom LVM-vården hos SiS, där brukarforum ingick som en del i studien. Uppgifter från såväl SiS två interna insamlingstillfällen som från Runquists forskningsstudie, visar gemensamt att brukarforum genomförs på markant olika sätt inom myndigheten. Brukarforum hålls enligt Runquist (ibid) med en spridning mellan varje vecka, till en gång i kvartalet och det skiljer sig också i vem som leder brukarforumen.

Beslut om införande av brukarforum inom SiS avspeglade att en ny idé, rörande kollektiv brukardelaktighet, skulle ges plats inom myndigheten. Det kan tes sig paradoxalt att en idé med förankring i NPM, dvs. med anknytning till privat affärsverksamhet innehållande idéer vilka understödjer ökad effektivitet och individens självbestämmande, bereds möjlighet till att bli en verksamhetsdel inom svensk statlig tvångsvård. Hur kan det förstås, om så är fallet, att en idé rörande brukardelaktighet med rötter i marknadsmässiga idéer ges utrymme att införlivas i en organisation där människor vårdas med tvång?

Syfte och frågeställningar

Studiens övergripande syfte är att studera institutionaliseringsprocessen av en idé, brukarforumsidén, inom SiS. Detta görs dels genom att, ur ett myndighetsperspektiv, studera idén och dess resa i tid och rum inom SiS och dels genom att undersöka om och i så fall hur, idén har institutionaliserats.

Nedanstående frågor har valts för studien:

- Hur kommer det sig att idén brukarforum initieras inom SiS?
- På vilket sätt drev SiS implementeringsprocessen av idén brukarforum?
- Har idén brukarforum blivit institutionaliserad inom SiS?

² Enligt internt arbetsmaterial genomfördes uppföljningen av SiS utredare Cecilia Sköld (2008) Någon färdigställd rapport av uppföljningen har inte studien kunnat finna.

³ Enligt uppgift från internt arbetsmaterial, vilket jag har tagit del av via kontaktperson på SiS huvudkontor.

Bakgrund och begrepp

Bakgrund

Statens institutionsstyrelse, SiS

Statens institutionsstyrelse är en statlig myndighet och har till uppgift att bedriva vård och behandling för ungdomar med allvarliga psykosociala problem samt för vuxna med missbruksproblem. Vård och behandling sker vanligtvis inom ramen för tvångsvård med placering på någon av myndighetens institutioner, vilka till antalet är totalt 31 stycken. Institutioner inom SiS benämns som särskilda ungdomshem eller LVM-hem och hemmen finns placerade över hela landet. SiS verksamhet finansieras med statliga medel och med intäkter från vårdavgifter. Det är på socialtjänstens uppdrag som ungdomar och vuxna kan bli föremål för en placering enligt LVU respektive LVM inom SiS. De ungdomar som har dömts till sluten ungdomsvård, enligt Lag om verkställighet av sluten ungdomsvård LSU (1998:603), avtjänar tidsbestämt straff och erhåller vård och behandling inom SiS.

Brukarforum

Brukarforum kan beskrivas som ett möte för dialog. På brukarforum diskuteras ofta händelser och vardagligheter som sker på institutionen och då utifrån klienters upplevelser. Under brukarforum framkommer inte sällan förslag till åtgärder för förbättringar i institutionsvardagen. Rättigheter, skyldigheter och möjligheter är områden som ofta inryms inom brukarforumens ramar för dialog. Vanligtvis hålls brukarforum i ett utrymme på en avdelning, vilket kan vara i ett TV-rum eller runt ett matsalsbord. Klienter som bor på samma avdelning erbjuds en gång i månaden att delta i brukarforum och de som vill och har möjlighet medverkar. Klienters möjlighet att delta vid brukarforum kan begränsas utav att andra individuella aktiviteter ges företräde. Andra aktiviteter kan t.ex. vara inplanerade behandlingsmöten eller personliga besök. Brukarforumen hålls ofta av personal som har nära förbindelse med institutionens ledning och enligt myndighetens direktiv ska varje brukarforum dokumenteras. Det i sin tur skapar enligt SiS (2013b) förutsättningar för att framförda uppgifter vid brukarforumen kontinuerligt når de personer som styr och leder verksamheten.

Begrepp

Institution

Institutioner innebär beständighet över tid (Jönsson, Persson & Sahlin, 2011). Med det menas att vi strävar efter att vårt handlande är förutsägbart, dvs. att vi handlar och uppträder på ett naturligt och förväntat vis. Det innebär därmed att institutioner alltid har en historia (Berger & Luckmann, 1979). Institutioners benägenhet för att stå för förutbestämthet leder inte till att institutioner är oföränderliga. De är konstruerade av oss människor men vanor och rutiner ändras i långsam takt (Jönsson et al, 2011). Institutioner kan leda till att vi handlar motsträvt eller i linje med det förväntade (ibid). Jag har valt att definiera begreppet institution på det sätt som presenteras av Erlingsdottir (1999).

”...föregivettagna handlingsmönster, vilka legitimeras av normer och värderingar som både möjliggör och begränsar handlingsmönster. Både normer och handlingsmönstren etableras vid institutionaliserings-processer bland individer och i grupper i olika praktiker i eller mellan olika fält” (Erlingsdottir, 1999, s.20).

Klient eller brukare

Vi kan skönja ett skifte inom hälso- och sjukvårdsverksamheter, tidigare invanda begrepp som klient eller patient är på väg att ersättas med begreppet brukare (Beresford, 2005, Svensson et al, 2008). Socialstyrelsen (2013) förespråkar idag att begreppet brukare bör användas för alla personer som i någon utsträckning får individuellt behovsprövad insats från socialtjänsten, vilket kan ses som ett led i denna inriktning. Begreppet brukare har kritiserats av brukarna själva utifrån att det kan uppfattas höra samman med missbruksproblematik, då orden brukare och missbrukare är lika varandra (Beresford, 2012). Brukarorganisationer uttrycker även att brukarbegreppet ger förutsättningar till en bred medlemsgrupp, vilket möjliggör en starkare påverkansposition (ibid).

Samhällets insatser kan vara mer eller mindre kontrollerande eller serviceinriktade i sin utformning till brukaren och dennes möjligheter till exit (lämna) och voice (protestera), vilket är avgörande för om individen ses som brukare eller klient (Möller, 1996). Vanligen görs en åtskillnad mellan definitionen att vara brukare

respektive att vara klient, där brukaren betraktas som en person som aktivt medverkar och kan påverka sin situation i mottagandet av samhällets tjänster, till skillnad mot klienten som tar emot insats eller tjänst under en passiv form utan påverkan och reella val (Möller, 1996).

Som tvångsplacerad saknas möjlighet att lämna den situation som råder och valmöjligheterna i vardagssituationen är begränsade, samtidigt som vardagen innehåller en ständig uttalad eller outtalad ojämnhet i maktbalans. Jag väljer att benämna unga och vuxna som är inskrivna inom SiS för klient. Det finns en vana inom SiS att använda ordet klient till skillnad från brukare (Runquist, 2012).

Brukardelaktighet och brukarinflytande

Från forskningsfältet har under åren beskrivningar av brukardelaktighet och brukarinflytande presenterats i form av olika stegvisa trappor eller stegar, vilka här Arnstein (1969) och Shier (2001) kan nämnas som exempel. Arnstein (1969) för via en modellstege fram att samhällsmedborgares eller brukares delaktighet och inflytande kan delas in i åtta steg, vilka i sin tur kan fördelas i tre avsatser med benämningen, icke delaktighet, grader av symbolisk delaktighet samt grader av brukarinflytande. Möjlighet till brukarinflytande styrs utifrån vilka förutsättningar som finns för att faktiskt kunna påverka, vilket är sammankopplat med tillgången på makt. Ett annat sätt att uttrycka det är, att brukarinflytande inte kan existera om makt saknas för att kunna ta ansvar eller reellt kunna påverka. Möjlighet till delaktighet, så som att bli informerad eller lyssnad på, kan däremot finnas även om möjlighet till inflytande inte föreligger.

För studien har jag valt att använda brukardelaktighet och brukarmedverkan som likställda begrepp.

Kollektiv brukardelaktighet

I en norsk studie har forskarna Seim och Slettbø (2011) studerat brukardelaktighet utifrån gruppnivå, vilket benämns som kollektiv delaktighet, för barn och för föräldrar till barn som placerats utanför hemmet. Inför användandet av begreppet

kollektiv delaktighet finner Seim och Slettbø (ibid) stöd i Elsters (1985) definition av kollektivt handlande.

” the choice by all or most individuals of the course of action that, when chosen by all or most individuals, leads to the collectively best outcome” (Elster, 1985, s.137).

Brukarens delaktighet innehållande inflytande som möjliggör påverkan på praktiskt- och policyplan med mål att göra gott för gruppen, beskriver enligt Seim och Slettbø (2011) kollektiv delaktighet. Via kollektiv brukardelaktighet skapas förutsättningar för utveckling av vårdinnehåll och utformande av förnyade former för brukardelaktighet (ibid). Enligt SiS (2013a) verkar gruppaktiviteten brukarforum för delaktighet. Enligt min mening medför det att brukarforumsidén kan presenteras som en idé som innehåller en insats med erbjudande om kollektiv delaktighet, för de som vårdas inom SiS. Jag väljer att inom studien använda mig av Seim och Slettbøs beskrivning av kollektiv delaktighet.

2. Tidigare forskning

Tidigare forskning på området kommer nedan att presenteras under rubrikerna implementering och nya metoder, institutionsvardagen och brukardelaktighet.

Implementering och nya metoder

Forskning har genom vidareutveckling av nyinstitutionell teori erhållit nya perspektiv, vilka tar avstamp i att se reformer (Brunsson & Olsen, 1993) och idéer (Czarniawska & Joerges, 1996) som egna aktörer och där idéns mötande aktörer kan skapa förändringsmöjligheter för idén i sig under implementeringsprocessen. Erlingsdottir (1999) samt Ekermo och Beckman (2008) visar i studier att implementering av nya reformer och metoder i stora organisationer är komplext, som inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten. Studierna visar att variation i utfallsresultatet kan härledas till att en idé tolkas och handhas av mötande aktörer på olika vis inom implementeringsprocessen.

Implementering av nya metoder i stora organisationer har även studerats av Denvall och Johansson (2012) samt Johansson (2013), där överenskommelsen mellan Socialdepartementet (2012) och Sveriges kommuner och Landsting, SKL, om att införa EBP inom socialt arbete har studerats. Studiernas forskningsresultat visar att arbetet med att införa EBP kantas av otydlighet i både vad det är som faktiskt ska implementeras och hur det ska genomföras. Forskarna argumenterar för att arbetet med EBP kan både ses som ett demokratiskt samrådsarbete och som ett gemensamt arbete inom vilket centrala parter (Socialdepartementet och SKL) styr och fastställer så väl ramar som vem som deltar. På senare år har människobehandlande organisationer uppvisat tendenser på verksamhetsstyrning som betecknas som governmentality, vilket kan beskrivas som styrd frihet eller att aktörer ges handlingsutrymme inom givna ramar (Hasselbladh 2008). En idé om EBP implementeras under en tidsperiod som kännetecknas av strävan efter evidens och NPM tankegångar (Denvall & Johansson, 2012) som följs av en inramning av governmentality (Johansson, 2013).

I en kanadensisk studie har idéspredning på mikronivå studerats, vilket här menas när en av organisationen antagen idé sprids och översätts av den interna lokala praktiken (Reay et al., 2013). Studiens resultat visar att faktiskt utförande av idén och själva meningen med idén, är två olika faktorer som båda behöver uppmärksammas och understödjas under implementeringsprocessen. Chefers deltagande och närvaro i den direkta kontakten med lokala praktiker lyfts fram som en betydelsefull faktor för att nå önskat resultat. Ytterligare aspekter som framförs är att ett nytt handlande lärs in individuellt men att formande av idén ska göras gemensamt inom organisationen (Reay et al, 2013).

Organisationers införande av nya idéer och metoder kan ses utifrån en önskan om att svara upp mot krav på evidens och mätbara resultat och är på så vis viktiga faktorer för att erhålla omgivningens legitimitet (Lundström & Sallnäs, 2012). Institutionsvården har under senare år mötts av ökad konkurrens och krav på effektivitet och minskade kostnader. Det har drivit på SiS behov av införande av nya metoder för att på så vis vara ett attraktivt vårdalternativ (ibid). Implementering av nya modeller och metoder inom SiS uppvisar varierande resultat, vilket här synliggörs i studier som handlar om projektet, Vårdkedjeprojektet (Basic, Thelander

& Åkerman, 2009) föräldrautbildningen, Komet (Ponnert & Svensson, 2008) och behandlingsprogrammet, MultifunC (Socialstyrelsen, 2011). Processutvärderingen av vårdkedjeprojektet – att motverka våld och gäng (Basic, Thelander & Åkerman, 2009) påvisar bl.a. att otydlig struktur och variation i tolkning av uppdraget var försvårande faktorer för såväl implementering som för utförande av projektet. Det kan beskrivas som ett top-downbeslutat projekt av Socialstyrelsen, där SiS och kommuner fick i uppdrag att samarbeta kring en idé, vilken hade som målsättning att skapa goda förutsättningar för berörda ungdomar (Vogel, 2012). Projektets problem kan snarare härledas till hur det utformades, än vad det var ämnat att fokusera på (ibid). Likaså visar Ponnert och Svensson (2008) att det är svårt att införa en ny modell, så som öppenvårdens föräldraprogram Komet, in i SiS låsta behandlingsverksamhet. Nya idéer eller program som inhämtas av organisationer är ofta de som ”ligger i tiden”, dvs. är på modet och har visat sig gynnsamma i andra verksamheter inom samma organisatoriska fält (Czarniawska, 2005). Föräldraprogrammets uppställda förutsättningar kunde inte uppnås inom SiS verksamhet. Successivt tappade implementeringen understöd och energi, vilket gjorde att förväntade gynnsamma implementeringsresultat inte nåddes (Ponnert & Svensson, 2008). En tredje implementeringsstudie med SiS som undersökningsfält är Socialstyrelsens (2011) studie rörande implementering av MultifunC inom SiS. Långsiktigt understöd på flera organisatoriska nivåer och tydlig programmanual, vilket innehöll starkt begränsade variationsmöjligheter för tolkning av och även praktiskt genomförande av idén, beskrivs som verkningsfulla faktorer för programmets lyckosamma implementering. Resultat från studien visar att efter 3 års arbete och understöd uppnås uppsatt implementeringsmål (ibid).

Institutionsvardagen

Dansk forskning (Egelund et al., 2009) redovisar en översikt av nordisk och engelsk forskning om dygnsvårdens vardag på barn- och ungdomsinstitutioner för åren 2003-2008. Inom översikten presenteras en grov uppdelning av forskningsstudierna utifrån deras respektive inriktning; a) studier som rör villkor som existerar inom institutionen eller för organisationen och b) studier som rör upplevelse, skeenden eller interaktion mellan och inom grupper som befinner sig i den praktiska institutionsvardagen (ibid). Uppdelningen visar på att flertalet studier har inriktning

mot institutionsvardagens ofta motstridiga villkor. Förekomsten av dubbelhet i tvångsvårdens uppdrag, att stå för kontroll och samhällsskydd samt även vara behandlande och stödjande till en mycket heterogen målgrupp är en svår uppgift, vilket ger avspeglningar i den praktiska vardagen (Levin, 1998, Vogel, 2012). Forskning pekar på att ungdomsgruppen inom institutionsvården är mångfacetterad, ungdomars behov och problem varierar stort och det finns behov av kunskap om hur vi kan och bör matcha varje enskild individs problem och behov med tillgängliga vårdmetoder (Vinnerljung & Andreassen, 2015). Likaså bör det synliggöras och uppmärksammas menar forskarna att institutionsvårdens enskilda institutioner består av olikheter, inom såväl organisation som vilka metoder som används, som hur vården faktiskt bedrivs (ibid). Institutionsvårdens negativa faktorer och följdverkningar belyses i flera forskningsstudier (Egelund et al., 2009), om än inte i liknelse med Goffmans (2014) studie från tidigare års mentalsjukhus, vilket benämns som den totala institutionen, där institutionsvård kan sägas beskrivas i sin mest extrema form.

Antalet studier som i huvudsak intresserar sig för relationer, samspel och social dynamik inom institutionsvardagen är däremot begränsade (Egelund et al., 2009). Tea Bengtsson (2012) har genomfört studier på danska sikret institutioner, en motsvarighet till Sveriges särskilda ungdomshem inom SiS, där hon speciellt har intresserat sig för de placerade ungdomars institutionsvardag och ungdomarnas upplevelse och syn på sin vardagssituation. Med nära observationer och intervjuer från undersökningsfältet visar Bengtsson att tvångsvårdens vardag består till stor del av väntetid och tristess, vilket framförs ha likheter med ungdomarnas vardag utanför institutionen. Studiens resultat visar att de tvångsvårdade ungdomarna och vuxenvärlden befinner sig i parallella världar, vilka i sin tur riktar sig mot olika målsättningar. Ungdomarna strävar mot att finna tillhörighet och uppnå möjlighet till kontroll och påverkan i sin vardag, till skillnad mot samhällsvården och vuxenvärldens strävan mot att den enskilde ungdomen framöver ska ingå och bli en bland andra samhällsmedborgare (ibid).

Brukardelaktighet

Från forskningsfältet förs fram att begrepp som brukardelaktighet och brukarmedverkan ges varierande innebörd inom forskningen (Kylberg et al, 2015). Begreppet brukardelaktighet används vid studier som handlar om forskning om brukardelaktighet, men begreppet används även vid forskningen där brukardelaktighet studeras som en del inom forskningsprocessen. För att skapa en ökad tydlighet kring vad som beforskas, kan forskning delas in i forskning *om* respektive *med* brukardelaktighet (ibid).

Om brukardelaktighet

Vårt samhälle verkar idag inom ett globalt områdesfält och förändringar sker i ett allt högre tempo, vilket för med sig att problem har blivit mer komplexa och svårare att bemästra. I en komparativ studie har Turunen (2013) undersökt tio olika typer av deltagardemokratiska metoder och hon för fram att behov av att finna nya former för kunskaps- och kompetensutveckling drivs på av den rådande samhällsutvecklingen. Studiens resultat visar på att de undersökta metoderna innehåller fler likheter än skillnader och Turunen (2013) pekar på att process och meningsfullhet inför, under och efter mötestillfällena bör framhållas som viktigare än själva metoden i sig. Gemensamt för de utvalda metoderna är förekomsten av manualer och ett systematiskt arbetssätt som inriktas mot att deltagarna samverkar i att finna lösningar och vägar framåt för aktuella problem och frågeställningar. Studiens undersökta metoder avspeglar en samhällsutveckling som håller samverkan och en jämbördig fördelning av inflytande mellan olika parter från skilda samhällsnivåer och utgångspunkter som centralt, vilket Turunen (2013) menar indikerar en förändring i samhällets styrsystem, dvs. att vi rör oss från governmentality (hierarkisk styrning) till governance (styrning i form av samverkan genom nätverk).

Socialstyrelsen (2011) redovisar via en genomförd kartläggning att flertal metoder används idag inom socialtjänstens och psykiatrins verksamhetsområden för att främja och stärka brukardelaktighet. Samtidigt slås via kartläggningen fast att det finns behov av forskning och utvärdering av pågående arbete och metoder rörande

brukardelaktighet. Brukarrevisioner⁴ och införande av s.k. brukarinflytandesamordnare, BISAM⁵, är två inslag som via projektverksamhet inom ramen för Nationell psykiatrisamordning (SOU 2006:100) infördes inom kommun och landsting under åren 2005- 2007. De har enligt Socialstyrelsen (2011) fått en fortlevnad inom verksamhetsområdet. Arbetet med BISAM har utvärderats av Lindqvist (2007) vid Stockholms universitet och enligt studiens resultat har införandet av BISAM bidragit till att frågor om brukardelaktighet har getts en plats på vardagens agenda inom verksamheterna.

Som underlag inom den statliga missbruksutredningen (SOU 2011: 35) redogör Gerdner och Berglund (2009) för forsknings- och kunskapsläget gällande tvångsvård vid missbruk och beroende, avseende kvalitet och effekt. Inom översikten understryks vikten av kvalitet i vårdmiljön och där autonomi, upplevelse av delaktighet i vardagen och framtidsplanering ses som viktiga faktorer. Det framhålls av Gerdner och Berglund (ibid) att bl.a. brukarforum inom SiS, som ett inslag för att stärka klienters ställning inom tvångsvården, bör ses som särskilt intressant att följa framöver.

Brukares delaktighet kan studeras från olika utgångspunkter och bl.a. dels ses i ljuset av att delaktigheten kan graderas, dels hänvisas till att beröra specifika frågor eller dels utifrån understöd från omgivning för brukardelaktighet. I en av forskningen ofta refererad artikel, ” A Ladder Of Citizens Participations” uppmärksammar Arnstein (1969), att personers delaktighet och inflytande kan beskrivas utifrån en stegvis gradering. Hon menar att den enskilde individens inflytandegrad finns inom en spännvidd av en lägsta nivå, vilket innebär avsaknad av delaktighet och benämns av Arnstein som manipulation, till en högsta nivå som kännetecknas av inflytande och ansvar med total kontroll som följd. Brukardelaktighet inom LVM vården hos SiS har studerats av Runquist (2013) och inom studien presenteras två nivåer och former för brukardelaktighet. Den ena formen är så kallade brukarråd som hålls på central myndighetsnivå vars

⁴ ”En brukarrevision är en systematisk och oberoende undersökning utförd i alla delar av människor med egen erfarenhet av att vara brukare/klient inom det område som skall revideras” (SiS, 2009c)

⁵ BISAM – Brukarinflytandesamordnare är en person som är särskilt anställd för att verka för brukarinflytande (Socialstyrelsen)

<http://www.socialstyrelsen.se/indikatorer/sokiindikatorbiblioteket/ojsoc/formerforbrukarinflytande>
Hämtad: 2015-08-10

representanter är olika organisationsföreträdare och den andra formen är brukarforum, vilka hålls på lokal institutionsnivå där inskrivna klienter erbjuds möjlighet till delaktighet. Utifrån studiens resultat menar Runquist (2013) att graden av brukares inflytande på såväl central som lokal nivå är kraftigt begränsad. Brukardelaktighet inom SiS kan snarare benämnas som ett samrådsförfarande, där de lokala brukarforumen i sig kan upplevas som positiva delaktighetsmöjligheter för den enskilde klienten (ibid). Ett annat sätt att studera brukardelaktighet utifrån, är att undersöka berörda parter inställning till om brukardelaktighet ska råda och i så fall inom vilka frågeställningar. Bryant et al (2008) har i en australiensisk studie inom missbruksvården undersökt brukares respektive personals inställning till att brukare är delaktiga och har inflytande i olika former av aktiviteter eller verksamhetsbeslut. Totalt har 243 personer tillfrågats inom studien, 179 brukare och 64 personal. Studiens resultat visar att de två tillfrågade grupperna är eniga i att brukares åsikter bidrar till kvalitetsförbättring. Likaså är båda grupperna positiva till brukardelaktighet i frågor av rådgivande karaktär, men det föreligger en stor skillnad mellan gruppernas inställning när det gäller frågor med hög inflytelsegrad som t.ex. vid beslutsfattande av personalrekrytering.

Med brukardelaktighet

Brukardelaktighet ses alltmer som ett angeläget forskningsområde och tenderar att växa till att bli en del inom såväl inhemsk som internationell forskning (Barber et al 2011, Kylberg et al, 2015). Kunskap om dess inverkan och potential inom forskning har studerats och uppräknings av fördelar och svårigheter har presenterats i studier (ibid). Brukardelaktighet inom forskning kan dels ses som något som är möjligt genom hela forskningsprocessen (MacInnes et al, 2011) och dels att det är något som behöver ges såväl tid som ekonomiska förutsättningar vid genomförande (Barber et al, 2011, Kylberg, 2015).

Nya metoder för brukardelaktighet inom forskning är på frammarsch, vilket användandet av forskningscirkelklar visar exempel på (Kylberg et al, 2015). Kännetecknande för forskningscirkelklar är att det är forskare som leder dem och att arbetet kring olika frågeställningar genomsyras av samverkan mellan forskare, brukare och praktiker, i syfte att skapa och sprida ny kunskap om brukardelaktighet

(Kylberg et al, 2015). Forskningscirklar kan vara verksamma vid forskning som handlar både om och med brukardelaktighet. Inte sällan redovisas forskning om och med brukardelaktighet utan klar uppdelning (ibid), vilket en studie inom ungdomsvården av Seim och Slettbø (2011) kan sägas utgöra prov på. Seim och Slettbø (2011) presenterar i en studie två undersökningar avseende kollektiv brukardelaktighet. En av undersökningarnas brukargrupper bestod av föräldrar till barn som är omhändertagna och inom den andra undersökningen utgjordes brukargruppen av placerade ungdomar. Delaktighet från brukarna skedde inom studien via dialogdiskussioner mellan brukargrupperna och personal inom berörd vårdenhet, med inriktning mot att skapa delaktighet och förbättra vården. En förutsättning inom studierna var att forskare deltog vid mötestillfällena och då utifrån rollen att vara moderator. Seim och Slettbø (2011) visar i sin studie, dels att delaktighet från ungdomsgruppen medförde ändringar i den praktiska vardagen och dels att påverkan och verksamhetsförändringar var möjliga genom föräldrarnas kollektiva delaktighet. Studien pekar även på att specifika och anpassade former för ungdomar behöver utarbetas och tillämpas när kollektiv brukardelaktighet eftersträvas inom ungdomsvården. Att forskning har bedrivits med brukardelaktighet avspeglas i studiens resultat som visar att efter fyra års arbete med kollektiv brukardelaktighet, där föräldrar, personal och forskare tillsammans samverkar, kan nya metoder och former för brukardelaktighet skapas (ibid).

Summering

Material som jag refererar till synliggör att implementering av nya metoder i stora organisationer är komplext och tillika något som organisationer svårtligen kan avhålla sig från. Framförd forskning visar dels att brukardelaktighet är ett högst angeläget forskningsområde och dels att tillgänglig forskning rörande institutionsplacerade klienters vardag och deras upplevelse av den, är idag begränsad (Vinnerljung & Andreassen, 2015). Nya former och metoder för brukardelaktighet är under 2000-talet under framväxt (Turunen, 2013, Kylberg et al, 2015) i samtid som samhällsutvecklingen indikerar på att formerna för verksamhetsstyrning över tid förändras (Hasselbladh, 2008). Forskning kring kollektiv brukardelaktighet i direkt form (vilket här inte avser delaktighet genom

representation) inom institutionsvård är något nytt och ytterligare kunskap på området efterfrågas (Seim & Slettbø, 2011).

Inom den här studien färdas en idé, brukarforumsidén, under en tioårsperiod inom SiS. På sin resa möter idén olika aktörer och omgärdas under sin färd av en kontext med faktorer, såväl inom som utanför SiS, vilka inverkar på idéns förändring och institutionalisering inom SiS. Min förhoppning är att studien ska bidra med ytterligare och fördjupad kunskap kring förutsättningar för kollektiv brukardelaktighet inom statlig institutionsvård.

3. Teoretiskt ramverk

Människobehandlande organisationer och kvalitetskrav

I dagens välfärdssamhälle kan vi finna flera olika organisationer som har till uppgift att arbeta för människors välbefinnande, så som bl.a. skolor, arbetsförmedling och olika sjuk- och hälsovårdande organisationer. Dessa organisationer kännetecknas av att verksamheten tar utgångspunkt i moraliska värderingar och benämns vanligen som människobehandlande organisationer (Linde & Svensson, 2013) eller utifrån Hasenfelds (2010) begrepp, Human Service Organizations. Människobehandlande organisationers uppgifter sträcker sig mellan att både vara gottgörande för individen och samtidigt stå för kontroll, utifrån såväl regelverk som politiska beslut och ekonomiska förutsättningar, vilka i sin tur har sin botten i värderingar och bedömningar (Hasenfeld, 2010). Statens institutionsstyrelse är en människobehandlande organisation som har till uppgift att balansera mellan ytterligheter som självbestämmande och tvång med uppdrag att skapa förutsättningar till förändring.

Otydliga eller svåravlästa mål bidrar till svårighet att definiera och uppvisa resultat, vilket kan innebära att organisationens legitimitet kan bli ifrågasatt av omgivningen (Linde & Svensson, 2013). Omgivningens krav om förbättrad kvalitet, effektivitet och mätbara resultat har bidragit till att så väl EBP som att utvärderingar sen ett par decennier har trätt in inom socialt arbete (Bergmark & Lundström, 2006, Denvall & Johansson, 2012). Arbetet med att införa EBP under 1990-talet skedde i en nära

samtid med när NPM,s tankemodeller och brukarperspektiv aktualiserades och började ta plats inom socialt arbete (Bergmark & Lundström, 2006).

Nyinstitutionell teori

Studien tar avstamp från ett socialkonstruktionistiskt perspektiv. Vi människor samspelar ständigt med varandra och vår omgivning, där vi skapar nya vanor och rutiner samt formar och formas av den omgivning vi verkar i (Alvesson & Sköldberg, 2008). Föreställningen om att vi formar vår verklighet inryms inom nyinstitutionell teori, en teori vilken vilar på tanken att vi handlar utifrån det självklara eller utifrån förgivettagna handlingsmönster dvs. vi agerar på ett allmänt accepterat sätt. Dessa vedertagna handlingsmönster benämns som institutioner (Erlingsdottir, 1999, Berger & Luckmann, 1979). Med utgångspunkt från ovanstående har jag valt att ta stöd i nyinstitutionell teori för att besvara studiens frågeställningar.

Institution, organisation och organisatoriska fält

Organisation och institution är inom nyinstitutionell teori sammanflätade med varandra (Svensson et al, 2008). En institution är abstrakt och uppbyggd av normer och värderingar, medan en organisation konkret kan beskrivas som en verksamhet som består av byggnader, uttalad organisationsbeskrivning eller yrkesutövare. Institutioner kan organiseras och organisationer kan institutionaliseras (ibid). Inom offentlig sektor tenderar verksamheters organisering idag inta en mer bytande roll när vi ser till förändring (Johansson, 2002). Brunsson och Sahlin-Andersson (2000) presenterar identitet, hierarki och rationalitet som tre aspekter att studera organisationer utifrån. En organisations identitet avspeglar dess medlemmar, resurser och aktiviteter, vilket synliggör att det finns en gräns mellan innanför respektive utanför en organisation (Johansson, 2002). Via hierarkiaspekten studeras samordning och styrning inom organisationen, medan en organisations realisation av intentioner i förhållande till verksamhetens uppgift och mål inryms inom aspekten rationalitet (ibid). Olika organisationer med tillhörighet eller intresse av liknande ämnesområden kring t.ex. regelverk, varor, aktiviteter eller kunskap utgör ett organisatoriskt fält (Di Maggio & Powell, 1983, Sahlin-Andersson, 1996). De likheter och skillnader som sammanför organisationer till de organisatoriska fälten

är sociala konstruktioner som är föränderliga, vilket medför att även fälten omformas (Sahlin-Andersson, 1996).

Organisationers förändringsvilja

Organisationers benägenhet till förändring och till att ta till sig nya idéer, hör samman med organisationers ständiga strävan om att anpassa sig till omgivningens krav och påtryckningar (Meyer & Rowan, 1977). Genom att svara upp till krav och förväntningar s.k. myter från omgivningen kan organisationer erhålla legitimitet för sin verksamhet och därmed slå vakt om sin överlevnad (ibid). Det bidrar till att organisationer följer de modeströmningar som är aktuella, dvs. implementerar de idéer som för tiden ses som attraktiva (Czarniawska & Joerges, 1996). För att skydda sin kärnverksamhet eller sin legitimitet kan organisationer särkoppla verksamheten, vilket innebär att organisationens faktiska handhavande och dess formella struktur skiljs åt (Meyer & Rowan, 1977). Behovet av att lämna en beskrivning av verksamheten och samtidigt operativt utföra något annat, kan uppstå när organisationer känner sig starkt pressade att implementera nya metoder (Boxenbaum & Jonsson, 2008). Det medför att särkoppling bidrar till att organisationer försöker undvika insyn och utvärderingar, utifrån risken att organisationens agerande ska avslöjas (ibid).

Idéer sprids

Jag tar utgångspunkt i Czarniawska & Joerges (1996) tankar om att idéer finns runt om oss hela tiden, där några fångas upp av organisationer och stannar kvar medan andra passerar ganska obemärkt förbi. Nya metoder och modeller kan betecknas som idéer och de idéer som blir eftertraktade dvs. är på modet, lånas och överförs i många fall av flera organisationer (Erlingsdottir, 1999). Idéer befinner sig både i globala och lokala omloppsbanor, dvs. kan spridas mellan t.ex. nationsgränser eller olika yrkesområden och på samma gång förflyttas inom lokala praktikers arenor (Czarniawska, 2005). Implementering av en ny idé innebär bl.a. att skapa förutsättningar för att den nya idén ska kunna omsättas från att vara just en idé, till att bli avsett handlande. Utifrån nyinstitutionell teori, inom vilken vedertagna handlingar kan benämnas som institutioner, ses institutioner som flyttbara så väl mellan som inom olika organisationer. En modell för att studera idéspridning har

presenterats av Czarniawska & Joerges (1996) ”idémodellen”. Grundläggande för idémodellen är att en idé måste materialiseras, göras till ett objekt, innan den kan spridas eller resa runt i vår värld (Czarniawska, 2005). Det kan ske genom att idén, formas till t.ex. en modell eller en teckning, som i sin tur kan resa genom att finnas synlig på t.ex. papper eller höras på band. Idéers resor blir möjliga när idéer rycks loss, eller bäddas ur från ursprunglig kontext och träder in i ny kontext, där de översätts och förpackas eller bäddas ner igen av de aktörer som idéerna möter (Czarniawska, 2005). Media, konferenser eller styrdokument kan vara exempel på färdmedel för resande idéer. I samband med att idéer möter nya aktörer som tolkar och anpassar idéerna utifrån rådande omständigheter, får de ständigt ny form och förutsättningar till förändring inom organisationer skapas.

Ett alternativt sätt att studera idéspridning är att betrakta implementering av nya idéer som ett stegvist händelseförlopp, där olika checklistor utgör stöd för att förutspå implementeringsprocessen (Durlak & Durpre, 2008). Organisationer och dess aktörer är här i fokus vid studerandet av implementering, där begreppet diffusion vanligen används (Rogers, 2003). Utifrån detta perspektiv betraktas idén som konstant genom implementeringsprocessen, tillskillnad från idémodellens perspektiv, där idén är en föränderlig medaktör (Ponnert & Svensson, 2011). Med ett diffusionsperspektiv erhåller en idé en inledande energi vid implementeringen, vilken varar under processen utan påfyllnad, medan i ett översättningsperspektiv (vilket är idémodellens perspektiv) är idéer beroende av att någon tar emot och transporterar dem vidare (Latour, 1986). Idéer översätts av mötande personer utifrån deras vilja och omständigheter, i liknelse med hur en rugbyboll som tar sig fram över en spelplan under en match (Latour, 1986). Det krävs att bollen eller idén skickas vidare av medspelare och saknas mottagare så stannar bollen eller idén. Var idé kan även vara sammankopplad med mer eller mindre starka regleringar eller standarder på hur den ska handhas, vilket i sig medför att idéer kan ha olika tolkningsutrymme (Erlingsdottir, 1999).

En organisations ledning kan ge nya idéer tyngd och access för inträde i en lokal översättningsprocess men för att nå ett lyckat resultat behöver de lokala praktikerna medverka i processen (Czarniawska och Joerges 1996). En upplockad idé tolkas och omtolkas och en anpassad version i ny förpackning skapas, för att därefter

presenteras för organisationens aktörer i olika rum inom vilka idén kan omsättas till handling. En infångad och översatt idé som har övergått till handling och som inom organisationen har blivit något som tas förgivet, dvs. ses som självklart, benämns som en institutionaliserad idé (Erlingsdottir, 1999).

Idémodellen som analysverktyg

I likhet med tidigare studier, som Linde (2010), Johansson (2013), Ahlgren (2014) och Johansson & Bergman (2014) inom forskningsområdet idéspredning, har jag valt att ta stöd i Czarniawska & Joerges (1996) idémodell för att analysera en idéns institutionaliseringsprocess. Inom modellen kombineras dels Berger och Luckmanns (1967) teorier om institutionaliseringsprocesser, att människan, hennes handlingar och verkligheten gemensamt konstrueras och konstrueras av varandra och dels Latours (1986) översättningsteorier om att idéer (token) förflyttas i tid och rum i vår socio-tekniska verklighet av människor utifrån rådande vilja och förutsättningar. Grundläggande för idémodellen är att det är idén som följs och inte de personer som idén möter eller den organisation som institutionaliseringen sker inom (Erlingsdottir, 1999). Personer och organisationer, vilka gemensamt kan benämnas som aktörer, blir synliga via idéns resväg och idéns möten som sker i tid och rum (ibid). Aktörer har till uppgift att transportera, förpacka, presentera och omsätta idéer till handling. Erlingsdottir visar utifrån idémodellen att en idéns resa kan delas in i olika faser, vilka hon benämner enligt följande:

- Löskoppling/lösryckning, när inspiration till idén hämtas från en tid och en plats till en annan tid/plats.
- Förpackning, när idén översätts till en prototyp, modell eller kod som kan presenteras vidare i fältet.
- Den resande idén, när idén blir presenterad vidare i fältet.
- Omsättning till handling lokalt, när modellen möter den befintliga praktiken där den tillämpas.
- Till slut sluter sig sanktionens ”svarta låda” om idén och gör den till en förgivet tagen institution, som i sin tur behöver ryckas loss och bli omtolkningsbar för att den skall kunna resa i tid och rum igen.

(Erlingsdottir, 1999, s.31-32)

Ovanstående beskrivning av idéers fasindelade reseförlopp kan ge intryck av att idéer endast reser åt ett håll. Men idéspredning bör ses som en process med översättningar, där färdriktning kan bytas och flera olika faser kan pågå samtidigt (Linde 2010).

En översättningsprocess styrs och berörs av både uttalade och outtalade regler, som inte sällan inrymmer social kontroll, konfirmation och tradition (Sahlin-Andersson, 1996), vilket medför att en idéns kontext och dess förutsättningar bör vägas in som betydelsefull när nya idéer implementeras. Med avsikt att försöka förstå den kontext som brukarforum som idé möter och omgärdas av på sin resa inom SiS, har jag valt att komplettera var och en av idémodellens fyra första faser med två återkommande ”kontextteman”. Det är under rubrikerna stödjande alternativt bromsande faktorer eller omständigheter, som kontextteman presenteras. Studiens kontextteman vill jag beskriva som globala och lokala händelser, skeenden eller faktorer som har en direkt eller indirekt inverkan för brukarforum som idé och dess institutionaliseringsprocess. Det innebär inte att den resande idéen faktiskt behöver stöta på eller komma i kontakt med kontexttemans faktorer, utan deras existens bidrar i någon mån till att idéen stannar upp eller förflyttar sig i någon riktning på sin resa. I enlighet med Fixsen et al (2014) bör kompetens, ledarskap och organisation ses som pådrivande mekanismer, dvs. faktorer som stödjer institutionalisering av nya idéer i verksamheter. Vikten av att idéen omgärdas av rätt och tillräckligt stöd från de pådrivande mekanismerna understryks av forskarna (ibid).

Genom att använda idémodellen och med kompletterande kontextteman som analysredskap, är min intention att analysera hur brukarforum som idé har tolkats, översatts och anpassats inom SiS över tid. Min ambition är att härigenom skapa förutsättningar för att besvara studiens frågeställningar och svara upp mot studiens uppsatta syfte.

4. Metod

Utifrån att studien utgår från en socialkonstruktionistisk ansats har jag valt att genomföra en kvalitativ forskningsstudie. Inom kvalitativ forskning ges prioritet till individers tolkning och upplevelser av den verklighet vi lever i, till skillnad från kvantitativ forskning där objektivitet och naturvetenskaplighet är förhållanden som eftersträvas (Bryman, 2012). Studiens data utgörs av dokument samt svarsuppgifter från intervjuer. Utifrån att studien genomförs med olika datakällor kan triangulering genomföras och därmed höja tillförlitligheten till material och resultat (Bryman, 2012). Under rubrikerna data via dokument och data via intervju presenteras här näst studiens insamlingsmetoder och dess urval. Därefter beskrivs studiens genomförande, vilken inleds med en kort övergripande presentation och därefter med en uppdelning utifrån typ av insamlingsdata, dokument (som även fördelas utifrån ursprungskälla) eller intervjuuppgift.

Data via dokument

Kunskap och förståelse över hur en organisation eller en institution är eller formas till att bli just på dess specifika sätt, kan erhållas genom att studera dokument eller olika texter (Smith, 2001). Dokument kan beskrivas som material eller information, vilket kan presenteras i varierande form så som t.ex. siffror, bokstäver eller figurer. Från forskning av Dorothy Smith (2001) presenteras att dokument (eller forskarens ordval texter) utgör ett betydelsefullt instrument, inom framförallt stora och komplexa organisationer, för att samordna och driva verksamheten mot uppsatta mål. Det kan förstås utifrån utgångspunkten att dokument är material som tolkas och omtolkas av olika mötande aktörer vid varierande tidpunkter och omgivningar (ibid). Stora organisationer med tillhörande dokument befinner sig även i en kontext där andra organisationer, aktörer och dokument inryms, vilket i sin tur kan generera nyskapande. Organisationens dokument kan på så vis bidra till att forma lokala praktikers handlande och även till förändring över organisationsfältens gränser. "People's activities in local settings are in this way connected into social relations organized by the text" (Smith, 2001 s. 164).

Den här studiens dokument avser insamlade handlingar från SiS, i form av bl.a. styr- och beslutsdokument, verksamhetsplaner, policys, protokoll, rapporter, beskrivning av projekt- och uppdragsbeskrivningar samt artiklar från SiS intranät. Publicerade artiklar i SiS tidigare utgivna verksamhetstidningar, SiStone och SiS i Fokus, utgör också data för studien. Därutöver ingår även för myndigheten internt arbetsmaterial och material som har tjänat som dataunderlag för redovisningar och rapporter av SiS verksamhet. Förteckning över studiens dokumentmaterial presenteras i bilaga 1. De insamlade dokument är indelade i undergrupper inom förteckningen med utgångspunkt från dokumentets karaktär, så som styrande/reglerande, informativ/rapport, projektansökning, artikel eller arbetsmaterial. Dokument som citeras vid presentation av studiens data har givits en identifieringskod utifrån dess undergruppstillhörighet. Avsikten är att på så vis via referens och tilldelad kod underlätta för läsaren att urskilja vilken typ av dokument som framförs.

Urval

Urval av dokument för studiens data har gjorts med utgångspunkt från studiens syfte, att studera institutionaliseringsprocessen av en idé, brukarforumsidén, inom SiS. Studien genomförs ur ett myndighetsövergripande perspektiv och dess data innefattar dokument som tidsmässigt begränsas till perioden år 2003 – 2013. Dokumenten har samlats in från SiS, s centrala arkiv, SiSnet (myndighetens intranät) och med hjälp av strategiskt utvalda interna kontakter på SiS huvudkontor. De interna kontakterna har valts ut utifrån deras specifika arbetsfunktion, så som bl.a. arkivarie, forskarassistent, webbredaktör eller utredare. Jag har gjort en kategorisering av insamlade dokument, vilket synliggörs i figur 1. Uppdelningen har sin grund i var dokumenten är inhämtade ifrån.

Inhämtad från	Typ av dokument
Arkiv	regleringsbrev, riktlinjer, verksamhetsbeslut, policys, mötesprotokoll, årsredovisning, projekt- och uppdragsbeskrivning
SiSnet	verksamhetsplan, årsredovisning, beslutsdokument, riktlinjer, väglednings- och informationsmaterial, publicerade artiklar
Intern kontakt	kvalitetsrapport, uppföljningsmaterial, internt arbetsmaterial, artiklar publicerade i SiStone och SiS i Fokus

Figur 1. Kategorisering av insamlade dokument

Data via intervju

Intervju som insamlingsmetod är troligen den metod som oftast tillämpas inom kvalitativ forskning (Bryman, 2012). Kvalitativa intervjuer skapar förutsättningar för flexibilitet och följsamhet gentemot dess intervjupersoner och deras svar och på så sätt kan fördjupade och detaljerade svarsuppgifter kan inhämtas (ibid). Jag har valt att använda intervjuer som insamlingsmetod utifrån ett antagande om att nyckelpersoner med nära, personliga och tidsmässigt mångåriga upplevelser och uppgifter, kan bidra med att skapa en bild över brukarforum som idé och dess institutionaliseringsprocess inom SiS. Totalt har fem individuella intervjuer genomförts, där fyra har varit semi-strukturerade och en har varit informell med karaktär av en samtalande dialog. De semi-strukturerade intervjuerna har utgått från en enskild intervjuguide, vilket framgår av bilagorna 2-4. Fyra av fem intervjuer har genomförts i direkt möte med respektive informant och en person har intervjuats via telefon. En av intervjupersonerna arbetade inom brukarorganisationen, Kvinnoorganisationernas Samarbetsråd i Alkohol- och Narkotikafrågor, KSAN. Övriga intervjupersoner var anställda inom SiS.

Urval

Jag har under studiens gång, allt eftersom jag via inläsning av insamlat material och utifrån informanternas uppgifter, tillfrågat strategiskt utvalda personer om att medverka som intervjupersoner. En första kontakt med informanterna gjordes via

telefonsamtal eller mail, där jag lämnade information om studiens innehåll och tilltänkta syfte. Samtliga tillfrågade intervjupersoner valde att delta. Intervjupersoner från SiS valdes ut utifrån personernas yrkesposition samt mångåriga erfarenhet inom myndigheten. Härmed avsågs att skapa förutsättningar till att dokumentdata och intervjuuppgifter kunde styrka och förtydliga varandra dvs. förutsättning för triangulering skapas. Intervjupersonen som var knuten till brukarorganisationen, KSAN, fick jag tips om från tidigare informant. Ytterligare intervjuer med brukarorganisationsrepresentanter valdes bort, utifrån att insamlad data pekade på att brukarforum har varit en väldigt liten fråga inom brukarorganisationernas arbete.

De intervjuade personernas befattningar och vilka uppgifter som har legat till grund för mitt val av informanter redovisas nedan i figur 2.

Informellt intervjumöte		
Organisation	Befattning	Urvalskriterier
SiS	Utredare, huvudkontor,	Medverkat i kvalitetssäkringsprojekt. Ingått i arbetsgrupp som arbetat fram underlag till SiS klagomålshanterings-system. Mångårig erfarenhet av att handlägga brukarfrågor inom SiS.
Semi-strukturerad intervju		
Organisation	Befattning	Urvalskriterier
SiS	Rådgivare inom GD-stab IP1	Nära anknytning till SiS ledning under många år.
	Institutionschef, LVM IP2	Projektledare för SiS kvalitetssäkringsprojekt.
	Verksamhetsutvecklare på verksamhetskontor IP3	Perspektiv från regional nivå. Lång anställning inom SiS. Tidigare chefsroll på institutionsnivå.
KSAN	Kanslichef	Medverkar som brukarrepresentant i SiS Brukarråd sedan år 2004

Figur 2. Informanter och urvalskriterier

Vid sidan av tre intervjupersoners befattning återfinns en identifieringskod, vilken kommer att användas som referens när studiens data redovisas i form av citat.

Studiens genomförande

I samband med studiens uppstart införskaffades mandat för studiens genomförande från undersökningsfältet, dvs. från SiS. Det gjorde jag genom att kontakta en strategiskt utvald person. Det var en person som sedan tidigare var känd för mig och som ingick i SiS centrala ledningsgrupp. Via denna kontakt tilldelades jag en kontaktperson som jag löpande framöver kunde vända mig till. Kontaktpersonen var verksam på SiS huvudkontor och hade mångårig erfarenhet av brukarfrågor inom SiS. Det medförde att jag på ett tidigt stadium erhöll access till aktuellt undersökningsfält. Insamling av dokument har huvudsakligen ägt rum under perioden mars till och med augusti under 2014. Studiens intervjuer har utförts under 2014 mellan maj och september månad. Insamlingsmomenten har till stor del varit sammanflätade med varandra och där intervjuguiderna har konstruerades efterhand under insamlingsperioden.

Dokument från SiSnet och arkiv

Som första informationskälla och löpande genom studien använde jag mig av SiSnet för insamling av studiens data. Här fann jag i ett tidigt skede uppgifter som pekade på ett samband mellan brukarforum, SiS klagomålshanteringsystem och ett flerårigt myndighetsövergripande kvalitetssäkringsarbete. Jag fick initialt tillgång till material som var centralt arkiverat inom SiS genom hjälp av myndighetens arkivarie och där sökorden brukarforum, kvalitetssystem, kvalitetssäkring och klagomålshantering användes vid spårning av arkivdata. Sökningen resulterade i att fåtal arkiverande ärende hittades, vilket medförde att jag manuellt under tre dagar eftersökte relevant dokumentation i SiS centrala arkiv. Samtliga ärendelistor inom SiS diarium för perioden 2003-2013 genomsöktes. Med stöd av min förkunskap om SiS och dess verksamhet var förhoppningen att härigenom finna ytterligare relevanta dokument. Det visade sig att studien kunde kompletteras med fler dokument. Samtliga av studiens dokument sorterades därefter i kronologisk ordning.

Insamlingsuppgifter visar att SiS har haft tillgång till ett intranät från 2007 och att 2007 års intranät senare blev utbytt under hösten 2013. Byte av SiS intranätssystem medförde att min möjlighet att på egen hand ta del av samtligt material som hade publicerats på SiSnet begränsades. Via SiS webbredaktör fick jag tillgång till internt publicerat material, vilket var totalt sex artiklar för perioden 2007-2013. De sex

artiklarna berör brukarforum, brukarrevision eller SiS centrala brukarråd varav två har brukarforum som huvudsakligt fokus. Enligt uppgift från webbredaktören var det inte möjligt att använda sökord vid eftersökningen, utan det gjordes manuellt med utgångspunkt från ämnesområdena, brukarmedverkan och klagomålshantering. SiS har gett ut två verksamhetstidningar, SiStone under åren 1997/1998 - 2006 och därefter tidningen, SiS i Fokus, under åren 2007- 2009/2010. Webbredaktören hjälpte mig även med att ta fram de artiklar som har publicerats i tidningarna, med sökning utifrån samma ämnesområden som artiklar från SiS intranät.

Dokument via ett informellt möte

Under våren 2014 tilldelades jag en kontaktperson av SiS, vilket var en person som jag sedan tidigare kände till utifrån att vi båda hade arbetat många år inom myndigheten. Förutom telefonkontakt, så har jag träffat utsedd kontaktperson under en dag i maj, i ett informellt intervjumöte. Mötet möjliggjorde för mig att ställa frågor och ta del av material samt tips om sökvägar för fortsatt datainsamling. Inför mötet läste jag igenom insamlat material. Svåråtkomligt internt material har via kontaktpersonen blivit tillgängligt för studien. Jag erhöll bl.a. SiS kvalitetsrapporter som framställdes åren 2007-2010 samt datafiler och brukarforumsprotokoll som båda innehöll institutionsuppgifter om genomförande av brukarforum på lokal nivå.

Dokument från ytterligare ett arkiv

I samtal med kontaktpersonen fick jag information om att material kan eftersökas i ytterligare ett arkiv på huvudkontoret. Ärenden⁶ knutna till SiS, s forsknings- och utvecklingsavdelning har fram t.o.m. 2011 diarieförts och arkiverats i ett separat arkiv, SiS FoU-arkiv. Jag sökte i FoU-diariets ärendelistor på samma sätt som jag gjort tidigare i SiS stora arkiv och studien kompletterades med ytterligare dokument. Det insamlade materialet från FoU-arkivet har jag läst igenom, gallrat och hanterat på samma vis som tidigare insamlade arkivdokument.

⁶ Enligt uppgift från forskarassistent på SiS huvudkontor, diarieförs from 2011 forskningsärenden och from 2012 utbildnings- och utvecklingsärenden i SiS centrala arkiv. (information inhämtad 2014-06-12).

Data via semistrukturerade intervjuer

Studiens totalt fyra semistrukturerade intervjuer genomfördes utifrån en för den specifika intervjun anpassad intervjuguide. Det innebär att intervjuguiderna inte var helt lika varandra dock återkom flera frågeområden i samtliga intervjuguiderna, om än i anpassad utformning. Det förekom även att frågeområden helt uteslöts eller lades till i en intervjuguide. Min intention var att anpassa frågorna utifrån informantens enskilda utgångsläge och position i förhållande till studiens undersökningsområde. Frågeområden som förekom var bl.a. beskrivning av insatsen brukarforum, SiS kvalitetssystemarbete, brukarforumsidéns framväxt samt uppföljning och tillsyn. Utformningen av intervjuguiderna påverkades även av att jag under studiens gång tog del av ytterligare data om idén, dess resväg och kontext. Under intervjuerna har jag försökt att ha en flexibel hållning med avsikt att skapa utrymme för informanten att lämna uppgifter utifrån hans personliga perspektiv. Det medförde i sin tur att det inte alltid fanns behov av att ställa alla intervjuguidens frågor eller att helt följa dess struktur.

En representant från brukarorganisationen KSAN telefonintervjuades och med informantens godkännande spelades intervjun in på band. Intervjun varade i 58 minuter. Efter avslutad intervju upptäcktes att informantens röst inte kunde urskiljas på bandet, utan att endast min egen röst hördes. Jag kontaktade intervjupersonen direkt och beskrev den uppkomna situationen. Vi enades om att jag skulle skriva en summerad återberättelse av samtalet utifrån mina minnesanteckningar och min egen inspelade röst. Återberättelsen skrevs samma dag. Intervjupersonen framförde efter genomläsning önskemål om ett fåtal mindre ändringar i texten, vilka enligt min mening inte har inverkat på studiens innehåll eller utförande.

Tre personer med långvarig erfarenhet och kunskap om SiS och myndighetens arbete i frågor som rör kvalitet, klagomål och brukarperspektiv, intervjuades. De tre intervjuerna ägde alla rum vid olika tillfällen, på olika kontor inom SiS samt på skilda geografiska orter. De tre intervjupersonerna lämnade medgivande till att samtalet spelades in på band. Kort efter varje intervju transkriberades inspelningsmaterialet. Varje ord som har sagts på bandet har skrivits ut, andra yttringar som skratt eller "hummanden" har uteslutits. Förstärkning i form av höjd röst eller längre tystnader är inte noterade. Inspelat material omformades från

talspråk till skriftligt sätt att uttrycka sig, med avsikt att förhindra att informanter känns igen. Informanterna har alla erbjudits att ta del av utskrivet samtalsmaterial, varav en önskade få utskriften och övriga två avböjde. Intervjuerna varade mellan 55 och 105 minuter. Berörd informant har erbjudits möjlighet att kommentera de intervjuuppgifter som sedermera användes i form av citat vid presentation av studiens resultat. En av intervjupersonerna valde att svara på min kommenteringsförfrågan och där mindre ändringar har gjorts utifrån informantens önskemål. Ändringarna bedöms inte ha haft någon inverkan på studiens innehåll eller resultat.

Data bearbetas och reseberättelse formas

Genomläsning av insamlade arkivdokument genomfördes i nära anslutning till inhämtningstillfället, samtidigt som även icke relevanta dokument och kopior gallrades ut och sparades. Under dokumentgenomläsningen gjordes noteringar i materialet utifrån tanken om att brukarforum som idé och dess institutionaliseringsprocess är studiens huvudsakliga intresse. På så vis fanns konturerna av mitt valda analysredskap, Czarniawska & Joerges idémodell (1996), närvarande i detta skede. Utvalda dokument sorterades i kronologisk ordning och dokument från olika arkiv hölls åtskilda från varandra med avsikt att ha en tydlighet om dess inhämtningskälla. Dokument som inhämtades från SiS intranät hanterade jag på samma vis som arkivmaterialet.

Transkriberat intervjumaterialet genomlästes upprepade gånger. Utifrån utskriften gjorde jag upp en grovskiss över tidsförlopp med noteringar om utmärkande händelser eller faktorer. Grovskissen har efterhand reviderats i samband med förnyad genomläsning av utskriften. Därefter skapade jag ett översiktligt tids- och händelseschema som bestod av fyra kolumner, vilka jag gav rubrikerna i enlighet med figur 3.

Brukarforum/ brukarråd	SiS kvalitets- säkringsprojekt	Händelser inom myndigheten, SiS	Händelser utanför SiS som haft inverkan
---------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--

Figur 3. Rubricering av tids- och händelseschemats kolumner

Utvalda händelser och faktorer från insamlat material från såväl dokument som transkriberat intervjumaterial, sorterades in under respektive kolumn och därinom i kronologisk ordning. Inom tids- och händelseschemat markerade jag även insorterat material utifrån teoretiska tankegångar kring idéspridning, så som löskoppling, förpackning, presentation och omsättning av idén. Det utformade schemat med dess insorterade faktorer användes därefter i arbetet med att skapa idéns reseberättelse, inom vilken studiens data kommer att presenteras.

Begränsningar vid studiens genomförande

Under rubrikerna tillgängliga dokument, informanternas uppgifter och forskarens inverkan presenteras begränsningar vid studiens genomförande.

Tillgängliga dokument

Det kan inte uteslutas att det kan finnas dokument i SiS arkiv som jag inte har lyckats identifiera. Sökning av ärenden i SiS diarium sker utifrån materialets tilldelade rubrik (om inte diarienummer är känt). Det innebär att det kan finnas arkiverat material som är relevant för studien men som har en rubricering som inte är igenkännbar. Genom att använda mig av mer än en insamlingsmetod har jag försökt motverka att data inte blivit känt. Jag har fått ta del av internt arbetsmaterial med förbehåll, vilket är att data inte redovisas på ett sätt som gör att enskilda institutioners uppgifter inte kan utläsas. Studiens data redovisas inte utifrån enskilda institutioner eller i så små gruppdata att en institutions specifika data synliggörs.

Informanternas uppgifter

Studiens intervjupersoner har mångårig kontakt med myndigheten SiS, antingen som anställd eller via samarbete. Det kan innebära risk för viss skevhet i insamlingsdata, kanske speciellt vid tillfällen där SiS handlande kritiseras. Det är enligt min mening, inte orimligt att det kan finnas ett samband mellan hög lojalitet och lång anställnings- eller samarbetstid inom en organisation. Risk för eventuell materialskevhet har jag försökt att möta genom medvetenhet härom. Jag har förmedlat till intervjupersoner att jag kommer att vara mån om att deras uppgifter kommer att redovisas på ett respektfullt sätt. Då informanterna är få till antalet och rimligen är kända inom SiS har det varit en svårighet men särskilt viktigt, att

försöka presentera intervjudata på ett sätt som minimerar att uppgiftslämnarna blir identifierbara. Intervjudata har förvarats så att det inte har varit tillgängligt för andra i avsikt att skydda uppgiftslämnare och material. Utifrån att studien genomförs ur ett myndighetsövergripande perspektiv, har jag av tids- och utrymmesskäl valt att inte intervjua personer som praktiskt genomför brukarforum på lokal nivå. Data om brukarforums genomförande på institutionerna, har inom studien erhållits via SiS huvudkontors inhämtade uppgifter. Jag har inte funnit uppgifter som visar på att brukarforum har varit en fråga för fackliga representanter, vilket har gjort att fackliga representanter har uteslutits som informationskälla. Någon skulle kunna hävda att en av kvalitetssäkringsidéns idébärare, SiS avtalsbundna konsult Bo Edvardsson, borde ha intervjuats. Jag har valt bort detta utifrån studiens datainsamling visar att konsulten har haft en liten tidsmässig medverkan kring just brukarforumsidén.

Forskarens inverkan

Min mångåriga anställning inom SiS kan ha inverkat på informanters uppgifter. Det kan dels ha medfört större öppenhet inom intervjutillfället och dels bidragit till tillgång av svåråtkomliga uppgifter. Likaså kan det ha medfört att informanter har varit benägna att lämna mer fördelaktiga uppgifter. Det kan även finnas en risk för att intervjupersonerna har lämnat uppgifter med utgångspunkt från att vissa faktorer kan tas för givet, dvs. med ett antagande om att uppgifter är kända då jag har lång erfarenhet inom SiS. Jag har på så vis haft möjlighet till ett större tolkningsutrymme över uppgifterna, än någon med en mer distanserad ställning till undersökningsområdet. Utvalda intervjudata har lämnats till varje berörd informant för att möjliggöra för kommentar eller korrigerings innan slutlig presentation.

Utifrån att jag har studerat på halvtid inom min tjänst hos SiS så har jag under en tidsperiod innehaft dubbla roller, vilket har inneburit att vara både praktiker och forskare. Jag har kontinuerligt försökt finna former för att aktivt påminna mig själv om att inta en undersökande, objektiv och nära forskarroll, där min egen yrkesperson hålls utanför. Det skulle kunna beskrivas som att ta på sig olika ”arbetsrockar” beroende på vilket uppdrag som man för tillfället arbetar med. Kunskap och erfarenhet som kan ge mig en förförståelse för det som studeras, kan som jag ser det vara både en svårighet och en tillgång, men oavsett vilken

arbetsrock jag bär så finns de ständigt under rocken. Jag har sedan 2014 regelbundet genomfört brukarforum på den institution som jag idag arbetar på, dessförinnan har jag stött på brukarforum på olika institutioner inom SiS och då mer utifrån ett betraktande sätt. Jag har valt att studera brukarforumsidéns resa fram t.o.m. år 2013. Denna studies forskningsarbete tog sin början i januari 2014. På så vis motverkas att jag studerar brukarforumsidén och dess institutionaliseringsprocess under en tidsperiod som jag samtidigt lokalt praktiskt handhar insatsen brukarforum.

5. Resultat och analys

Innan jag redovisar studiens resultat, presenterar jag härnäst en bakgrundsidé rörande kvalitetssäkring. Studiedata kommer att visa att brukarforum som idé kan spåras till samröre med nedanstående bakgrundsidé.

Bakgrundsidé

Marknadsorienterade idéer, vilka vanligen benämns under samlingsnamnet NPM, får under 1980-talet stor uppmärksamhet hos offentliga verksamheter världen över (Bergmark & Lundström, 2005). Härigenom sprids globala trendidéer inom offentlig verksamhet, vilka baseras på att kvalitet och tjänster ska säljas till kund, dvs. brukare och där konkurrens verkar för prissättning. Samhällsutveckling och medborgares förändrade behov bidrar till att svensk offentlig förvaltning under senare årtionde av 1900-talet följer den globala NPM:s trenden om ökat intresse för kvalitét och tjänstutveckling (Edvardsson & Larsson, 2004).

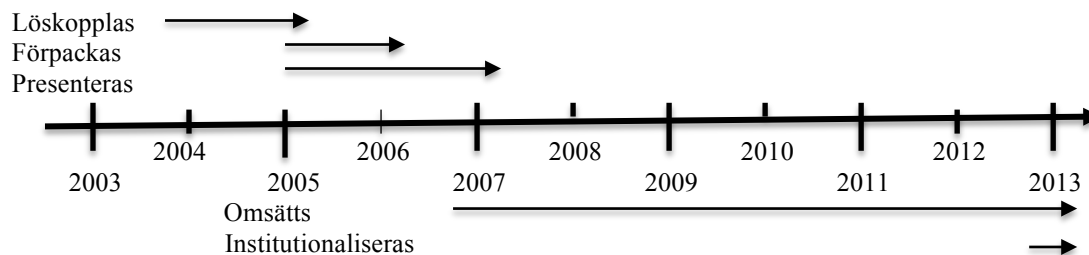
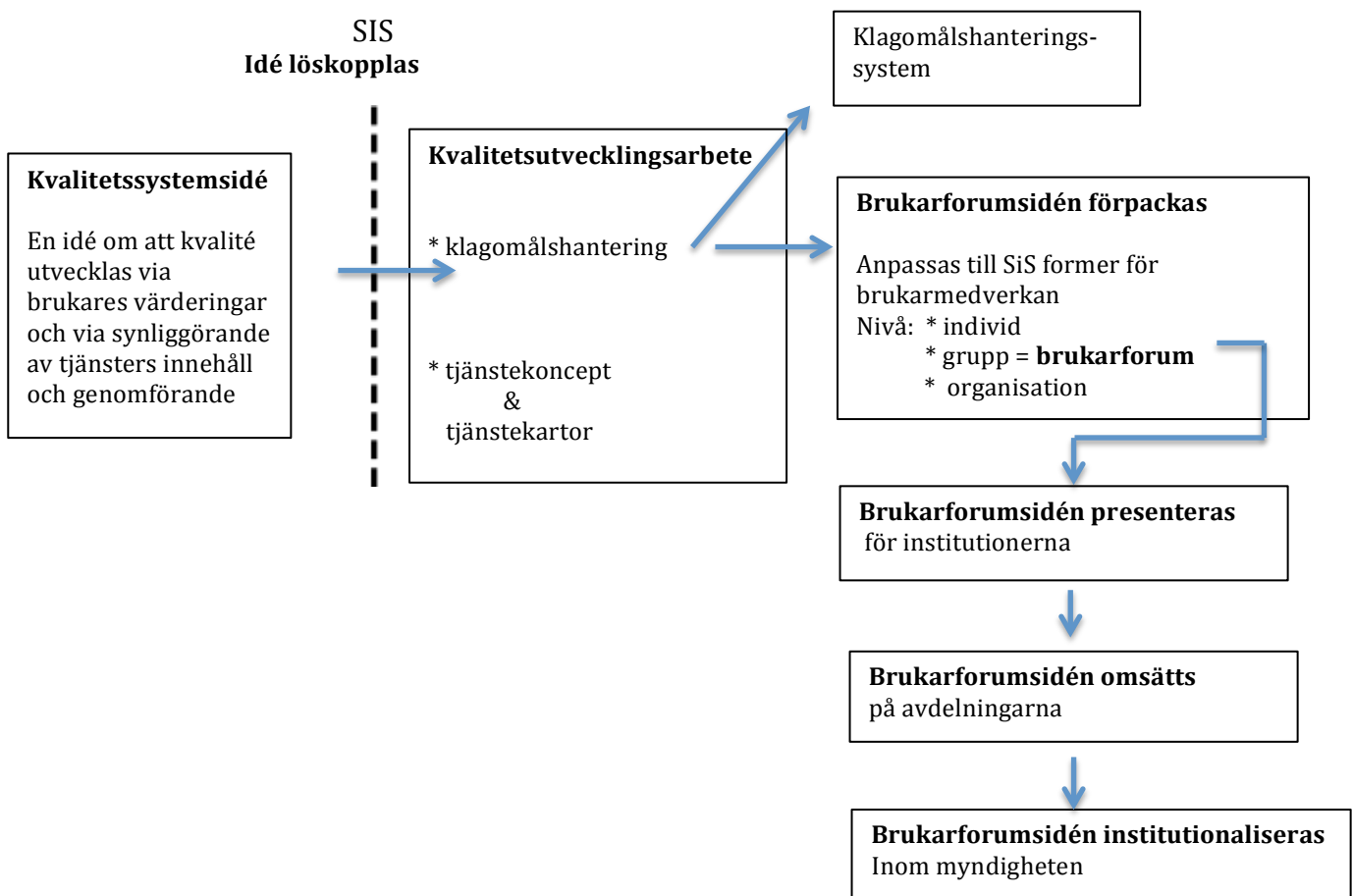
Tjänstutvecklingens huvudsakliga uppgift är att utveckla så väl själva tjänsten som möjligheten att tillgodose mottagarens behov (Westlund & Edvardsson, 1998). Enskild tjänstemottagare, vilket inom SiS benämns som klient, ska ses som en resurs och viktig samarbetspartner (ibid). I en kvalitets- och tjänstutvecklingsmodell av Bo Edvardsson (Westlund & Edvardsson, 1998) beskrivs processen över hur tjänsteidéer kan vidareutvecklas och förmedlas ut i berörd verksamhet. Modellen visar att ett flödesschema upprättas som verktyg för att beskriva vad, när och på vilket sätt en tjänst kommer att erbjudas (Westlund & Edvardsson, 1998). Flödesschemat benämns av Edvardsson som tjänstekarta. Via

tjänstekartan ges möjlighet till att på förhand få vetskap om kommande erbjudanden och härifrån kan en rimlig förväntan från klienten skapas. Modellen tar utgångspunkt i att ett sätt att mäta kvalitet, är att efterfråga klienters förväntningar och behov samt att mäta hur klienter upplever erhållen tjänst (ibid). Inom modellen förespråkas fokusgrupper som en metod för att nå klienters uppfattning om viktiga faktorer, s.k. kvalitetsfaktorer, inför utformandet av en tjänst (ibid). Klienters nöjdhetsgrad bör enligt modellen regelbundet efterfrågas. Genom att uppmuntra klienter att lämna in klagomål har verksamheten möjlighet att få återkommande feedback och kan därmed förbättra verksamheten. Modellen förespråkar att verksamheter inom ramen för kvalitets- och tjänsteutveckling tillhandahåller ett system för klagomålshantering (Westlund & Edvardsson, 1998).

En reseberättelse om idén brukarforum

Med stöd av Erlingsdottirs (1999) fasindelade idémodell redovisas studiens data i form av en reseberättelse, vilken kommer att presentera hur brukarforum som idé har stigit in inom SiS samt tolkats och omsatts av myndighetens mötande aktörer. Idén följs härigenom på dess resa i tid och rum, vilket ger förutsättning för att nå fördjupad kunskap om så väl idén som omständigheter kring hur idén har mött den lokala praktiken. Analys sker fortgående under presentationens gång. Reseberättelsens fyra första faser har kompletterats med vardera två avsnitt vilka benämns som kontextteman, dvs. faktorer som enligt min mening haft en inverkan för att inspirera eller vara motsträviga i samband med att idén reser inom SiS. Dessa kontextteman presenteras under rubrikerna stödjande respektive bromsande faktorer eller omständigheter.

För att underlätta för läsaren har jag konstruerat en översiktsbild, se nedanstående figur 4, över brukarforumsidéns resa med utgångspunkt från Erlingsdottirs olika faser.



Figur 4. Idén brukarforum reser över tid inom SiS

Reseberättelsen kommer att synliggöra att idéen brukarforums institutionaliseringsprocess inte har skett i en rak kronologisk ordning, utan att idéen både har stannat upp, tolkats samt omsatts flera gånger under dess resa inom SiS. Samtliga presenterade faser utom den avslutande, institutionaliseringsfasen avslutas med summering och fördjupade reflektioner.

En idé löskopplas

Studiens insamlingsdata pekar på att nedanstående faktorer/moment har haft en betydande inverkan när en idé rycks loss och träder in inom myndigheten SiS.

- Riksdagens revisorer granskar SiS 2003
- Ny planeringsdirektör börjar på SiS 2004
- SiS Kvalitetsprojekt startas 2004

Reseberättelsen har sin start år 2003, vilket har samröre med att riksdagens revisorer vid denna tid granskar SiS och dess verksamhet. I en slutrapport från revisorerna⁷(2003) lämnas bl.a. kritik över att vårdkvalité inte säkerställs inom SiS verksamhet. Revisorerna är även kritiska i sin rapport till SiS lednings sätt att leda och styra verksamheten samt att uppföljning av resultat och verksamhetsinnehåll är svag. Kritiken som framförs av riksdagens revisorer följs av att SiS 2004 påbörjar ett genomgripande kvalitetsutvecklingsarbete inom myndigheten, vilket synliggörs i följande skrivning av SiS⁸.

Inom SiS ledning uppstår med tiden en berättigad osäkerhet: Får de unga och de vuxna den rättssäkra och likvärdiga vård de har rätt att få? När vi de resultat vi säger oss vilja nå? Gör vi rätt saker? Tydliga signaler kommer också från riksdagens revisorer som i en rapport 2004 framför kritiska synpunkter på ledning, uppföljning och styrning inom SiS (SiS 2009a, I/R4).

En internutredning tillsätts av SiS med uppgift att se över myndighetens verksamhetsuppföljning. Utredningen pågår i två månader med slutdatum i oktober 2003 och syftet för SiS verksamhetsuppföljning beskrivs inom uppdraget enligt följande.

Syftet är att verksamhetsuppföljning skall fungera som grund för planering och som ett instrument för styrning. Uppföljning syftar också till att ge SiS uppdragsgivare, särskilt kommunerna, en korrekt bild av den verksamhet som bedrivs vid institutionerna och bättre information om den vård klienten erhållit vid institutionen (SiS, 2003a, I/R1).

I ovanstående uttrycks vikten av att SiS ska kunna uppvisa myndighetens verksamhetsinnehåll, vilket i sin tur i enlighet med nyinstitutionell teori skapar förutsättningar till att erhålla legitimitet för verksamhet och organisation. I

⁷ Riksdagens Revisorer (2003) *Med tvång och god vilja – vad gör Statens institutionsstyrelse?* Rapport 2002/03:1.

⁸ I SiS (2009a) skrivelse, *Med dialog och kartor som kompass höjs vårdens kvalitet*, är odaterad men studiens uppgifter visar att materialet är SiS bidrag i 2009 års kvalitetstävling, Göta Priset.

verksamheter vars arbete har sin grund i moraliska värderingar, så som människobehandlande organisationer, råder det inte sällan otydlighet kring bedömning av svåravlästa mål och resultat (Hasenfeld, 2010). Studiens data visar att SiS 2004 påbörjar ett kvalitetsutvecklingsarbete, inom vilket förutsättningarna för ökad påvisbarhet av SiS:s verksamhetsinnehåll, mål och resultat ingår som en del. En nyutnämnd planeringsdirektör inom SiS har enligt uppgift haft stor betydelse för myndighetens kvalitetsarbets start och utveckling. En av intervjupersonerna berättar.

Kvalitetssystemet, det var XX som kom in som planeringsdirektör och som drev den här frågan ganska hårt (IP1).

SiS centrala ledningsgrupp, inom vilken planeringsdirektören i samband med anställning blir en representant, tar 2003 beslut om att ett kvalitetsutvecklingsarbete ska genomföras inom SiS. Inför projektstarten gör SiS en förenklad upphandling gällande kvalitetsutveckling, där två anbud inkommer⁹. Uppgifter från fler av studiens informanter tyder på att SiS i viss mån på förhand, önskade just Bo Edvardsson och hans modell för kvalitetsutveckling.

..... det var så enkelt att planeringsdirektören hade jobbat med honom tidigare inom socialtjänsten och rekommenderade honom. och då anlitate vi professor Bo Edvardsson från Karlstad. Det var honom man ville ha (IP1).

Jag tror att det byggde på planeringsdirektören, hen hade jobbat med Bo Edvardsson tidigare. Ja, så tror jag det var (IP2).

En kvalitetssystemsidé som här kan benämnas som Edvardssons modell, träder in inom SiS och den innehåller en idé om hur ett kvalitetssystem arbetas fram och utvecklas inom en organisation. Ett kvalitetsprojekt med namnet, *Kvalitet och kvalitetsutveckling inom SiS*, startas upp 2004 och beviljas därefter årligen projektmedel av SiS fram t.o.m. 2011.

Kvalitetsprojektets beskrivning redogör för att tilltänkt kvalitetsarbete innefattar delar som:

- Beskrivning och kvalitetssäkring av tjänstekoncept och tjänstekartor
- Introducera system för klagomålshantering
- Utbildning av chefer m.fl. i tjänstekvalitet

⁹ Inkomna anbud till SiS kom från TjänsteUtveckling i Karlstad AB, Bo Edvardsson och från Mikael Lindén Consulting (SiS, 2004a).

Vid uppstart av SiS kvalitetsprojekt utses en ansvarig projektledare samt en utredare, vilka följer projektet fram till 2009 respektive 2011. De båda projektpersonerna hade innan projektstart sedan flera år varit anställda på SiS huvudkontor. Intervjuuppgifter beskriver att tillsättning av projektledare och utredare inte föregicks av facklig förhandling eller ansökningsförfarande, utan uppdragen tilldelades utav SiS generaldirektör.

Stödjande faktorer eller omständigheter

Förenta Nationerna, FN, antar 1989 Barnkonventionen, vilket ger tydliga signaler till omvärlden att barns röster och deras delaktighet är viktigt och bör prioriteras (Barnombudsmannen, 2015). Sverige ratificerar barnkonventionen 1990, dvs. förbinder sig att följa konventionens innehåll och intentioner (ibid). Vid denna tid uttalas även inom Europeiska Unionen, EU, att sociala samhällsfrågor som trygghet och delaktighet ses som viktiga samarbetsområden och år 2000 upprättas ett samverkansavtal mellan medlemsländerna (Socialdepartementet, 2006). I linje med att delaktighets- och demokratifrågor bereds plats på politikerns agenda tillsätts en delegation inom Socialdepartementet 2003, vilken ges i uppgift att verka för brukarinflytande i sociala utvecklingsfrågor och då i samarbete med brukarorganisationer, SKL samt Socialstyrelsen (ibid). Under samma tidsperiod, dvs. inledningen av 2000-talet, för röster även fram behov av att säkerställa kvalitet och effektivitet inom socialt arbete (Tengvald, 2001). Likaså initierar Socialstyrelsen vid denna tid flera satsningar för en ökad kunskapsutveckling inom socialt arbete. Här kan nämnas fyra utredningar som, Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten (2000), Sociala barn- och ungdomskommitténs utredning (2003), Tvång och förändring. Rättsäkerhet, vårdens innehåll och eftervård (SOU 2004:3) och Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling (2003), vilka inom en samtid och inom sitt specifika uppdragsområde framhåller behov av utökad kvalitets- och kunskapsutveckling som baseras på vetenskapligt stöd.

År 2003 tillsätter regeringen en kommitté, sociala barn-och ungdomskommittén, som får i uppdrag att utreda och lämna underlag till en nationell handlingsplan för

framtida sociala barn- och ungdomsvården (2003:76). I kommittédirektiven beskrivs behovet av fortsatt utveckling inom det sociala fältet.

Socialtjänsten har tenderat att använda metoder utan att ha tillräckliga belegg för vilka effekter de har. Genom de krav som SoL ställer på socialtjänstens arbete skall vara av god kvalitet är det viktigt att de metoder som används i det sociala arbetet med barn och unga baseras på kunskap och att effekterna av dem är möjliga att utvärdera. (Kommittédirektiv 2003:76)

I uppdraget till kommittén formuleras att Socialstyrelsens utredning, Nationellt stöd till kunskapsutveckling inom socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2004-131-11) bör tjäna som utgångspunkt för kommitténs arbete och kommande förslag (kommittédirektiv, 2003:76). SiS forsknings- och utvecklingsdirektör ingick som sakkunnig och representant för SiS, i sociala barn- och ungdomskommittén under perioden 2003-2004 (SOU, 2005:81).

En utredning för översyn av LVM-vården tillsattes av regeringen 2002, Tvång och förändring. Rättsäkerhet, vårdens innehåll och eftervård (SOU 2004:3), inom vilken det föreslås former för att understödja att den enskilde får tillgång till en mer sammanhängande vårdkedja. SiS får i uppdrag av regeringen att under 2004 starta upp och utveckla en modell inom LVM-vården för förstärkt vårdkedja. Uppdraget syftar till att öka kvalitén inom såväl LVM-vård som frivillig eftervård och uppdraget ses som en följd av riksdagens revisorers tidigare granskning av SiS. Uppdraget fick namnet, Vårdkedjeprojektet (SiS, 2007b) och pågick under åren 2004-2006. En av studiens informanter beskriver att brukarmedverkan inom SiS har sin start i Vårdkedjeprojektet.

... det var i det här lilla Vårdkedjeprojektet som det började. Och man kan säga att i lilla vårdkedjeprojektet fanns det uttalat att brukarinflytande skulle ingå (IP2).

I SiS dokumentation om vårdkedjeprojektet (2007b) beskrivs att arbetet leddes av en styrgrupp, i vilken två brukarrepresentanter ingick. I samband med vårdkedjeprojektets start bildades även SiS LVM-brukarråd¹⁰, där samma två brukarrepresentanter även ingick. En av studiens intervjupersoner berättar att hen valdes in från start i vårdkedjeprojektets styrgrupp, där två platser avsattes för att

¹⁰ SiS brukarråd erbjuder brukarrepresentanter och företrädare för SiS att i samråd förbättra och utveckla verksamheten. Ytterligare information via <http://www.stat-inst.se/om-sis/brukarrad/>
Hämtat den 2015-07-30.

representera brukarna. Enligt intervjuuppgifter har informanten medverkat i SiS brukarråd från dess start och gör så än idag. Bildandet av SiS LVM-brukarråd beskrivs ha skett på ett okomplicerat sätt.

Vi kallade till oss alla föreningar som fanns listade, dvs. de fick bidrag via Socialstyrelsen. Vi bjöd in alla och så kom det ett antal. I den vevan så bestämde vi oss att starta och vi som var där då, blev den här gruppen. Drivkraften i det här lilla vårdkedjeprojektet var att känna att vi hade förankring i klientledet på något sätt (IP2).

Uppgifter visar på att brukardelaktighet i form av ett centralt LVM brukarråd har sin uppstart inom SiS under 2004. Det dröjer fram till 2006 innan ett motsvarande brukarråd tas i bruk inom myndighetens LVU-vård.

Som ytterligare en understödjande omständighet kan här nämnas att brukarmedverkan visar sig vara en aktuell fråga inom social tillsyn år 2002/2003, i form av ett utvecklingsprogram som bedrivs gemensamt av Socialstyrelsen och länsstyrelserna. Inom ramen för programmet tillfrågas SiS om myndighetens erfarenheter och framtida planer för brukarmedverkan inom tillsyn. SiS besvarar frågeställningen om brukarmedverkan inom SiS tillsyn, med att det sker i samband med

- Att klienterna tillfrågas om verksamheten vid hemmen
 - Att vid klagomålsärenden, berörd klient tillfrågas om dennes uppfattning i ärendet
 - Att inom ramen för verksamhetsuppföljning används också uppgifter från klientintervjuer, via s.k. ADAD- och DOK-projekten
- (SiS 2003b, I/R2)

SiS lämnar som ett övrigt tillägg i sitt svar till Socialstyrelsen och länsstyrelserna, att det sker viss form och olika grad av brukardelaktighet inom den dagliga vården på SiS institutioner. Detta sker dock enligt SiS utanför myndighetens tillsynsverksamhet.

Utanför själva tillsynsverksamheten förekommer det brukarinflytande i varierande omfattning på institutionerna i form av s.k. institutionsråd eller liknande, där klienter ges möjlighet att framföra åsikter om vården m.m. (SiS 2003b, I/R2)

Ovanstående visar att det 2003 inom SiS till viss del genomförs något som liknar det, som några år senare ska komma att presenteras som en idé med namnet brukarforum. Det kan uttryckas som att vissa SiS institutioner har erfarenhet av att

hålla s.k. gruppmöten där ungdomar och klienter för fram synpunkter över sin institutionsvardag, när institutionerna senare 2005/2006 möter idén brukarforum.

Bromsande faktorer eller omständigheter

Det framkommer av studiens intervjudata att under 2004/2005 var kvalitets- och uppföljningsfrågor i ett systematiskt sammanhang relativt nya arbetsområden för flera anställda inom SiS.

Kvalitetssystem var också nytt för SiS, nytt för många som jobbade här (IP1).

Framkomna intervjuuppgifter pekar på att det finns behov av utökad kunskap rörande kvalitetsfrågor inom SiS under den tidsperiod som Edvardssons kvalitetssystemsidé träder in inom myndigheten. Jag menar att det i sin tur kan bidra till att möjligheterna är små för involverad personal, att understödja eller förhålla sig kritisk till val av konsult eller modell för SiS kvalitetsutvecklingsarbete.

Summering och fördjupade reflektioner

En förutsättning för att en idé ska bli efterfrågad är att dess existens är känd och att idén ses som attraktiv. En idé behöver synas eller helt enkelt dyka upp vid ”rätt tillfälle”. Kvalitetssystemsidén dyker upp vid ett passande tillfälle för SiS, dvs. när SiS söker lösningar för att möta skarp kritik från riksdagens revisorer. Kvalitetssystemsidéns inträde i SiS sker i en tid när socialt arbete omges av krav på såväl förbättrad kvalitet som ökad brukardelaktighet. Flera projekt och utredningar initieras i början av 2000-talet av Socialstyrelsen med inriktning mot kvalitetsutveckling. Politiska vindar och samhällsutvecklingen har från 1900-talets senare årtionden drivit på och uppmärksammat brukarfrågor (Karlsson & Börjeson, 2011), vilket har gett utslag på den europeiska arenan i form av samarbetsavtal samt även inom inhemska gränser med bl. a. presenterade av nya policys och riktlinjer som följd.

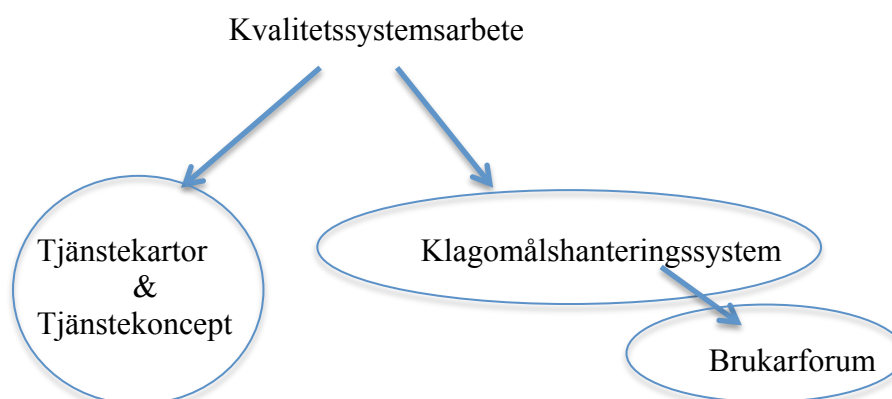
Vid denna tid tar idéer om EBP sig fram in inom socialt arbete och samtidigt strömmar NPM,s tankegångar in till flera offentliga verksamheter (Bergmark & Lundström, 2006). Via EBP och NPM,s inträde inom det sociala fältet synliggörs och understryks att klienten ska ses som en viktig medaktör i det sociala arbetet.

Uppgifter visar att frågor rörande brukarperspektiv och brukardelaktighet får en ökad aktualisering inom SiS några år in på 2000-talet, bl.a. genom inrättande av ett centralt brukarråd för LVM-vården samt i samband med att regeringsuppdraget, Vårdkedjeprojektet startas upp.

Latours (1986) tankegångar om att idéer inte kan förflytta sig själv utan är i behov av att någon för dem vidare, realiserar när en attraktiv och löskopplad kvalitetssystemsidé reser med nyanställd SiS-personal mellan socialtjänsten och myndigheten SiS. Idén reser mellan olika människobehandlande organisationer, vilket utgör en förflyttning inom ett gemensamt organisationsfält. Med ett nyinstitutionellt perspektiv kan organisationers benägenhet till att hämta in idéer som anses aktuella, dvs. ”trendiga”, från organisationer inom samma organisationsfält kopplas till strävan efter legitimitet (Di Maggio & Powell, 1983). Med infångandet av en trendig idé om kvalitetsutveckling skapar SiS förutsättningar för att konstruera en verksamhet som kan komma att få omgivningens godkännande.

En idé förpackas

Vid utformande av SiS kvalitetssystem blir en infångad modell, vilket här benämns som kvalitetssystemsidé, grund för ett flerårigt kvalitetsutvecklingsarbete inom SiS. Arbetet med att forma ett kvalitetssystem kan enligt min mening delas in i två huvudspår, dels att via tjänstekoncept och tjänstekartor synliggöra den vård som SiS erbjuder samt dels att utarbeta och introducera ett klagomålshanteringssystem. På ett förenklat sätt kan denna uppdelning samt brukarforums framväxt ur ett klagomålshanteringssystem, illustreras i enlighet med figur 5 som visas nedan.



Figur 5. Uppdelning inom SiS kvalitetssystemarbete

Styrdokumentet SiS kvalitetssystem (SiS, 2006b) antas av myndigheten 2006 och i linje med Edvardssons kvalitetssystemsidé visas här att klagomålshantering ingår som en del i SiS kvalitetssystem. Av studiens data framgår att brukarforumsidén i sin tur är kommen ur SiS klagomålshanteringssystem. En av intervjupersonerna uttrycker brukarforums tillkomst på följande sätt.

Det här är en utlöpare av kvalitetssystemet (IP1).

Utifrån studiens avgränsning avser jag inte att beskriva SiS arbete gällande tjänstekoncept, tjänstekartor eller övriga delar inom SiS kvalitetsprojekt som inte anknyter till idén brukarforum. Härmed övergår reseberättelsen till att följa idén brukarforum när den över tid reser inom SiS. Formandet av idén brukarforum påbörjas under år 2005 och en löst förpackad form av idén brukarforum presenteras för SiS ledning i slutet av 2006. Arbetet sker inom en utsedd arbetsgrupp, vilken har till uppgift att utarbeta former för myndighetens klagomålshantering.

Nedan visas utmärkande faktorer eller moment som enligt min analys sannolikt har haft en inverkan på idén brukarforum och dess färd, under fasen en idé förpackas.

- SiS klagomålshanteringssystem arbetas fram 2005/2006
- SiS kvalitetssystem antas 2006
- SiS brukarråd för LVU inrättas 2006
- Ny generaldirektör tillsätts inom SiS 2006

Arbetsgrupp för klagomålshantering tillsätts

En arbetsgrupp som får namnet KIS, (Klagomålshantering inom SiS) tillsätts våren 2005 av SiS planeringsdirektör, där en institutionschef tilldelas uppdraget som projektledare. Arbetsgruppen består av totalt 12 deltagare, tre ytterligare institutionschefer, två fackliga representanter och sju personer från SiS huvudkontor, med för var och en specifikt kompetensområde. En extern konsult, vilken ingick i SiS kvalitetsprojektsavtal med Bo Edvardsson, medverkar som stöd i arbetet. I dokument som jag har tagit del av beskrivs att löpande information från KIS-gruppens arbete har lämnats till brukarrepresentanter vid mötestillfällen för SiS brukarråd. Arbetsgruppen lämnar en slutrapport till SiS ledning för uppdraget i december 2005. Därefter får KIS-gruppen ett förlängt uppdrag, vilket består i att

testa framlagt förslag för klagomålshantering och brukarforum under våren 2006. Uppdraget avslutas i sin helhet med en skriftlig avrapportering i oktober 2006 och ett förslag till ett internt klagomålshanteringssystem lämnas av KIS-gruppen. Det dröjer fram till 2008 innan SiS beslutar om införande om SiS klagomålshanteringssystem (2008a). KIS-gruppen presenterar i sin dokumentation att en åtskillnad bör göras mellan klagomål/synpunkter som ska formellt hanteras, och synpunkter som istället kan fångas upp och hanteras i mötesform utan registrering i ett system. Synpunkter och kommentarer från klienter över vardagsnära händelser eller uppgifter i verksamheten, bör enligt KIS-gruppens förslag hanteras via dialog och direkta åtgärder eller svar. KIS-gruppen skriver enligt följande.

De frågor från klienterna som rör rutiner och skeenden i det dagliga livet på institutionerna bäst tas tillvara i särskilda forum (SiS, 2005b, I/R3).

Utifrån tre aspekter bör särskilda forum inrättas på varje institution, enligt KIS-gruppen.

1. bästa sättet att ta hand om klienters frågor som rör institutionsvardagen
2. avlastar klagomålssystemet
3. en möjlighet att få tillgång till synpunkter

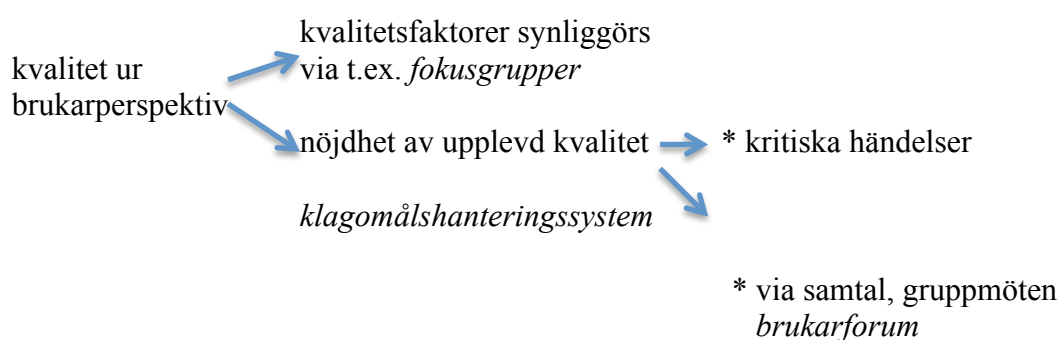
Följande förslag och skrivning görs i en avrapportering gällande klagomålshanterings-system från KIS-gruppen.

För att systemet ska uppfattas som meningsfullt och trovärdigt ute på institutionerna menar vi att parallellt med implementeringen av modellen bör införa rutiner på institutionerna som kan avlasta systemet från de "mjuka" klagomålen, utan att vi går miste om deras syn på verksamheten. Vi föreslår att institutionerna inrättar forum för dialog med klienterna om verksamheten (SiS,2005b, I/R3).

Data visar att KIS-gruppen för fram att det kan finnas behov av att synpunkter/klagomål med varierad tyngd gallras och hanteras olika. Detta för att motverka risken för att klagomålssystemet blir en produkt utan reell förankring, dvs. en "skenprodukt".

Förutsättningar för att förbättra och utveckla en organisations verksamhet skapas bl.a. genom att underlätta för brukare att lämna synpunkter på verksamheten

(Westlund & Edvardsson, 1998). Enligt Edvardsson (ibid) kan en verksamhets kvalitet undersökas ur ett brukarperspektiv utifrån bl.a. två olika tillvägagångssätt, dels via synliggjorda kvalitetsfaktorer och dels via mätning av brukarens upplevda nöjdhetsgrad. Kvalitetsfaktorer kan beskrivas som de faktorer som brukaren anser skapar kvalitet för den enskilde, så som t.ex. bemötande och engagemang. Med en konstruerad översiktsskild, se figur 6, presenteras hur det inom Edvardssons kvalitetssystemsidé förespråkas att brukarens värderingsuppgifter om kvalitet ska undersökas. Jag har i figuren lagt in de insatser/metoder som används eller utarbetas under SiS kvalitetsutvecklingsarbetet, vilka markeras med kursiv stil.



Figur 6. Brukaruppgifter inhämtas med olika metoder

SiS genomförde ett flertal fokusgrupper under 2006 tillsammans med klienter och ungdomar med syfte att inhämta s.k. kvalitetsfaktorer, dvs. klienters synpunkter om vad de anser kännetecknar god kvalitet för dem under institutionsvistelsen. Genom att kontinuerligt aktualisera dessa faktorer i brukarforumen så skapas enligt KIS-gruppen, förutsättningar för att diskussionsämnen inom brukarforumen överensstämmer med det som är angeläget för ungdomar och klienter. Utifrån att nya fokusgrupper hålls återkommande ges möjlighet till att kvalitetsfaktorerna löpande revideras. Dokumentation från SiS beskriver att ursprungliga intentioner inom SiS kvalitetssystem var att fokusgrupper skulle hållas kontinuerligt, i syfte att utveckla kvalitén och för att nå brukarinflytande. Jag har inte funnit uppgifter som visar på att denna typ av fokusgrupper har haft en fortsättning efter 2006.¹¹ Interna projektmedelsansökningar för SiS kvalitetsprojekt gällande år 2006 och 2007

¹¹ SiS Årsredovisning (SiS, 2011c, 2012a) visar att flertal fokusgrupper genomfördes under åren 2011 och 2012 med syfte att inhämta ungdomars och klienters synpunkter och upplevelser kring SiS handhavande av särskilda befogenheter.

innefattar bl.a. underlag som beskriver SiS kvalitetssystem och där SiS framtida intentioner framförs.

..... myndigheten arbetar för att gå från brukarmedverkan till reellt brukarinflytande över SiS tjänster (SiS, 2004c, Pa1).

Utifrån ovanstående skrivning kan det enligt min mening uttryckas som att en tolkning av den aktuella situationen görs, dvs. att brukarmedverkan råder och att det pekats ut en färdriktning för en önskad framtida utveckling, så som reellt brukarinflytande.

Idéförslag för organisering och genomförande av brukarforum

KIS-gruppen beskriver att SiS är mångfacetterat både i uppdrag och målgrupp, vilket är en försvårande omständighet som leder till att inte någon myndighetsgemensam modell för brukarforums organisation och genomförande föreslås av arbetsgruppen. Däremot lyfter KIS-gruppen fram betydelsefulla faktorer, vilka benämns som framgångsfaktorer, för organisering och genomförande av brukarforum. Framgångsfaktorerna behandlar bl.a. informationsöverföring, realistiska förväntningar, dokumentation, deltagare och möteshållare samt engagemang. Framgångsfaktorerna tar utgångspunkt från de kvalitetsfaktorer som har förts fram av ungdomar och klienter i de tidigare genomförda fokusgrupperna. KIS-gruppen föreslår att en stående dagordning kan användas vid genomförande av insatsen brukarforum, där kvalitetsfaktorerna utgör diskussionsområden.

En dagordning för forumen bör utformas som är gemensam för institutionerna och som utgår ifrån de kvalitetsfaktorer som arbetsgruppen har tagit fram (och som överensstämmer med kvalitetsfaktorer som utarbetats i kvalitetsprojektet) (SiS, 2005b, I/R3).

En viktig förutsättning för att inhämtade uppgifter och synpunkter från ungdomar och klienter ska kunna utgöra verklig kunskap, är att uppgifterna sammanställs, bearbetas och tolkas (Westlund & Edvardsson, 1998). I KIS-gruppens förslag för brukarforumsidén och dess förverkligande återfinns inte förslag om att systematiskt sammanställa, bearbeta och tolka uppgifter från brukarforum, vare sig på institutions- eller övergripande myndighetsnivå. Däremot lämnas förslag om att frågor uppkomna vid brukarforum, följs upp och återkopplas på respektive institution vid påföljande möte. En av studiens intervjupersoner berättar att det

under pågående kvalitetsutvecklingsarbete fanns idéer om att försöka upprätta ett system för att ta hand om och följa upp synpunkter och åsikter som framkommer vid brukarforum.

Vi hade mycket större visioner om brukarforum. Vi tänkte att man skulle kunna systematisera och få in alla synpunkter. Genom att alla direkt skrev in sina minnesanteckningar på paddor kunde bli synliga omedelbart. Ja och då skulle vi kunna komma till ledningen och säga, här ser vi att vi behöver bli bättre eller det behövs målas om i våra lokaler (IP2).

Resurser och tillgång till tillgänglig teknik var enligt intervjupersonen faktorer som medförde att ovanstående idéer om ett datoriserat uppföljningssystem inte realiserades.

Stödande faktorer eller omständigheter

SiS erhåller varje år uppdrag och mål för verksamheten från regeringen, vilket sker genom utformande av regleringsbrev (SiS, 2013a). Studiens material visar att SiS i regleringsbrev för år 2005, ges i uppdrag att redovisa hur myndigheten arbetar med att beakta barnkonventionen och då särskilt utifrån möjlighet till delaktighet och inflytande för barn och unga. Samtliga år mellan 2006 -2013 har SiS enligt uppgift från insamlade SiS årsredovisningar haft krav att återrapportera hur myndigheten beaktar brukarperspektivet. I uppgifter från SiS årsredovisningar för 2005 och 2006 beskrivs att myndighetens arbete med att införa brukarforum har påbörjats, att ett centralt LVU- brukarråd har inrättats samt att ett kvalitetssystem har införts inom myndigheten.

Bromsande faktorer eller omständigheter

Ett utarbetat förslag till ett klagomålshanteringssystem färdigställs av KIS gruppen 2006 men det dröjer fram till 2008 innan SiS tar beslut i frågan. Följden blir att arbetsgruppens tolkning eller översättning av idén brukarforum inte synliggörs i en dokumenterad form inom myndigheten. När SiS klagomålshanteringssystem antas två år efter framlagt förslag omskrivs brukarforum på följande vis.

Här kan påminnas om de brukarforum som regelbundet ska hållas på samtliga avdelningar där ungdomar/klienter ska få tillfälle att framföra klagomål eller andra synpunkter på verksamheten. Brukarforum ersätter inte på något sätt klagomålshanteringen.

(SiS, 2008a, S/R2)

Brukarforum presenteras, i enlighet med ovanstående, som att forumet ska erbjuda klienter möjlighet till att lämna klagomål eller synpunkter samt som en ”icke ersättare” till klagomålshantering. Närmare riktlinjer om vad eller hur idén brukarforum ska omsättas i handling i den lokala praktiken, lämnas inte av SiS inom ramen för klagomålshantering.

Som en annan bromsande faktor kan nämnas att det sker personsifte på posten som SiS generaldirektör under 2006, vilket intervjudata tyder på har haft en inverkan på och försvårat förutsättningarna för fortsatt arbete med kvalitetsfrågor inom myndigheten.

Då kändes det att det här blev svårt, väldigt svårt faktiskt. Kunskap runt de här frågorna var lite grunt (IP2).

Svårigheter med understöd från SiS ledning inom kvalitetssystemarbetet framkommer även i 2006 års uppföljningsdokument av kvalitetsutvecklingsprojektet, där förbättringsmöjligheter framförs.

Större satsning på kunskapsspridning på HK och en mer kontinuerlig dialog med ledningen om förväntningar på uppdraget och slutprodukt. (SiS, 2004c, Pa1)

Under en tidsperiod när brukarforumsidén förpackas, förändras omgärdande förutsättningar för arbetet med SiS kvalitetsutveckling och ökad dialog med ledningen efterfrågas.

Summering och fördjupade reflektioner

Inom ramen för SiS nystartade kvalitetsutvecklingsarbete efterfrågas lättillgängliga sätt för att ta emot synpunkter och kunna rätta till felaktigheter. Det följs av att en centralt utsedd arbetsgrupp utarbetar ett förslag för SiS klagomålshantering och parallellt förs även ett förslag om en förpackad brukarforumsidé fram. Jag menar att med stöd av nyinstitutionell teori kan det uttryckas som att brukarforumsidén är en översättning av en del av en infångad kvalitetssystemsidé, utifrån att SiS hantering av klagomål växer fram eller översätts här ur. Förslaget för brukarforumsidén visar på en anpassning till SiS rådande förutsättningar, vilket synliggörs genom en presentation av olika framgångsfaktorer för organisering och genomförande av brukarforum. Dock presenteras inte någon myndighetsgemensam manual eller styrd idémodell för brukarform. Det kan således sägas att brukarforum som idé blir löst

förpackad inför sin kommande resa inom SiS. Att SiS har en väldigt mångfacetterad målgrupp och uppdrag presenteras som argument för en utebliven myndighetsgemensam modell. Forskning visar att institutionsvårdens målgrupp har i stor utsträckning olika behov och är en väldigt heterogen grupp (Vinnerljung & Andreassen, 2015), där individers förutsättningar och vilja till delaktighet i institutionsvardagen är varierad (Bengtsson, 2012, Vogel, 2012).

Brucarforumsidén tappar under pågående förpackningstid understöd från SiS ledning. Brucarforumsidén förlorar även i viss mån sin koppling till den ursprungliga kontext som den är sprungen ur, dvs. att tolkas som en del i ett kvalitetssystem. Tilltänkta fokusgrupper för inhämtande av ungdomar och klienters kvalitetsfaktorer upphör, vilket bidrar till att brukarforumsidén förlorar sin plats i en tidigare uttalad kontext. En kontext där SiS uttalar intentioner som att sträva mot reellt brukarinflytande, genom bl.a. att hålla kontinuerliga fokusgrupper vilka föreslås tjäna som underlag vid genomförande av brukarforum. SiS uppvisar inte former för på vilket sätt eller i vilka frågor klienter ska erhålla förutsättningar för att besluta och att ta ansvar, vilket förstås som svårigheter vid förverkligande av intentionen om reellt brukarinflytande. Likaså kan avsaknaden av klienters direkta medverkan eller representation i arbetsgruppen där förpackningen av brukarforumsidén sker, tyda på att SiS intentioner och dess faktiska handhavande är åtskilda. Det kan med nyinstitutionell terminologi benämnas som att en särkoppling äger rum, dvs. att organisationen gör något annat än vad de säger att de gör.

En idé presenteras

Idén brukarforum presenteras för institutionsrepresentanter under studiens undersökningsperiod vid olika tidpunkter och i varierande former, vilket översiktligt nedan visas via följande presentationsmoment:

- via utbildningsträffar inför formande av SiS kvalitetssystem, 2005-2007
- via styrdokument, SiS verksamhetsplan 2006 och SiS kvalitetssystem, 2006
- via medial publicering

Brukarforumsidén presenteras via utbildning och stödträffar

Enligt studiens data genomförs en myndighetsövergripande kvalitetsutbildning under åren 2005-2007. Den riktas till verksamhetsansvariga och chefer på institutionerna och SiS huvudkontor. Utbildnings- och stödträffar pågår under ett och ett halvt år och innehåller 12-13 antal mötestillfällen. Utbildningarna hålls av konsulterna Bo Edvardsson och David Forsberg och kvalitetsutvecklingsprojekts ansvarige ledare samt dess utredare är utbildare och stödresurs från SiS. Konsult David Forsberg ansvarar och utbildar i klagomålshantering. Studiens intervjuuppgifter visar att brukarforumsidén presenterades under utbildnings- och stödträffarna utifrån avsikten att idén ska komma att omsättas i praktiken på varje institution och att vissa ramar bör gälla vid utförande av insatsen brukarforum.

Vi sa nog att det borde vara någon i ledningen som håller i brukarforum. Sen ville vi inte bli osams och tala om vem det skulle vara i ledningen.... Det skulle vara någon som kan ta tag i frågorna och det skulle finnas en koppling till ledningen så att man kunde åtgärda och veta vad som sas. Det fick inte bli en hemlighet på avdelningen bara.... Vi sa även att minnesanteckningar ska följas upp nästa gång. Det var tänkt att följas upp nästa gång senast eller så snart som möjligt och återkoppla ett svar (IP2).

Studiens intervjupersoner berättar att man inom kvalitetsutvecklingsprojektet var angelägna om att utbildning och stödträffar verkade för att brukarforumsidén omsattes i praktisk mening på varje institution.

Vi försökte vara lyhörda. Vi tyckte det var viktigare att alla gjorde det här än att vi var fyrkantiga och fick folk emot oss (IP2).

Framkommen data visar, enligt min mening, att idén brukarforum presenteras inom ramen att genomföra brukarforum bör prioriteras, framför sättet av hur det faktiskt genomförs. En löst förpackad idé lämnar ett större tolkningsutrymme för var institution att omsätta idén, på ett sätt som anpassas till de lokala institutionsförhållandena.

Brukarforumsidén presenteras via styrdokument

Med utgångspunkt från de uppdrag och mål som SiS årligen erhåller av regeringen, vilka formuleras i regleringsbrev, utformar SiS myndighetens verksamhetsplan (SiS, 2013a). Verksamhetens inriktning och grundläggande planeringsarbete har sin grund i verksamhetsplanen, vilket gör SiS verksamhetsplan till ett årligt styrdokument för myndigheten (ibid). Den första verksamhetsplanen som

brukarforum omnämns i är den som avser år 2006. Intervjuuppgifter visar att SiS ledning klargör i 2006 års verksamhetsplan, att brukarforum (omnämns som klientforum) ska hållas på SiS institutioner from 2006.

Frågor och synpunkter från klienter som rör rutiner, skeenden till det dagliga livet på institutionerna ska tas tillvara i ett särskilt forum. Ett regelbundet möte mellan institutionsledningen och klienter, klientforum. Minnesanteckningar från dessa ska samlas och sparas. I de fall som den enskilde framför klagomål så ska det handläggas formellt (IP1).

Knappt ett år senare, i slutet av 2006, benämns brukarforum på liknande sätt när styrdokumentet, SiS kvalitetssystem antas inom myndigheten.

Samtliga institutioner har så kallade brukarforum där SiS brukare regelbundet får möjlighet att framföra sina synpunkter på olika aspekter på verksamheten till institutionschefen eller den han eller hon har utsett. Mötena dokumenteras och utgör ett underlag för verksamhetsplanering och utveckling (SiS, 2006b, S/R1).

Två olika styrdokumentet visar på att brukarforum inom SiS ska hållas, dokumenteras och innehålla möte mellan ledning och klienter. Inom dokumentet, SiS kvalitetssystem, beskrivs myndighetens syn och hanterande av brukarinflytande. Brukarforum presenteras här som ett instrument för brukarinflytande.

För SiS innebär ett brukarinflytande i kvalitetsarbetet att systematiskt och kontinuerligt ge klienter och ungdomar på myndighetens institutioner en reell möjlighet att påverka innehåll, planering och utveckling av SiS tjänster. Vi talar om brukarens inflytande på olika nivåer i myndigheten; för den enskilde brukaren på individnivå, för ungdomarna och klienter på institutionsnivå i särskilda brukarforum och slutligen på myndighetsnivå genom de centrala brukarråden för ungdoms- respektive missbruksvården, med företrädare för brukarorganisationer (SiS, 2006b, S/R1)

Styrdokumentet synliggör att brukarforumsidén presenteras både som en insats för inhämtande av synpunkter över institutionsvardagen och som en insats för reell möjlighet till påverkan. Tydlighet i en förpackad idéns innehåll och mening samt understöd vid dess omsättning i den lokala praktiken, är av betydelse för ett gynnsamt implementeringsresultat (Reay et al, 2013). Inom styrdokumentet redovisas inte KIS-gruppens framgångsfaktorer för organisering och genomförande av brukarforum, vilka skulle kunna bidra till tydlighet och understöd i brukarforumsidéns institutionaliseringsprocess.

Presentation via media

Uppgifter som jag har tagit del av visar att sex artiklar på SiSnet och fem artiklar i myndighetens tidskrifter, SiStone och SiS i Fokus, är publicerade med brukarforum, brukarråd eller brukarrevision som tema fram t.o.m. 2013. Av dessa artiklar har brukarforum omskrivits i tre artiklar via intern mediapublicering under studiens undersökningsperiod. Under 2006 publiceras en artikel i SiStone (Hedman-Lindgren, 2006b) om hur idén brukarforum omsätts till praktiskt handlande på ett LVM-hem. I artikeln benämns forumet som brukarråd och det berättas att det omskrivna LVM-hemmet är en av de första inom SiS som startar upp brukarforum. En artikel rörande brukarforum publiceras på SiS intranät 2008 och då utifrån och med uppgifter från en intern uppföljning av brukarforum. I artikeln pekas på uppföljningsresultat som att brukarforum genomförs med olika syften på institutionerna.

... att nära en av två använder delar av forumet åt annat än vad som avsett bör uppmärksammas. – syftet med brukarforum är inte att planera verksamheten, de ska hjälpa till att utveckla den.

(SiS, 2008e, A/in.med1)

Ovanstående visar en inriktning mot vad brukarforum är ämnat för men det visar också att det finns en olikhet mellan hur den presenterade idén har översatts ut på institutionerna. År 2011 publiceras en tredje artikel rörande brukarforum, vilket sker på SiSnet. Artikeln (SiS, 2011e) uppmärksammar att det inom SiS genomförs årliga brukarkonferenser, vilket innebär möten för den personal som handhar och praktiskt genomför brukarforum på de olika institutionerna.

Stödjande faktorer eller omständigheter

Studiens data visar att idén brukarforum presenteras för SiS institutioner under 2005-2007. Det sker i en samtid när Socialstyrelsen (2007) ger ut, Nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevården och när Socialstyrelsen (SOU 2008:18) arbetar fram utredningen, Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren. Så väl riktlinjerna som utredningen från Socialstyrelsen understryker vikten av brukarmedverkan inom socialt arbete. Genom att presentera en förpackad brukarforumsidé för SiS institutioner kan myndigheten även uppvisa för omgivningen att brukardelaktighet är en aktuell fråga för SiS. Det sker bl.a. när SiS vid två tillfällen nomineras till kvalitetstävlingen Göta priset, åren 2007 och 2009. SiS tävlingsbidrag år 2009 får namnet, ” Med dialog och kartor som kompass höjs

vårdens kvalitet”. Tillsammans med ett 40-tal andra bidrag når SiS en finalplats i tävlingen. Däremot tillhör bidraget inte någon av de tre främsta, vilket är ett krav för att erhålla en placering. SiS tävlingsbidrag beskriver myndighetens kvalitetsutvecklingsarbete och dess framväxt, där brukarforum presenteras som en insats för dialog mellan klienter och ledning med fokus på idéer, förslag och synpunkter.

Bromsande faktorer eller omständigheter

Insamlade uppgifter visar att det sker en omorganisering inom SiS under 2007. Det innebär att myndighetens verksamhetsområde delas in i fyra geografiska regioner som var och en leds av en regionchef och som i sin tur är direkt underställd SiS generaldirektör. Intervjudata visar att omorganisationen uppfattas som en bromsande omständighet i kvalitetsutvecklingsarbetet samt att presentation av brukarforumsidén inte ses som en prioritet. En informant uttrycker följande,

Jag tror att det här (brukarforumsidén) har varit en väldigt liten fråga i deras sammanhang (IP1).

En annan informant säger

Jag tror att mycket av kvalitetsarbetet stannade av där någonstans när den nya organisationen kom. På huvudkontoret så blev det inte riktigt plats för kvalitetsarbetet (IP2).

Andra bromsande omständigheter enligt insamlingsdata är att brukarforum som idé successivt, med start 2007, tappar kontakten med sina ”frontpersoner”. Med frontpersoner avses här planeringsdirektör, ansvarig projektledare och utredare inom kvalitetsutvecklingsprojektet. Planeringsdirektören slutar sin anställning 2007, vilket medför att kopplingen till SiS centrala ledningsgrupp försvagas. Kvalitetsarbetets projektledare och utredare erhåller gradvis åren framöver en stor mängd andra arbetsuppgifter.

Summering och fördjupade reflektioner

Studiens data visar att brukarforum som idé företrädesvis presenteras inom SiS via styrdokument och interna utbildningsträffar. Inledningsvis, 2005-2006, sker presentationen av brukarforumsidén till ledningen på SiS institutioner, vilket är

under en tid som idén samtidigt håller på att förpackas. Under 2006 presenterar SiS centrala ledning via myndighetsövergripande styrdokument, att en idé med namnet brukarforum ska införas inom myndigheten. Idéns mening presenteras av ledningen som en idé som handlar om, att unga och vuxna klienter inom SiS ska erbjudas att i kollektiv form kunna framföra synpunkter på verksamheten och därigenom ges möjlighet till påverkan av sin institutionsvardag. Argument för brukardelaktighet delas vanligen grovt upp utifrån två utgångspår, verksamhetsförbättring eller demokratiska värderingar (Hultqvist, 2008). Brukarforumsidén presenteras som jag ser det med en otydlighet kring dess mening, då SiS framför att brukardelaktighet eftersträvas men samtidigt med en avsaknad av vilket av de två utgångspåren som ska ges företräde.

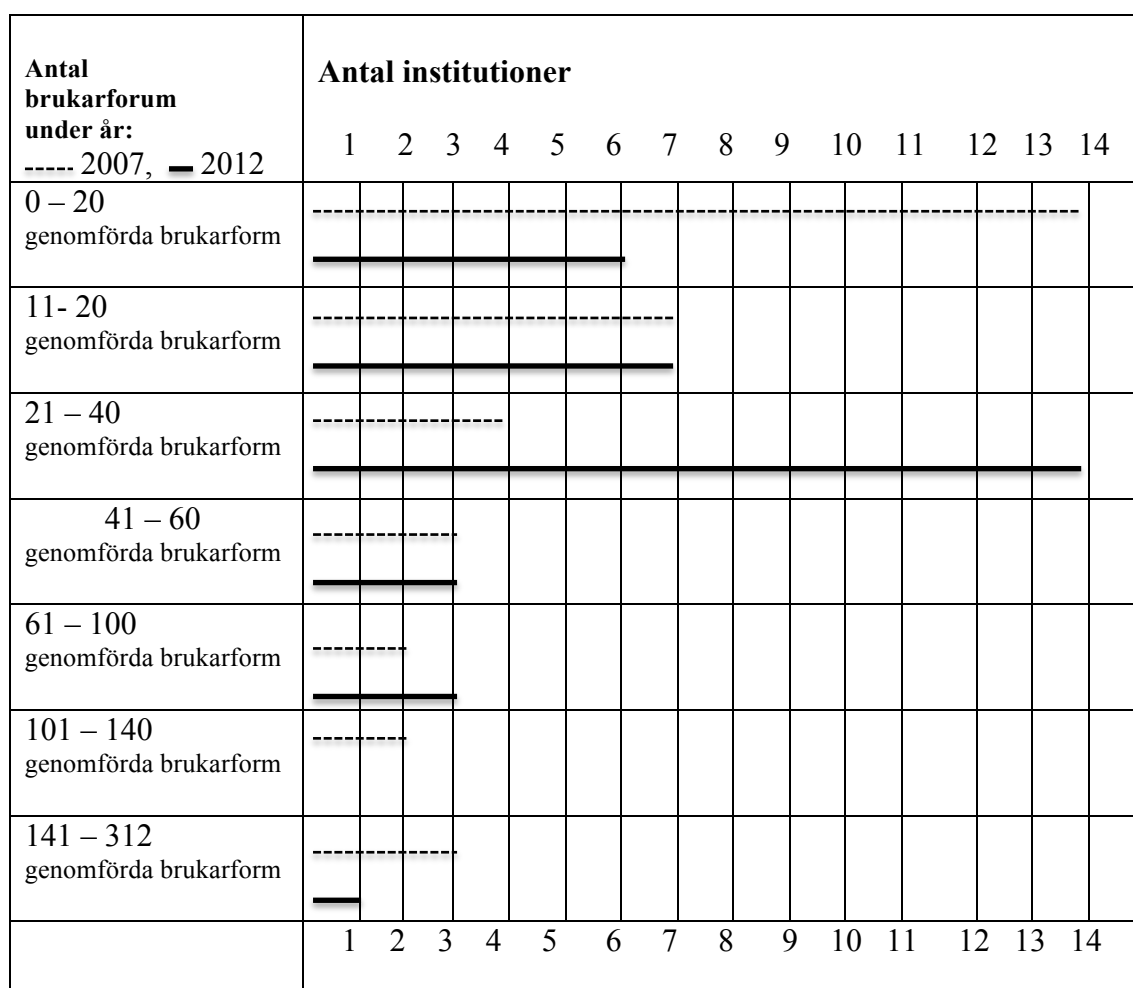
En idé kan inte själv förflytta sig utan är i behov att någon bär den fram (Latour, 1986) och när brukarforum som idé successivt förlorar kontakten med centralt understödjande aktörer försvåras möjligheten för idén att resa vidare inom organisationen enligt SiS ursprungliga plan. Omorganisation, förändringar på ledningsposter samt att nya frågor hamnar i fokus och upptar tid, framstår som bidragande faktorer till att idén brukarforum hamnar i skymundan. Påtryckningar från omgivningen om att en organisation kan uppvisa förändringsbenägenhet och uppnådda önskade resultat, leder till en förändringsvilja hos organisationer (Meyer & Rowan, 1977). SiS benägenhet till förändring understöds utav regeringens redovisningskrav om uppfyllande av brukardelaktighet inom verksamheten. Även genom sitt deltagande, 2007 och 2009, i kvalitetstävlingen, Göta Priset, återspeglar SiS sin vilja till förändring och samtidigt blir brukarforum som idé även presenterad för omgivningen.

En idé omsätts lokalt

Studiens data visar att SiS huvudkontor under åren 2007-2013 inhämtar uppgifter om idén brukarforums omsättning på institutionerna och här presenteras utvalda uppgifter utifrån följande källor.

- Årlig frågeenkät som besvaras av institutionerna 2007-2013
- Intern uppföljning av institutionernas brukarforum 2008
- Årliga brukarkonferenser 2008-2013
- Inhämtade protokoll från brukarforum 2011

Sedan 2007 inhämtar SiS huvudkontor, via en årlig frågeenkät, uppgifter om institutionernas genomförande av brukarforum. Jag har i nedanstående figur 7 valt att presentera uppgifter från de institutioner som inryms inom SiS under så väl 2007 som 2012, vilket totalt är 35 institutioner. Svarens uppgifter från 35 institutioner gällande åren 2007 och 2012, visar att antalet brukarforum hålls med en stor spridning mellan institutionerna samt att variationen förändras över tid.



Figur 7. Antal genomförda brukarforum på SiS institutioner 2007 och 2012.

Källa: Internt arbetsmaterial, SiS – datafiler (SiS, Arb/d1)

Under 2007 håller 60 % av institutionerna 0-20 antal brukarforum och 2012 genomför samma antal institutioner 11-40 brukarforum. Utvecklingen av frekvensen för brukarforums genomförande tenderar att rikta sig mot att forumen hålls en gång i månaden, vilket omnämns som riktmärke inom SiS. Samtidigt visas att det finns en stor spännvidd mellan hur ofta brukarforum hålls på SiS institutioner, såväl 2007 som 2012. Siffrorna visar ytterligheter som att hos 10 av 35 institutioner under 2012, hålls brukarforum antingen mellan 0-20 gånger eller från 61 upp till 312 gånger under året. Utifrån att antalet avdelningar på SiS institutioner varierar kan det ses som rimligt att en viss spridning mellan institutionernas genomförandeantal redovisas. Dock med ytterlighetsmått som sträcker sig över 61 gånger och därmed täta mötestillfällena, kan det tyda på att brukarforum fyller flera uppgifter, t.ex. som att planera aktiviteter. I linje med vad som tidigare redovisats, (se en idé löskopplas) framgår att vissa möten för brukarmedverkan s.k. institutionsråd äger rum redan 2003 på en del av SiS institutioner. Intervjuuppgifter visar även att befintliga mötesformer på en del institutioner kan komma att övergå till att bli brukarforum.

Sen är det väl många institutionschefer som är lite rationella så de tänker kanske, ja, nu ska det heta brukarforum. Men vi har redan en träff, vårt skolråd som lite praktiskt kan bli brukarforum (IP2).

Ovanstående pekar på att den praktiska omsättningen av idén lämnas i mångt och mycket inom SiS, till de lokala ledningarna på respektive institution.

Vidare visar uppgifter på att det varierar även mellan institutionerna hur ofta återkoppling sker, dels till ledningen utav klienters uppgifter och synpunkter och dels till klienter utav ledningens svar och reaktioner. Frågeenkätssvar för 2010 pekar på att två av tre brukarforumstillfällena och dess sammanhörande svar alltid återkopplas till ledning och klienter. Övriga tillfällena, drygt 30 %, återkopplas utifrån om, ”vid behov”, råder. Termen ”vid behov” definieras inte av SiS, vilket medför att både alla och inga av de 30 % tillfällena kan komma att återkopplas. En förutsättning för att något ska förändras, är att det s.k. något blir känt för berörd part.

SiS huvudkontor genomför en intern uppföljning av insatsen brukarforum 2008, vars resultat baseras på enkät svar från 104 avdelningar. Av uppföljningens resultat

framgår att drygt 90 % av de svarande genomför och dokumenterar brukarforum regelbundet. Den mest vanliga frekvensen för genomförande av brukarforum (44 %) uppges vara en gång i månaden men det framgår att brukarforum hålls med en spridning mellan två gånger per termin, till en gång i veckan. I 40 % av enkätsvaren uppges att brukarforum hålls utifrån stående programpunkter. Vanligen är det någon som befinner sig nära verksamheten som håller i forumet, så som bl.a. avdelningsföreståndare, pedagogisk ledare eller behandlingsassistent. Vidare visar uppföljningen att brukarforum även tenderar att vara ett möte för gemensam planering av aktiviteter och utflykter, där 63 % av ungdomshemmen och 32 % LVM hemmen uppger att så sker. Unga och vuxna klienters benägenhet att delta på brukarforum varierar, inhämtade uppgifter uppger att 96 % inom LVU-vården deltar alla eller en majoritet, medan motsvarande inom LVM-vården är 72 %. Unga och vuxna klienters individuella förutsättningar, gruppdynamik och vistelsetid är identifierade svårigheter vid genomförande av brukarforum, enligt den interna uppföljningen. Sammantaget kan det påpekas att det finns stora olikheter mellan SiS institutioner (Vinnerljung & Andreassen, 2015) och på så vis omsätts brukarforumsidén under skilda lokala förutsättningar kring bl.a. ideologi, kompetens, ekonomi och även intresse.

Vidare framkommer av insamlat material att SiS arrangerar årliga endagskonferenser, s.k. brukarkonferenser, under åren 2008 – 2013, med undantag för 2009 med hänvisning till ekonomi. Konferenserna riktar sig till de personer som praktiskt genomför brukarforum. På 2008 års brukarkonferens presenteras SiS interna uppföljning och dess resultat. Inför brukarkonferensen som hålls 2011, inhämtas protokoll från institutionernas olika brukarforum. Drygt 150 protokoll inkommer och utgör diskussionsunderlag och syftar även till att ge konferensdeltagarna en överblicksbild av hur brukarforum omsätts i praktiken inom SiS.

Med utdrag från olika inhämtade brukarforumsprotokoll, enligt figur 8, uppvisas nedan att forumens frågor varierar.

Att laga maten på varje avdelning skulle vara bättre. Eftersom många skall flytta till en egen lägenhet så vore det bra att få träna på att laga mat själv där.

Föregående minnesanteckningar
Genomlästes och inga punkter kvarstod som oklara. Kommentarer till föregående protokoll: Man störs mindre av nattpersonalen. Tack för det.

Personalen kan inte hålla sig till samma regler. Olika personer säger olika saker och det är olika regler hela tiden.

Ungdomarna vill fortfarande ha ett svar på deras fråga om en elevdator. Dessutom undrar de om Tv:n till Tv-spelet och nya Tv-spel, när de ska komma?

Information om att socialstyrelsen kommer på besök 9-10 maj. Möjlighet till samtal för ungdomarna finns.

Vi pratade om stämningen på avdelningen. Att acceptera varandra och inte utöva våld. Alla är vi olika med olika problematik som kan göra det jobbigt ibland.

Helgaktivitet
Önskemål om att åka till ett café på helgen och ta en god fika. Förslagsvis X konditori.

Figur 8. Utdrag från 2010 och 2011 års brukarforumsprotokoll
Källa: SiS, Internt arbetsmaterial, (SiS, Arb/tx2)

Det synliggörs att brukarforumens innehåll bl.a. handlar om planering, klagomål, information och övergripande frågor om värderingar. I en sammanställande dokumentation från brukarkonferensen år 2011 skrivs följande:

Det är avgörande vem som håller i brukarforumen. Ju närmare avdelningen desto snabbare återkoppling. Samtidigt är risken att det blir ett "fixarmöte".

Behöver vi riktlinjer? Någon säger: "De finns och heter barnkonventionen". För att hantera de här processerna behöver vi kunskap om svåra begrepp som delaktighet och makt snarare än riktlinjer. Många efterlyser däremot någon form av vägledande material, som beskriver syftet och kan ge goda exempel.

(SiS, 2011, Arb/tx1)

Ytterligare en syn på brukarforum som framförs.

Någon menar att brukarforumet i sig bidrar till viktigt lärande, att det finns en vinst i att lära sig och öva mötesteknik (SiS, 2011, Arb/tx1).

Det framkommer av studiens data att synen på brukarforum och dess genomförande skiljer sig mellan involverad personal. Olikheter i synsätt och vad som eftersträvas när det gäller brukarforum, bidrar till att brukarforum som idé omsätts med variation inom myndigheten.

År 2013 finns totalt 35 antal institutioner inom SiS, vilket är en minskning med 12 institutioner från år 2007. Utifrån styrande SiS dokument (SiS, 2013a) framgår myndighetens beslut, att brukarforum ska hållas på varje avdelning på samtliga institutioner inom SiS. Vidare framkommer i insamlat material en myndighetsgemensam intention, om att brukarforum bör erbjudas alla ungdomar och vuxna klienter en gång varje månad. Nedan i figur 9 ges en översiktlig beräkning över hur många brukarforum som det i praktiken innebär ska genomföras på SiS institutioner under 2013.

	Missbruksvård LVM	Ungdomsvård norr, LVU	Ungdomsvård söder, LVU		summering
Antal institutioner	11	11	13		35
Antal avdelningar	35	39	56		130
Om brukarforum genomförs 1 gång/månad/avd	130 brukarforum varje månad → 1560 brukarforum/år				

Figur 9. Beräknade antal brukarforum som bör genomföras 2013

Enligt ovanstående ska 130 brukarforum genomföras varje månad inom SiS. Jag har via insamling av data inte funnit uppgifter om hur lång tid som ska avsättas för varje brukarforum. Vid ett antagande om att en timme avsätts för varje mötestillfälle, kan tidsåtgången för en månads samtliga brukarforum likställas med arbetstid för knappt en heltidstjänst. Det kan även uttryckas som att resursåtgången för att hålla brukarforum under ett år (1560 antal brukarforum), kan tidsmässigt jämföras med 10-12 heltidsanställda personers arbetstid när endast själva mötestiden inräknas. Beräkningen innehåller inte någon övrig tid, så som t.ex. tid för att ta hand om de uppgifter som lämnas vid brukarforumen. När brukarforum som idé omsätts till

praktisk handling så är det något som tar resurser i anspråk. Studiens data visar att 2012 hålls totalt 1194 antal brukarforum inom SiS.

I nedanstående figur 10 presenteras mängden genomförda brukarforum under 2013 med en uppdelning mellan små respektive stora institutioner inom LVU-vården. En institution med fyra avdelningar har jag valt att benämna som stor.

Institutioner	Små institutioner LVU, 11 har ≤ 3 avdelningar	Stora institutioner LVU, 13 har ≥ 4 avdelningar
Brucarforum		
Har genomfört upp t.o.m. totalt 35 brukarforum 2013	8	8
Har genomfört 36 eller fler brukarforum 2013	3	5

Figur 10. Antalet genomförda brukarforum 2013, på små respektive stora institutioner inom ungdomsvården, LVU.

Källa: SiS, internt arbetsmaterial, (SiS, Arb/d1).

Ur SiS dokumentation framgår att brukarforum är avsedd att hållas en gång i månaden på var avdelningen, vilket medför 36 antal brukarforum under ett år för en institution med tre avdelningar. Ovanstående uppgifter visar att hos majoriteten (8 av 11) av de mindre institutionerna inom ungdomsvården, hålls brukarforum en gång i månaden eller mer sällan under 2013. Det framgår även att flertalet av de (8 av 13) stora institutionerna håller brukarforum med en lägre frekvens än en gång i månaden. LVM hemmens (totalt 11 till antalet) uppgifter redovisas inte utifrån att en enskild institution skulle kunna identifieras, då endast tre av LVM hemmen har fler än tre avdelningar.

Stödjande faktorer eller omständigheter

SiS tar initiativ till att en brukarrevison¹² genomförs 2009 på ett av SiS LVM-hem. Utöver själva revisionen i sig och dess resultat, vilket inte inryms i den här studien,

¹² Brukarrevisionen genomfördes på LVM hem Hornö (SiS. 2009c).

signalerar SiS genom sitt understöd att brukardelaktighet ses som en del i SiS verksamhet.

År 2012 tillträder en ny generaldirektör inom SiS och samtidigt sker en organisationsförändring inom myndigheten. SiS organisation övergår från att vara uppdelad utifrån fyra geografiska regioner till att myndigheten delas in i tre verksamhetsområden.¹³ En av studiens intervjupersoner uppger på fråga om verksamhetskontoren har någon anknytning till brukarforum följande.

Men mer lite stödjande kontrollfunktion, kolla så att alla verkligen är i gång och att det genomförs.... Då har det främst varit i dialogerna med institutionerna man har frågat, förhört sig. Hur jobbar ni och så där? (IP3)

Ovanstående visar att brukarforum som insats, i någon mån efterfrågas av 2012 års inrättade verksamhetskontor.

Under 2013 antar SiS styrdokumentet, Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom SiS (SiS, 2013a), inom vilket det framgår att Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 ska efterföljas inom SiS verksamhet. Via SiS ledningssystem fastställs principer för ledning av verksamheten och därur syftar ledningssystemet till att systematiskt och kontinuerligt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet (ibid). I enlighet med SOSFS 2011:9 kap 3 § 2 ska SiS (den som bedriver socialtjänst) planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten med stöd utifrån myndighetens ledningssystem.

En ny förpackad form av brukarforumsidén antas 2013 av SiS LVM institutioner, vilken presenteras som en vägledning för brukarforum och dess genomförande. Vägledningen beskriver att forumet ska hållas utifrån en fastlagd dagordning med rubrikerna; föregående protokoll och återkoppling, bemötande, vård och behandling,

¹³ Myndigheten övergår från en geografisk uppdelning av verksamheten till att dela in myndigheten och dess verksamhet utifrån verksamhetsområden. Det medför att ungdomsinstitutioner indelas i norra respektive södra verksamhetsområdet och institutioner inom den vuxna missbruksvården inryms inom ett verksamhetsområde. Varje institution leds av en institutionschef som i sin tur är underställd någon av myndighetens tre verksamhetsdirektörer, vilka har SiS generaldirektör som närmsta överordnade chef. (SiS, 2013a)

miljön, regler och övriga frågor. Inom vägledningen görs följande presentation av brukarforum:

..... Brukarforumet är till för att diskutera LVM-klienters inflytande i den vården gällande såväl sociala insatser som hälso- och sjukvård, vad som är bra och vad som kan göras bättre. Frågor gällande enskilda klienter eller personal tas i andra forum. Det som tas upp på brukarforumet kommer att delges avdelningens personal och institutionens ledningsgrupp (SiS, 2013c, S/R3)

Jag väljer att tolka vägledningen som en stödjande faktor för brukarforumsidéns omsättning i den lokala praktiken. Vägledningen kan även ses som efterlevnad av SiS antagna ledningssystem. Initiativ till och utformandet av vägledningen sker i samarbete mellan verksamhetskontor och institutionsledningarna inom LVM vården.

Bromsande faktorer eller omständigheter

Under 2009/2010 skakas SiS av att myndigheten erhåller kraftig kritik från omvärlden, över att tvångsåtgärder och restriktioner används på ett otillbörligt och icke värdigt sätt inom verksamheten. Ungas upplevelser av sin tid inom SiS uppmärksammas 2009 av Barnombudsmannen (2010) och där ungas berättelser visar att det finns skäl att ifrågasätta hur SiS tillämpar de s.k. särskilda befogenheterna, så som bl.a. avskiljningar och yttre kroppsbesiktningar. Framkomna uppgifter följs av att SiS och dess verksamhet vid denna tid kraftigt kritiseras och debatteras i media, vilket kan utläsas av publicerade rubriker från press och media.

"Barnen förnedras på behandlingshemmen" – SR:s Kaliber granskade statliga ungdomshem.

(Aftonbladet, 2010, A/ex.med1)

Barn isoleras för att tvingas till samtal.

(Sveriges Radio, 2009, A/ex.med2)

Allvarliga fel har begåtts inom den slutna ungdomsvården.

(Dagens Nyheter, 2009, a7ex.med3)

Vidare får påvisade uppgifter följdverkningar även på ett nationellt plan, då Sverige erhåller kritik från FN:s barnrättskommitté över hur barnkonventionen efterlevs (BO, 2010). I SiS årsredovisning för 2009 presenteras att åtgärder har satts in för att

rätta till problemen. Jag har inte tagit del av uppgifter som visar på att brukarforum specifikt har uppmärksammats inom eller varit en del i detta förbättringsarbete, vilket följs av att ovanstående riktade verksamhetskritik antas ha en bromsande inverkan för brukarforumsidén på dess resa.

Under 2009 inför SiS en processinriktad planeringsmodell, SiS årscykel, för verksamhetens långsiktiga planering och uppföljning. Årliga resultatkontrakt, vilka beskriver inplanerade aktiviteter i syfte att nå uppsatta mål, upprättas på SiS tre verksamhetsnivåer, central, regional och lokal nivå. För åren 2011- 2013 finns brukarforum upptagen vid endast ett fåtal tillfällen inom uppgjorda resultatkontrakt. Liknande uppgifter, att brukarforum inte ses som viktig eller inte efterfrågas, ges även uttryck för i studiens intervjuer. Vare sig av SiS ledningen eller av brukarrepresentanter i SiS brukarråd eller vid extern tillsyn av SiS verksamhet, är brukarforum en insats som uppmärksammas. Hållningen hos SiS ledning gällande brukarforum och varför det inte har getts en kraftigare styrning från centralt håll beskrivs vid ett intervjutillfälle.

..... inte tillräckligt viktigt antar jag. Det måste vara så det är. Brukarforum ska hållas men det är inte så viktigt att man har reglerat det. Det finns ingen koppling till en lagstiftning, inte ett måste på det sättet (IP1).

Myndigheten, Institutet för vård och omsorg, IVO¹⁴, har till uppgift att genomföra tillsyn av SiS verksamhet. Att brukarforum inte har uppmärksammats av IVO uttrycks av informant enligt följande.

Nja, IVO ... brukarforum har inte varit uppe där. Utan de skriftliga klagomålen och synpunkterna från ungdomarna som IVO har tittat på. Så brukarforumen har lite gått i en specialfil (IP1).

Ur studiens intervjuuppgifter framkommer att brukarorganisationerna anser att de har möjlighet att ta upp frågor kring brukarforum på SiS centrala brukarråd men att det hittills inte bedömts som angeläget, med hänvisning till att klagomålsuppgifter har lämnats ut av SiS.

¹⁴ SiS bedriver intern tillsyn åren 1994-2009. Socialstyrelsen utövar tillsyn av SiS verksamhet 2010-2013 (SiS, 201b) och tillsynen övertas av IVO, Institutet för vård och omsorg, 2013 (SiS, 2013e).

Summering och fördjupade reflektioner

Omsättning av brukarforumsidén till praktiskt handlande påbörjas under 2007 och data visar att brukarforum genomförs från 2008 på drygt 90 % av SiS institutioner. Idén möter lokala aktörer som ges utrymme att forma dess översättning utifrån den lokala institutionskontext som brukarforum är avsedd att verka i. Flertal av SiS institutioner är olika i så väl utformning, innehåll som målgrupp (Vogel, 2012, Vinnerljung & Andreassen, 2015)). I linje med Runquists (2013) studie gällande klientinflytande inom LVM-vården, synliggör studiens data att idén brukarforum omsätts med stor variation på institutionerna, bl.a. gällande frekvens, innehåll och utformning samt att variationen består under perioden 2007 - 2013. Jag menar att det kan uttryckas som att det under åren utvecklas en samstämmighet inom SiS till att brukarforum hålls på myndighetens institutioner. Vidare visar data att brukarforum över tid uppmärksammas väldigt lite, såväl inom som utanför SiS. Likaså visas att den svaga uppmärksamheten för brukarforumsidén inte förändras, trots att SiS under 2009/2010 erhåller mycket skarp kritik över på vilket sätt SiS upplevs leva upp till barnkonventionens intentioner.

SiS arrangerande av årliga brukarkonferenser under åren 2008-2013, tolkas av mig som ett för ledningen både styrande- och stödjande medel. Här igenom erhåller myndigheten uppgifter om att brukarforum genomförs på respektive institution och det ges samtidigt möjlighet till samverkan och utveckling kring idén brukarforums lokala översättning. Av SiS ledningssystem (2013a) framgår att SiS har beslutat om var och när brukarforum ska hållas, men samtidigt lämnas utrymme till berörda aktörer inom organisationen att utforma, vad och hur idén brukarforum ska kännetecknas och översättas. En gemensam vägledning för brukarforum och dess genomförande antas inom SiS LVM vård under 2013, där initiativ och utformning av vägledningen sker i samarbete mellan aktörer från den lokala praktikens nivå och från organisationens mellannivå. Det kan tolkas som att SiS följer den pågående samhällstrenden, att ledning och styrning av verksamheter bör ske utifrån att medaktörer erbjuds möjligheter till fria val. Verksamhetsstyrning som utmärks av att medarbetare erhåller frihet att välja, där det råder en inbyggd förväntan om att valet görs inom en uppsatt ram samt innehåller en självreglerande funktion, benämns med begreppet governmentality (Johansson, 2013). Med stöd av en planeringsmodell, SiS årscykel, upprättas årliga resultatkontrakt på myndighetens

tre organisationsnivåer och SiS ledningssystem styr och fördelar ansvar för att uppsatta mål, vilka kan inbegripa brukarforum som idé, ska genomföras, följas upp och utvärderas.

En idé institutionaliseras

Av redovisad data framkommer att brukarforum hålls på så gott som alla SiS institutioner år 2013 och det kan på så vis uttryckas som att brukarforum har blivit institutionaliserad inom SiS. Att genomföra brukarforum har blivit en vedertagen handling inom SiS. Brukarforumsidéns institutionaliseringsprocess visar att insatsen tenderar att gå mot en likformig genomförandefrekvens. Samtidigt påvisas även att idén brukarforum omsätts olika utav lokala aktörer, vilket följs av att brukarforumen inom SiS skiljer sig åt framför allt avseende innehåll och utformning. Att brukarforum ska hållas och då i gruppform och avdelningsvis, samt att återkoppling ska ske regleras av SiS ledning. I övrigt har mötande aktörer getts utrymme att tolka idén och omsättningen av idéns mening kan sägas ha tagit avstamp utifrån olika utgångspunkter, så som verksamhetsutveckling, demokratiska värden eller utbildningsinsats. Det leder till nya frågeställningar som bl.a. vad är det som faktiskt har institutionaliserats eller annorlunda uttryckt, vilken mening och innehåll har idén brukarforum getts i dess skilda lokala kontexter? Det är dock frågor som inte inryms i denna studie, utan får lämnas till framtida studier att besvara.

Sammanfattande analys

En attraktiv kvalitetssystemsidé, vilken har visat sig användbar i andra verksamheter inom samma organisatoriska fält förs in inom SiS av nyanställd ledningspersonal. Enligt nyinstitutionell teori överförs vanligen modeller och metoder mellan organisationer som befinner sig inom samma organisatoriska fält, för att på så vis skapa goda förutsättningar för att nå legitimitet för verksamheten (Di Maggio & Powell, 1983). Studiens data visar även att rådande kontext, såväl stödjande som bromsande faktorer, har en inverkan för en idé under dess institutionaliseringsprocess. Där stödjande faktorer avser att bidra till att förändra kunskap, beteenden och attityder inom berörda verksamhetsområden (Fixsen, et al 2014).

Idén brukarforum översätts som en del ur SiS:s infångade kvalitetssystemsidé. En idé som rör kollektiv brukardelaktighet möter lokala SiS-aktörer, vilka i sin tur kännetecknas av variation utifrån varje SiS-institutions specifika organisation och kultur samt utifrån deras mångfacetterade uppdrag och målgrupp. Det kan därmed sägas att brukarforumsidén gör en resa som innebär möten med flertal olikheter, i en omgivning inom vilken personer vårdas under tvång. Idén brukarforum reser omgärdad av otydlighet, kring vad som avses vara idéns mening. Brukarforums olika utformning inom SiS, kan enligt studiens analys spåras till, att idén reser i en löst förpackad form och att idén möter heterogena institutionsmiljöer inom vilka gamla rutiner ges utrymme att fortleva och att idén dessutom efterfrågas i liten utsträckning samt över tid tappar understöd. Studiens analys visar att brukarforum som idé omsätts och reser inom SiS via ett centralt beslut av SiS ledning. Under idéns inledande resväg erhåller den internt understöd från ledning och idébärare. I en tidsperiod av omorganisering och införande av en processinriktad styr- och uppföljningsmodell inom SiS, försvagas stöd och intresse för brukarforumsidén.

Vidare framkommer av studiens data att brukarforum som idé, tolkas och omtolkas flera gånger längs sin resväg. I linje med Socialstyrelsens (SOSFS 2011:9) råd och föreskrifter, inför SiS ett ledningssystem 2013, inom vilket det klarläggs hur SiS verksamhet och dess insatser ska styras och kontrolleras. SiS ledningssystem understöder att en gemensam omtolkning av brukarforumsidén inom LVM-vården genomförs och idén presenteras i en förnyad förpackning. SiS ledningssystem synliggör lednings möjlighet att styra verksamheten via myndighetsövergripande beslut, vilka sammankopplas med ett överlämnade av valfrihet under ansvar till underliggande styrande verksamhetsdelar. LVM-vårdens gemensamma översättning av brukarforumsidén kan förstås som att en enhetlig tolkning av idén är på väg att utformas inom SiS.

Uppgifter som jag har tagit del av har inte kunnat visa att det under åren har förekommit kontinuerlig uppföljning eller utvärdering av brukarforum. Det kan tolkas som att SiS vill förhindra att det eventuellt synliggörs, att myndighetens uttalade intentioner om strävan mot reellt brukarinflytande, inte uppnås och kanske inte heller kan sägas eftersträvas. Där efterföljande konsekvenser skulle

kunna leda till att SiS verksamhet och legitimitet ifrågasätts. Samtidigt som det kan förstås att SiS, dels med flera självständiga institutioner som är geografiskt spridda över hela landet och dels med uppdrag som kan betecknas som mångfacetterat, innehar en svår uppgift att förverkliga en intention om reellt brukarinflytande.

6. Slutdiskussion

Syftet med den här studien har varit att studera institutionaliseringsprocessen av en idé, brukarforumsidén, inom SiS. Jag har följt idén över tid och studerat hur dess resa inom SiS har gått till samt utforskat hur idén, ur ett myndighetsövergripande perspektiv, har blivit en förgivettagen handling, dvs. institutionaliserats. Genom att studera den resande idén under dess färdväg och på så vis stöta på dess mötande aktörer och inverkan, har förutsättningar skapats för att besvara studiens frågeställningar.

Besvarande av frågeställningar

Människors rätt och möjligheter till delaktighet framträder som angelägna frågor under 1900-talets slut och 2000-talets början, på så väl den internationella som den europeiska agendan. Det visas bl.a. dels genom FN:s antagande av barnkonventionen 1989 (Sverige ratificerar Barnkonventionen år 1990) och dels genom att medlemsländerna inom EU år 2000 enas om att samarbeta kring social delaktighet och social trygghet. På nationell nivå presenterar Socialstyrelsen från och med denna tid en mängd riktlinjer och vägledningar rörande brukardelaktighet och brukarinflytande. Likaså uppmärksammas brukarorganisationers roll och medverkan som en medaktör i brukarfrågor. Flera statliga utredningar tillsätts under 2000-talet med inriktning mot kunskapsutveckling för att nå en ökad kvalitet inom det sociala verksamhetsområdet. Kvalitets- och delaktighetsfrågor är under denna tidsperiod och än idag högst aktuella i samhällsdebatten och inom det sociala arbetsfältet (Tengvald, 2001, Karlsson & Börjesson, 2011), bl.a. utifrån EBP intar idéer gällande kvalitet och delaktighet en central position inom socialt arbete. Utifrån nyinstitutionell teori kan det uttryckas som att kvalitets- och delaktighetsidéer är

förhärskande idéer, då dessa idéer visas vara bestående över modetrendiga vågor.

Hur kommer det sig att idén brukarforum initieras inom SiS?

Det är under denna tid som brukarforumsidén träder in inom SiS. Initierandet av brukarforum som idé kan grovt delas upp i två spår. Ett spår hör samman med SiS ambition av att svara upp mot omgivningens krav och förväntningar och ett andra spår kopplas till att brukarforumsidén är en praktisk lösning som växer fram ur ett klagomålssystem, vilket i sin tur är en del i en kvalitetssystemsidé. Omgivningens krav och förväntningar, vilka kan benämnas som myter enligt nyinstitutionell teori (Meyer & Rowan, 1977), driver på SiS att utarbeta former för att kunna uppvisa en attraktiv verksamhet som svarar upp mot uppställda regleringar och mål samt för att bemöta uppkommen kritik. Att brukarforum ges just namnet brukarforum trots att personer som vistas inom SiS vanligen omnämns med termen klient, speglar enligt min mening en anpassning till omgivningen. Inledande år av 2000 – talet ges indikationer på att begreppet klient är på väg att bytas ut mot brukare (Beresford, 2005), samtidigt som Socialstyrelsen (2003) vid denna tid för fram att begreppet brukare sammankopplas med att den enskilt berörde kan påverka och vara delaktig. Likaså bidrar brukarforumsidéns inträde inom SiS att SiS kan presentera att brukardelaktighet sker på tre nivåer inom myndigheten, dvs. för den enskilde på individnivå och för klientgruppen på institutionsnivå samt genom brukarråd på centralnivå. Genom ett uppvisande av ett system för brukardelaktighet kan SiS uppfattas som en attraktiv verksamhet. Organisationens strävan bör på så vis ses i ljuset av att legitimitet för verksamheten blir ett ytterst behov, för att på så vis säkra sin överlevnad (Meyer & Rowan, 1977).

Det andra spåret, att idén brukarforum formas som en praktisk lösning, framträder vid SiS förpackande av en utvald och infångad kvalitetssystemsidé, vilken har ideologisk bärighet i tankar som vilar på kvalitet och brukares delaktighet. Behovet av ett system för att ta emot s.k. mjuka eller icke formella klagomål påvisas och avlastning av SiS klagomålssystem förs fram som ett argument för brukarforumsidéns inträde i verksamheten. En idé som handlar om

att möjliggöra för klienter att i grupp framföra åsikter och synpunkter om deras institutionsvardag initieras inom SiS, samtidigt som förutsättningar för att erhålla uppgifter för kvalitetsutveckling skapas. Med en kritisk röst kan frågan resas om idén brukarforum ges inträde inom SiS till förmån för klienterna eller för myndigheten?

På vilket sätt drev SiS implementeringsprocessen av idén brukarforum?

SiS arbete med att driva institutionaliseringsprocessen av brukarforum som idé belyses utifrån tre följande faktorer kompetens, ledarskap och organisationsunderstöd. De tre nämnda faktorerna har presenterats av Fixsen et al (2014) som pådrivande mekanismer vid införande av nya idéer. Det är av väsentlighet att de personer som kommer i kontakt med den resande idén har kompetens för sin uppgift, såväl fallenhet, erfarenhet som teoretisk utbildning (ibid). SiS pådrivande kompetensmekanismer från central nivå kan summeras till att institutionsledning ges en presentation av brukarforum som idé under 2005-2007 och att årliga endagars brukarkonferenser hålls där personal som praktisk genomför brukarforum på institutionen är deltagare. Studien har inte kunnat påvisa att SiS från central nivå framför att specifika kompetenskriterier bör beaktas för att hålla brukarforum. Det motsätter inte att det skulle kunna finnas uppställda kompetenskrav på institutionsnivå, vilket faller utanför den här studiens avgränsningsområde. Forskning visar att SiS målgrupp är mycket heterogen med en hög problemtynghet (Vinnerljung & Andreassen, 2015), vilket torde innebära att kompetens och skicklighet behövs för att varje klient ska ha möjlighet att lämna synpunkter och vara delaktiga vid forumet.

En andra pådrivande mekanism är ledarskap, med uppgift att verka dels för idéns inträde och anpassning samt dels för att ombesörja en hållbar kontext för idéns genomförande (Fixsen et al, 2014). Genom åren har institutionsledningens ledarskap utifrån fokus på brukarforumsidén i princip inte varit en fråga för SiS. En idépresentation av brukarforum genomförs 2005-2007, i övrigt har studien inte funnit ytterligare insatser ställda till institutionsledning som har varit direkt riktade mot att understödja brukarforumsidéns institutionalisering. Det kan dock antas att andra former av ledarskapsutvecklande insatser har haft en inverkan även på

brukarforums inträde och genomförande. Troligen kan det faktum att SiS årligen inhämtar lokala uppgifter om huruvida brukarforum genomförs eller inte på varje institution, bidra till institutionsledningarnas driv att upprätthålla brukarforum. Studien har inte kunnat finna uppgifter om att SiS understöder institutionerna med ekonomiska medel för genomförande av brukarforum. Med en beräkning av brukarforumens sammanlagda faktiska mötestid, dvs. den tid då forumen hålls, inom myndigheten visas att 10-12 tjänsters årsarbetstid tas i anspråk för uppgiften. Till denna siffra ska även tilläggas tid för uppgifter som regleras centralt så som dokumentering, återkoppling till ledning och klienter samt uppföljning. Det visar att det även finns ekonomiska argument för SiS att understödja och följa upp institutionaliseringsprocessen av idén brukarforum. Vidare framkommer av studien att SiS driver brukarforumsidéns inträde och genomförande inom myndigheten via ett centralt styrande beslut, vilket i sin tur inrymmer otydliga riktlinjer för hur genomförande ska ske. Det följs av att utrymme skapas för var institutionsledning att översätta idén på ett sätt som faller inom ramen för den lokala institutionens förutsättningar och vilja. En översättningsprocess formas vanligen utav den lokala kontextens uttalade och outtalade regler, där sociala kontroll, konfirmation och tradition utgör styrande mekanismer (Sahlin-Andersson, 1996). Enligt studiens resultat översätts idén brukarforum olika inom SiS med följd att dess utformning varierar både över tid och mellan institutionerna.

Understöd från organisationen ses som ytterligare en pådrivande mekanism för att uppnå ett gynnsamt implementeringsresultat (Fixsen et al, 2014). Under hela studiens undersökningsperiod reser brukarforumsidén med understöd av ett centralt beslut som reglerar dess existens inom SiS. Idén reser inledningsvis med visst stöd i form av möjliggörande av förpackning och presentation. Därefter kantas brukarforumsidéns färd inom SiS utav att organisationen inte i någon egentlig mening, vare sig understöder eller efterfrågar brukarforum. Dock kan en eventuell förändring skönjas utifrån att SiS 2013 antar ett ledningssystem. SiS styr centralt myndighetens verksamhet och dess genomförande via ledningssystemet. Övergripande och verksamhetsgemensamma mål fattas centralt, vilka därefter är ledande för upprättande av verksamhetsmål på underställd verksamhetsnivå. Med en grov uppdelning kan den interna regleringen av styrning och kontroll uttryckas som, att institutionsledning svarar

för lokalt verksamhetsinnehåll och dess uppföljning samt att kontroll här av ansvaras för på regional nivå. Ett centralt beslut som framgår i ledningssystemet är att brukarforum ska hållas på SiS alla institutioner. Under 2013 upprättas inom SiS LVMvård en vägledning för brukarforum och dess genomförande. Det sker i en samverkan mellan regional och lokal verksamhetsledning. Vägledningens uppkomst kan ses som en följd av ledningssystemets införande utifrån en synliggjord uppgiftsfördelning gällande övergripande beslut, genomförande och uppföljning samt kontroll.

Har idén brukarforum blivit institutionaliserad inom SiS?

För att en idé ska anses vara institutionaliserad ska den resande idén ha blivit inhämtad och anammad av organisationen, dvs. att idén har blivit översatt av organisationens aktörer och blivit en vana som tas för självklar (Erlingsdottir, 1999). Det framkommer av studiens resultat att brukarforum genomförs 2013 på SiS institutioner samt att det sker med en regelbundenhet. Uppgifter visar även att innehåll och utformning av brukarforum varierar mellan institutionerna. Det kan uttryckas som att idén brukarforum i någon mening har institutionaliserats på så vis att det är vedertaget inom SiS *att och var* brukarforum ska hållas. Tendenser visar att även att beslut om *när* brukarforum ska hållas är på väg att bli en vana som upprätthålls. Däremot råder det fortfarande en otydlighet i *vad* brukarforumets mening är, vilket bidrar till att det finns en stor spridning inom organisationen i *hur* brukarforum som idé faktiskt översätts i den lokala praktiken.

Jag menar att SiS skapar en otydlighet kring meningen med brukarforum utifrån att två intentioner med brukarforum framställs, utan att uttala vilken av intentionerna som ska väga tyngst. Myndigheten presenterar att intentionen är att brukarforum dels ska bidra till att klienter erhåller reell möjlighet till påverkan och dels att brukarforum utgör ett instrument för utveckling av verksamheten. Även om studien inte har haft för avsikt att studera effekten av brukarforum så kan här ändå nämnas att inga uppgifter inom studien ger stöd för att klienter inom SiS har reellt inflytande när det gäller verksamhetsutveckling. Ett reellt inflytande kan uppnås när partnerskap råder eller när ansvar och makt fördelas

mellan partnerna (Arnstein, 1969). Även om studien inte har bedrivits på lokal nivå så ser jag det som osannolikt att reellt klientinflytande över SiS verksamhet, vilket innebär inom tvångsvård, kan förekomma utan att det uppmärksammas vare sig inom eller utanför myndigheten. Däremot finns det inget som talar emot att brukarforum kan bidra till klienters delaktighet i form av en samrådande karaktär, vilket benämns som symboliskt inflytande av Arnstein (1969).

Sammantaget menar jag att det kan uttryckas som att idén brukarforum har rest omsluten av ett hårt förpackat skal med ett löst och formbart innehåll. Där idéns skal har institutionaliserats, vilket utgörs av, att, var och när brukarforum ska hållas. Däremot är de mjukare formerna som svarar på vad och hur brukarforum som idé ska översättas fortfarande på resa inom SiS. Det leder till nya frågeställningar som bl.a. vilken mening har idén brukarforum getts i dess skilda lokala kontexter? För vem är egentligen brukarforum ytterst till för, verksamheten eller klienterna?

Studiens begränsningar

I tidigare avsnitt har begränsningar vid studiens genomförande presenterats och här framförs begränsningar för studien som helhet ur ett mer översiktligt perspektiv. Jag vill framföra att en begränsning för studien bör uppmärksammas extra, så som att uppgifter från de som är direkt berörda av brukarforumsidén, klienterna, inte inryms i studiens data. Det vore rimligt att det inom en studie rörande brukardelaktighet lämnas plats för brukarna. Studien har genomförts utifrån ett myndighetsövergripande perspektiv, vilket har bidragit till att dessa uppgifter inte har hämtats in. Det kan även hävdas att detta perspektiv inte bör utgöra något hinder, utan att klienters uppgifter blir kompletterande data inom uppsatt perspektiv. I så fall blir det en fråga för forskaren och hens skicklighet att hantera. En ytterligare anledning till framförda begränsning är att studien tar stöd i nyinstitutionell teoribildning och med en idéspidningsmodells tankegångar som analysredskap. Grundläggande tankegångar inom nyinstitutionell teori bygger på föreställningen om att vi handlar utifrån förväntningar och tidigare vanor och därifrån skapas institutioner. På så vis kan det ses som att handlingar och omgivningens förväntningar erhåller en

framskjuten placering i förhållande till verklighetens aktörer. Detta fenomen uppmärksammas i Czarniawska och Joerges (1996) idémodell, inom vilken en objektifierad idé ges en central position men aktörer har även fått träda fram utifrån att det är aktörernas översättning som förflyttar idén i tid och rum. Studiens långa undersökningstid ses som ytterligare en försvårande omständighet för att inhämta uppgifter från sista ledets (lokala praktiken) aktörer. Studiedata visar att brukarforum har genomförts på olika vis och på flertal av institutioner inom SiS sedan 2008. Idéns mångåriga kontakt med sista ledet skulle kunna bidra med kunskap över tid, kring myndighetens sätt att hantera brukarforum som idé och dess institutionaliseringsprocess.

Slutord

I den här studien har en idé med koppling till NPM,s idéströmningar följts på dess mångåriga resa inom SiS. NPM,s antaganden om att brukares upplevelser och önsknings bidrar till att påverka och förändra organisationer, blir synliga i samband med att brukarforumsidén träder in inom SiS via en attraktiv kvalitetssäkringsidé. Det sker i en samtid när EBP är på frammarsch, vilket föranleds att socialt arbete möts av krav från omgivningen på ökad kvalitet, mätbara resultat samt att vikten av brukardelaktighet framhålls. Brukarforumsidén reser under en tid när nationellt styre och det sociala- och hälsovårdande fältet sluter avtal för samarbete kring EBP och dess genomförande. Det för i sin tur med sig att nya reglerande styrformer, governmentality, gör sig gällande inom fältet (Denvall & Johansson, 2012). En styrform där reglerande ramar eller normer beslutas på en övergripande nivå och berörda underställda aktörer ges frihet att forma men förväntas även att ansvara för att följa upp och utvärdera (Hasselbladh, 2008).

Vidare framkommer inom studien att myndigheten SiS genom åren erhåller kritik och påtryckningar, om att anpassa och uppvisa en verksamhet som motsvarar uppställda förväntningar och krav från omgivningen. Ur ett myndighetsövergripande perspektiv har det varit viktigare för SiS att eftersträva legitimitet för sin verksamhet, än att ombesörja att just brukarforum faktiskt utgör ett instrument för brukardelaktighet inom myndigheten. Det blir en lösning att särkoppla SiS verksamhets faktiska genomförande med hur verksamheten presenteras. SiS

känslighet för att erhålla erkännande från omgivningen kan bl.a. förstås utifrån senare års samhällsutveckling, där statlig institutionsvård alltmer har fått träda in i konkurrensen på den sociala vårddygnsmarknaden (Lundström & Sallnäs, 2012).

Aktuell forskning visar att förnyade former för samhällsstyre är i antågande, där nya demokratiska modeller för brukardelaktighet förs fram och understöds av Socialstyrelsen (Turunen, 2013). Det kan uttryckas som att vi rör oss i en samhällstrend inom vilket styrmekanismer är på väg bort från governmentality till governance (ibid). Inom så väl forskning som inom praktiskt socialt arbete uppvisas att arbete som förespråkar jämbördigt samarbete mellan parter som forskare, brukare och tjänstemän, är på väg att ta plats (Seim & Slettbø, 2011, Kylberg et al, 2015). Frågan är om SiS är beredd att följa den nya samhällstrenden och bjuda in klienter till samarbete kring former för kollektiv brukardelaktighet? Förhoppningen är att den här studien kan bidra med ytterligare kunskap i framtida arbete kring brukardelaktighet, vilket i sig kan komma att leda till att brukarforum som idé omtolkas och reser vidare inom SiS. Ett framtida arbete där de direkt berörda, klienterna, kan utöver att framföra sina åsikter och bli hörda, samtidigt även komma att bli en part i utvecklandet av former för kollektiv brukardelaktighet inom tvångsvård.

Referenslista

- Ahlgren, T (2007) *Ungdomsbehandling. Hemmaplanslösning som idé och praktik*. Rapportserie i socialt arbete, Nr 8, Växjö: Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete, Växjö universitet.
- Ahlgren, T (2014). *Institutionalisering på hemmaplan. En idé resa i den sociala barnvården*. Växjö: Linnaeus University Press
- Alvesson, M & Sköldbberg, K (2008) *Tolkning och reflection. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur AB.
- Arnstein, S (1969). "A Ladder of Citizen Participation". JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp.216-224.
- Barber, R., Beresford, P., Boote, J., Cooper, C. & Faulkner, A., (2011). Evaluating the impact of service user involvement on research: a prospective case study. *International Journal of Consumer Studies*, 35(6), pp. 609-615.
- Barnombudsmannen (2010). *I'm sorry – röster från särskilda ungdomshem*.
- Barnombudsmannen (2015) *Barnkonventionen*
<http://www.barnombudsmannen.se/barnombudsmannen/barnkonventionen/>
Hämtat: 2015-07-04.
- Basic, G, Thelander, J & Åkerström, M (2009) *Vårdkedja för ungdom eller professionella? En processutvärdering av projektet "Motverka våld och gäng"*. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Beresford, P (2005) Service user': Regressive or liberatory terminology? *Disability and Society*, 20(4), s. 469-477.
- Beresford, P (2012) "The Theory and Philosophy Behind User Involvement" i Beresford, P & Carr, S (red) *Social Care, Service Users and User Involvement*. London: Jessica Kingsley Publishers
- Bengtsson, T (2012). *Youth behind bars: An ethnographic study of youth confined in secure care institutions in Denmark*. Köpenhamn: Sociologisk Institut, Köpenhamns Universitet.
- Berger, P & Luckmann, T (1979) *Kunskaps sociologin: hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm Wahlström & Widstrand.
- Bergmark, Å & Lundström, T (2005) Socialvård i aktiebolagsform. Om privatiseringar och marknadsreformer i svenskt socialt arbete. *Nordiskt socialt arbeid*. 4, 325-336.
- Bergmark, A & Lundström, T (2006) Mot en evidensbaserad praktik? – Om färdriktningen i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2, 99-113.

- Boxenbaum, E & Jonsson, S (2008) "Isomorphism, Diffusion and Decoupling" I Greenwood, R, Oliver, C, Sahlin, K & Suddaby, R (red) *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism*. London: Sage Publications
- Brunsson, N & Olsen, P (1993) *The reforming Organization*. London: Routledge
- Brunsson, N, & Sahlin-Andersson, K (2000) "Constructing Organizations: The Example of Public Sector Reform", *Organization Studies*, 21, 4, s.721-746.
- Brynat, J., Saxton, M., Madden, A., Bath, N. & Robinson, S., (2008). Consumers' and providers' perspectives about consumer participation in drug treatment services: is there support to do more? What are the obstacles? *Drug & Alcohol Review*, 27(2), pp. 138-144.
- Bryman, A (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Czarniawska, B & Joerges, B (1996) "Travels of Ideas" i Czarniawska, B & Sevón, G (red) *Translating Organizational Change*. Berlin: Walter de Gruyter & Co.
- Czarniawska, B (2005) *En teori om organisering*. Lund: Studentlitteratur
- Denvall, V & Johansson, K (2012) Kejsarens nya kläder -implementering av evidensbaserad praktik i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift. Nr 1*, 26-45.
- DiMaggio, P & Powell, W, (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, (2), s. 147.
- Durlak, J & Dupre, E (2008). Implementation matters: A review of research on the influence of implementation on program outcomes and the factors affecting implementation. *American Journal of Community Psychology*, 41(3-4), s. 327-350.
- Edvardsson, B & Larsson, P (2004) *Tjänstegarantier* Lund: Studentlitteratur.
- Egelund, T, Christensen, P, Jakobsen, T, Jensen, T & Olsen, R (2009) *Anbragte børn o gunge. En forskningsoversigt*. 09:24 Köpenhamn: SFI – Det Nationale Forskningscenter for velfærd.
- Ekermo, M & Beckman, L (2008) *Det räcker inte med en bra idé. En utvärdering av Svergies Kommuner och Landstings metodutvecklingsarbete med case management för människor med dubbla diagnoser*. Eskilstuna: Mälardalens Högskola, arbetsrapport 2008:1
- Elster, J (1985) Rationality, Morality and Collective Action, *Ethics*, 19,(1), pp. 136-155.
- Engström, K (2008). *Delaktighet under tvång: om ungdomars erfarenheter i barn- och ungdomspsykiatrisk slutenvård*. Diss. Örebro : Örebro universitet, 2008

Erlingsdóttir, G (1999) *Förförande idéer -kvalitetssäkring i hälso- och sjukvården*. Lund: Företagsekonomiska institutionen Lunds universitet.

Fixsen, D, Blase, K Naoom, S & Wallace, F (2009). Core implementation components. *Research on Social Work Practice*, 19, (5), pp. 531-540.

Gerdner, A & Berglund, M (2009) *Översikt av tvångsvård vid missbruk – effekt och kvalitet*. I SOU:2011:6. *Missbruket, kunskapen, Vården. Missbruksutredningens forskningsbilaga*. Stockholm.

Goffman, E (2014). *Totala institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. Uppåga 2:1. Lund: Studentlitteratur AB

Hasselbladh, H (2008) ”Kritisk analys av NPM – Bortom koloniseringstesen”. I Hasselbladh, H, Bejerot, E & Gustavsson, R (red): *Bortom New Public Management - Institutionell transformation I svensk sjukvård*. Lund: Academia Adacta AB.

Hasselbladh, H & Bejerot, E (2008) ”New Public Management – En problematisering i tiden”. I Hasselbladh, H, Bejerot, E & Gustavsson, R (red): *Bortom New Public Management - Institutionell transformation I svensk sjukvård*. Lund: Academia Adacta AB.

Hasenfeld, Y (2010) *Human Services as complex organizations. Andra uppl. California: SAGE Publications, Inc.*

Hermodsson, A & Hansson, C (2005) ”Demokrati i det lilla?” *Ungdomars delaktighet i sin behandling*. Forskningsrapport nr 2 2005. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.

Hultqvist, S (2008) *Om brukardelaktighet i välfärdssystemen: en kunskapsöversikt*. Växjö: Växjö University Press.

Johansson, K (2013) ”Kunskap, makt och styrning”. I Linde, S & Svensson, K (red.): *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter – människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

Johansson, R (2002). *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, R (2009). Vid den institutionella analysens gränser: Institutionell organisationsteori i Sverige. *Nordiske Organisasjonstudier* 11 (3) s. 5-22.

Johansson, M & Bergman, A (2014). Mirakel inom äldreomsorgen? – idén om en salutogen äldreomsorg och dess omsättning i praktiken. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1, s.67-84.

Jönsson, L, Persson, A & Sahlin, K (2011). *Institution*. Malmö: Liber AB

- Karlsson, M & Börjeson, M (2011). *Brukarmakt – i teori och praktik*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Kylberg, M, Haak, M, Ståhl, A, Skogh, E & Iwarsson, S (2015) Brukarmedverkan – Forskning med och om brukarmedverkan. *Forskning i korthet, nr.4: 1-8*.
- Latour, B (1986). ”The Power of Associations”. I Law, J (red) *Power, Action and Belief*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Levin, C (1998). *Uppfostringsanstalten. Om tvång i föräldrars ställe*. Lund: Arkiv förlag.
- Linde, S (2010) *Församlingen i granskningssamhället*. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.
- Linde, S & Svensson, K (2013) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter – människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber AB.
- Lindqvist, A-L (2007) *Att främja inflytande för psykiskt sjuka och funktionshindrade – ett utvecklingsarbete inom vård och omsorg*. Stockholm: Stockholms universitet. Rapport i Socialt arbete nr.126-2007
- Lundström, T & Sallnäs, M (2012) ”Tvång och marknad. De särskilda ungdomshemmen och deras omgivningsvillkor”. I *Rätt, social utsatthet och samhälleligt ansvar; festskrift till Anna Hollander*. Stockholm: Nordstedts juridik.
- Macinnes, D., Beer, D., Keeble, P., Rees, D. & Reid, L., (2011). Service-user involvement in forensic mental health care research: Areas to consider when developing a collaborative study. *Journal of Mental Health*, 20(5), pp. 464-472.
- Meyer, J & Rowan, B, (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *The American Journal of Sociology*, 83(2), pp. 340-363.
- Möller, T (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Ponnert, L & Svensson, K (2008) *Att starta ett program. Första stegen i arbetet med SiS-Komet*. SiS följer upp och utvecklar 4/08. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Ponnert, L & Svensson, K (2011). När förpackade idéer möter organisatoriska villkor. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr 3, s.168-185.
- Reay, T, Hinings, C, Chreim, S, Goldenbiddle, K, Goodrick, E, Williams, B, Casebeer, A & Pablo, A (2013). Transforming new ideas into practice: An activity based perspective on the institutionalization of practices. *Journal of Management Studies*, 50 (6), 963-990.

- Riksdagens Revisorer (2003) *Med tvång och god vilja – vad gör Statens institutionsstyrelse?* Rapport 2002/03:1. Stockholm: Riksdagens revisorer.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. 5. ed. New York: Free press
- Runquist, W (2012) ”Legitimering av tvångsvård. Klienter och deras socialsekreterare om LVM”. Malmö: Égalité.
- Runquist, W (2013) ”Klienters inflytande inom LVM-vården”. *Alkohol & Narkotika*. 2013, 1, 16-18.
- Socialdepartementet (2006) . *Brukares rösters hörs*. Stockholm: Socialdepartementet S 2006:028
- Socialdepartementet (2012) *Godkännande av en överenskommelse om stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten 2013*. Protokoll vid regeringssammanträde 2012-12-13, II:4
- Sahlin-Andersson, K (1996) Imitating by Editing Success: The construction of Organizational Fields. i Czarniawska, B & Sevón, G (red) *Translating Organizational Change*. Berlin: Walter de Gruyter & Co.
- Sahlin, K & Wedlin, L (2008) ”Circulating Ideas: Imitation, Translation and Editing”. I Greenwood, R, Oliver, C, Sahlin, K & Suddaby, R (red) *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism*. London: Sage Publications
- Seim, S & Slettbø, T (2011). Collective participation in child protection services: partnership or tokenism? *European Journal of Social Work*, 14(4), pp. 497-512.
- SFS 1974:52 *Kungörelse om (1974:152) om beslutad ny regeringsform*
- SFS 1988:870 *Lag (1988:870) om missbrukare i vissa fall*
- SFS 1990:52 *Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga*
- SFS 1998:603 *Lag (1998:603) om verkställighet av sluten ungdomsvård*
- SFS 2001:453 *Socialtjänstlag (2001:453)*
- Shier, H (2001). Pathways to participation: openings, opportunities and obligations. *Children & Society*, 15 (2), pp. 107-117.
- Smith, D, (2001). Texts and the ontology of organizations and institutions. *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 7(2), pp. 159-198.
- Socialstyrelsen (2000) *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen 2000:12.
- Socialstyrelsen (2003) *Brukarmedverkan för socialtjänstens kunskapsutveckling*. Artikelnr: 2003-110-10 Stockholm: Socialstyrelsen.

- Socialstyrelsen (2007) *Nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård*. Artikelnr: 2007–102 -1
- Socialstyrelsen (2011) *Implementeringen av MultifunC – ett program för institutionsbehandling av ungdomar med svåra beteendeproblem*. Artikelnr: 211-6-16.
- Socialstyrelsen (2011) *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Artikelnr: 2011-6-38
- Socialstyrelsen (2013) *Att ge ordet och lämna plats. Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Stockholm: Artikelnr:2013-5-5.
- SOU 2004:3 *Tvång och förändring, Rättsäkerhet, vårdens innehåll och eftervård*. Socialdepartementet.
- SOU 2005:81 *Sociala barn- och ungdomsvårdskommittén*. Socialdepartementet
- SOU 2006:100 *Ambition och ansvar. Nationell strategi för utveckling av samhällets insatser psykiska sjukdomar och funktionshinder*. Socialdepartementet
- SOU 2008:18 *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren*
- SOU 2011:35. *Bättre insatser vid missbruk och beroende. Individerna, kunskapen och ansvaret*. Missbruksutredningens slutbetänkande. Socialdepartementet.
- Svensson, K, Johansson, E & Laanemets, L (2008) *Handlingsutrymme Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Tengvald, K (2001) *Kunskapsutveckling av socialt arbete: för klienters bästa*. *Socionomen* Nr 1, s.22-27
- Turunen, P (2013) *Deltagardemokratiska och systemiska metoder för komplexa samhällsfrågor och samhälls-entreprenörskap*. Göteborg. Göteborgs universitet, institutionen för sociologi och arbetsvetenskap.
- United Nation, The Universal Declaration of Human Rights (elektronisk) *UN:s officiella hemsida* <http://www.un.org/en/documents/udhr/> (2014-03-18)
- Vedung, E & Dahlberg, M (2013) *Demokrati och brukarutvärdering*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur AB.
- Vinnerljung, B & Andreassen, T (2015). *Barn och unga i samhällets vård - Forskning om den sociala dygnsvården*. *Forskning i korthet*, Nr 4: 1-8.
- Vogel, M (2012) *Särskilda ungdomshem och vårdkedjor. Om ungdomar, kön, klass och etnicitet*. Stockholm: Stockholms universitet. Rapport i socialt arbete nr. 140.

Westlund, P & Edvardsson, B (1998) *Tjänsteutveckling och kvalitet i äldreomsorg. Praktik och teori*. Lund: Studentlitteratur.

Förteckning över studiens dokumentdata

Dokument med styrande eller reglerande karaktär (S/R)

SiS (2004a) Förfrågningsunderlag och upphandling, Kvalitets- och tjänsteutveckling inom SiS – konsult	Dnr: 110-516-04
SiS (2006a) Beslut om deltagande i forskningsprojekt gällande tjänsteutveckling	Dnr: 41-949-2006
SiS (2006b) Kvalitetssystem (S/R1)	Dnr: 10-386-2006
SiS (2006c) Riktlinjer för SiS samarbete med myndighetens brukarråd	Dnr: 10-489-06
SiS (2008a) Beslut om anvisningar för klagomålshantering inom SiS (S/R 2)	Dnr: 11-887-08
SiS (2010a) Beslut om riktlinjer för klagomålshantering vid SiS	Dnr: 27-994-2010
SiS (2013a) Beslut om ledningssystem för systematiskt 2013 kvalitetsarbete inom SiS	Dnr: 1.4.2-344-
SiS (2013b) Beslut om riktlinjer för hantering av klagomål och 2013 synpunkter vid SiS	Dnr: 1.4.2-351-
SIS (2013c)Vägledning för genomförande av brukarforum 2013 inom missbruksvården (S/R3)	Dnr:3.3.2-1761-
SiS verksamhetsplan, år 2006 - 2013 Socialdepartementet, regleringsbrev för år 2004 – 2008 och 2013 avseende SiS	

Dokument med informerande eller rapporterande karaktär (I/R)

SiS (2002)Remissvar på Riksdagens revisorers rapport 2002/03:1	Dnr: 101-824-02
SiS (2003a)Redovisning av uppdraget att göra en översyn av SiS verksamhetsuppföljning samt förslag på organisation (I/R1)	Dnr: 120-583-03
SiS (2003b) Svar på förfrågan från Socialstyrelsen ”Brukare och medborgarorientering i tillsynen” (I/R2)	Dnr: 102-707-03
Socialdepartementet (2003) Kommittédirektiv, (2003:76)	
SiS (2004b) Hjälp oss att ge klienter inom missbruksvården en röst!	Dnr: 120-687-04
SiS (2005a) Program för SiS utbildning i ”Kvalitets- och tjänsteutveckling”	Dnr: 13-847-05
SiS (2005b) System för klagomål och synpunkter, slutrapport (I/R3)	Dnr: 13-399-05
Justitiedepartementet (2005) seminarieinbjudan gällande handlingsplan för mänskliga rättigheter	Dnr: 12-069-05
SiS (2006d) SiS Kvalitetsprojekt – lägesrapport och Tidsplan	Dnr: 10-446-06
SiS (2006e) inbjudan till brukarråd för ungdomsvården	Dnr:13-421-2006
SiS (2007a) svar till Barnombudsmannen, enkät om barnkonventionens genomförande	Dnr: 13-794-07

SiS (2007b) Slutrapport Vårdkedjeprojektet	
SiS (2008b) svar till statskontoret, enkät till myndigheter om brukarundersökningar	Dnr: 39-922-2008
SiS (2009a) Med dialog och kartor som kompass höjs vårdens kvalitet (odaterat bidrag till kvalitetsmessa, 2009) (I/R4)	Dnr: 3.2004/0140.2
SiS (2009b) Bra kvalitet uppstår inte av en slump, (presentationsfolder vid kvalitetsmessa 2009, uppgift från intern kontakt inom SiS)	
SiS (2009c) Brukarrevision av Hornö LVM-hem	
SiS (2011a) Inbjudan till deltagande i SiS brukarråd	Dnr: 10-192-2011
SiS (2011b) Inbjudan till ett gemensamt brukarråd för ungdomsvården och den vuxna missbruksvården	Dnr: 10-195-2011
SiS (2013d) Sammanställning av Socialstyrelsens tillsyn vid de särskilda ungdomshemmen år 2012	Dnr: 339-2013
SiS Årsredovisning för åren 2003 – 2013, med referens till enskilda årsredovisningar:	
SiS (2005c) SiS Årsredovisning 2005	
SiS (2006f) SiS Årsredovisning 2006	
SiS (2009c) SiS Årsredovisning 2009	
SiS (2010b) SiS Årsredovisning 2010	
SiS (2011c) SiS Årsredovisning 2011	
SiS (2012a) SiS Årsredovisning 2012	
SiS (2013e) SiS Årsredovisning 2013	

Projektansökning (Pa)

SiS (2004c) Kvalitet och kvalitetsutveckling inom SiS 2004-2011 (Pa1)	Dnr: 3.2004/0140.2
SiS (2005d) Projektera och starta brukarråd för ungdomsvården	Dnr: 3.2005/0061.2
SiS (2006g) Implementering av klagomålssystem	Dnr:3.2006/0051.2
-1	
SiS (2008c) Utveckling av brukarperspektivet inom 1-4 SiS 2009-2012	D:3.2008/0055.2-
SiS (2008d) Uppföljning av utvecklingsprojekt, Brukarrevision inom LVM-vården	Dnr: 2.2008-0047
SiS (2012b) SiS utvecklingsprojekt, Brukarperspektiv i kärnverksamheten	Dnr: 42-850-2012
SiS (2012c) SiS utvecklingsprojekt, fortsatt utveckling av brukarperspektivet inom SiS	Dnr: 42-857-2012

Dokument/artiklar på SiSnet (A/in.med)

SiS (2008e) Brukarforum leder till åtgärder (A/in.med1)	Publ: 2008-11-20
SiS (2009d) Brukarna på Hornö har sagt sitt	Publ: 2009-04-16
SiS (2009e) Så gick första brukarrevisionen	Publ: 2009-09-17
SiS (2010b) Brukarråden planerar framtiden med SiS	Publ: 2010-03-08
SiS (2011d) Spännande samarbete om brukarrevision	Publ: 2011-01-17
SiS (2011e) Central dag om brukarinflytande	Publ: 2011-05-10

Dokument/artiklar i SiStone, SiS i Fokus samt övrig media (A/ex.med)

- Hedman-Lindgren, B (2004) SiS brukarråd ska ge andra perspektiv. *SiStone*, nr 6: s.22
- Hedman-Lindgren, B (2005) Ni måste lyssna på oss! *SiStone*, nr 5: 17-19
- Hedman-Lindgren, B (2006a) SiS ungdomsvård får brukarråd. *SiStone*, nr 5: s.25
- Hedman-Lindgren, B (2006b) Ja till fiskar och frågesport när brukarrådet träffas. *SiStone*, nr 2: 20-21
- Hedman Lindgren, B (2009) Allt större chans att faktiskt påverka. *SiS i Fokus* nr 1: s.13
- Micic, M (2010) ”Barnen förnedras på behandlingshemmen” – SR:s Kaliber granskade statliga ungdomshem .
<http://www.aftonbladet.se/nyheter/article12319662.ab> Hämtat: 2015-07-11 (A/ex.med1)
- Persson-Göransson, E (2009) *Allvarliga fel har begåtts inom den slutna ungdomsvården*. <http://www.dn.se/debatt/allvarliga-fel-har-begatts-i-den-slutna-ungdomsvarden/> Hämtat: 2015-07-11 (A/ex.med2)
- Velasco,D & Bodin, B-G (2009) *Barn isoleras för att tvingas till samtal*.
<http://sverigesradio.se/sida/gruppsida.aspx?programid=3437&grupp=7767&artikel=3318220> Hämtat: 2015-07-11 (A/ex.med3)

Internt arbetsmaterial – textdokument (Arb/tx)

- Sköld, C (2008) Rapport, Brukarinflytande (ej färdigställd)
- Dokumentation från konferens om brukarinflytande våren 2011 (Arb/tx1)
- Protokoll från institutioners brukarforum för år 2010-2011 (drygt 150 till antal, i aidentifierad form) (Arb/tx2)
- SiS Kvalitetsrapporter, år 2006 – 2010

Internt arbetsmaterial – datafiler och power point (Arb/d)

- Enkätredovisning, gällande brukarinflytande. power point 2008-11-06
- SiS kvalitetsarbete. power point, 2009-11-09
- Institutioners svar gällande SiS huvudkontors årliga frågeställning om brukarform och dess genomförande. Datafiler för år 2007 – 2013 (Arb/d1)

Intervjuguide- IP1
Intervjutillfälle: 2015-06-12

Presentation:

1. Hur ser din arbetshistoria inom SiS ut?
2. Hur vill du beskriva brukarforum och dess syfte?

Varför brukarforum kommer till

3. Vilka krav eller påtryckningar har gett upphov till att brukarforum har kommit till?

Brukarforum inom SiS kvalitetssystem

4. Vill du beskriva hur SiS arbetade med att ta fram ett kvalitetssystem togs sin början?
 - Vem hade möjlighet att påverka valet av kvalitetssystem och dess utformning?
5. Kan du ge en kortfattad beskrivning av huvuddragen i SiS kvalitetssystem som togs fram 2005/2006.
6. Kan du nämna faktorer som har haft betydelse vid/för utformandet av SiS kvalitetssystemet?
7. Hur kommer det sig att brukarforum uppstod inom ramen för ett kvalitetssystem?
8. Var det ursprungligen tänkt att det skulle finnas en koppling mellan brukarforum och SiS klagomålshantering? I så fall på vilket sätt? Har det förändrats över tid?

Utformande av idén brukarforum

9. Vem eller vilkas åsikter var representerade vid utformningen av brukarforum? Har dessa åsikter förändrats över tid?
10. På vilket sätt förväntades idén brukarforum, kunna fånga upp unga och vuxna klienters synpunkter på verksamheten?
11. Har målgruppens åldersskillnad, LVU och LVM, diskuterats i förhållande till brukarforum?

12. Innehöll ursprungstankarna i idén brukarforum, att skapa ett verktyg för delaktighet och/eller påverkansmöjlighet i verksamhetsutveckling, för ungdomar och vuxna klienter inom SiS?

Implementering av brukarforum

13. Hur introducerades och genomfördes SiS beslut; att införa brukarforum i myndigheten?

- När och på vilket sätt?

14. Har SiS omorganisering påverkat implementeringen av brukarforum? I så fall på vilket sätt?

Tillsyn och uppföljning

15. Fanns system för uppföljning av brukarforum inbyggt från start?

16 Har övergången till extern tillsyn av SiS verksamhet haft en inverkan på frågor rörande brukarforum? Om så, på vilket sätt?

Intervjuguide, IP2

Intervjutillfälle: 2014-06-26

Presentation:

1. Hur ser din arbetshistoria inom SiS ut?
2. Hur vill du beskriva brukarforum och dess syfte?
3. Varför kommer brukarforum till och hur har dess uppkomst samröre med SiS kvalitetssystem?

Kvalitetssystem

4. Vill du beskriva hur SiS arbete med att ta fram ett kvalitetssystem tog sin början?
5. Kan du nämna faktorer som har haft betydelse vid/för utformandet av kvalitetssystemet?

Brukarforumsidén formas

6. På vilket sätt arbetades idén, brukarforum, fram inom projektet kvalitetssystemarbetet?
7. Vilka ursprungliga synpunkter fanns inom projektet kvalitetssystem när det gäller;
 - vad brukarforum förväntades kunna erbjuda unga och vuxna inom SiS?
 - Vad brukarforum förväntades bidra med i utvecklade av verksamheten?
8. Var det ursprungligen tänkt att det skulle finnas en koppling mellan brukarforum och klagomålshanteringen?
9. På vilket sätt förväntades brukarforum kunna fånga upp unga och vuxna klienters synpunkter?
10. Har målgruppens åldersskillnad, LVU eller LVM, diskuterats i förhållande till brukarforum?

Implementering av brukarforum

11. Hur introducerades och genomfördes SiS beslut om att införa brukarforum inom myndigheten?

Brukarforum förändras?

12. Har utformningen av brukarforum förändrats från den ursprungliga idén som presenterades av projektgruppen?
 - Om så, på vilket sätt?
13. Har SiS omorganisering påverkat implementeringen av brukarforum? Iså fall på vilket sätt?
 - Regioner, 2007
 - Verksamhetskontor, 2012

Uppföljning & Tillsyn

14. Fanns det system för uppföljning av brukarforum inbyggt från start?
15. Har övergången till extern tillsyn haft en inverkan på frågor rörande brukarforum? Om så, på vilket sätt?

Intervjuguide, IP3
Intervjutillfälle: 2014-09-15

1. Hur ser din arbetshistoria inom SiS ut?
 - Anställningstid, befattning
2. Hur vill du beskriva brukarforum och dess syfte?
 - Representativ bild, eller finns det andra uppfattningar?
 - Egen bild förändrats över tid?
3. Hur ser din egen kontakt ut med brukarforum, över tid?
4. Hur ser din bild ut kring; varför kom idén -brukarforum till och hur har dess uppkomst samröre med SiS kvalitetssystem?
5. Berätta vad du känner till om utformandet av SiS kvalitetssystem
6. På vilket sätt (om något) har brukarforum samröre med klagomålshantering?
 - Förändrats övertid, i så fall hur?
7. På vilket sätt, av vem och när presenterades du för idén, brukarforum?
 - Utbildning, information från –HK/inst. Ledning?
8. Angavs det instruktioner för utförandet av brukarforum vid den ursprungliga presentationen?
 - På vilket sätt skulle brukarforum fånga upp synpunkter från klienter?
 - Gavs tydlighet i syfte och innehåll?
Delaktighet/verksamhetsutveckling
 - Åldersskillnad, LVU – LVM, något som påverkade?
9. Har brukarforumsidén inom SiS förändrats, från dess inträde till idag?
 - På vilket sätt?
10. Har SiS omorganisering påverkat implementeringen av brukarforum?
 - Regioner, verksamhetsområde – på vilket sätt?
 - Fokusgrupper – brukarforum, finns det någon koppling?
11. Finns det gemensamma regelbundna mötesforum mellan HK och Vok där brukarforum alternativt brukardelaktighet har en central plats?
 - Hur ser det ut?
12. Har Verksamhetskontoret några uttalade uppgifter/ansvarsområden som hör samman med brukarforum? I så fall vilka?
13. Har extern tillsyn, IVO, inverkan på brukarforum som idé och dess genomförande?
 - På vilket sätt?

Intervjuguide, IP4
Intervjutillfälle: 2014-08-21

1. Vill du beskriva ditt arbete,
2. Vill du berätta om hur KSAN;s samarbete med SiS började och hur det har sett ut över tid?
 - När, hur (vems initiativ) startade?
 - Medverkat kring vårdkedjeprojektet?
 - Hur såg det samarbetet i så fall ut, liknade sätt idag?
3. Brukarrådets utformning, vem deltar? hur ofta? ändrats över tid?
 - Vem sätter dagordning?
 - Skilda råd för LVU/LVM, gemensamt råd idag?
4. Hur sker kontakten mellan klient och KSAN idag?
 - Vilket sätt, besöker KSAN LVM-hem?
 - Vem tar initiativ, organisation eller klient?
5. Finns det en samverkan mellan de olika brukarorganisationerna?
 - Hur i så fall sker det?
 - Fördelar? Svårigheter?
6. På vilket sätt, av vem och när presenterades du eller KSAN för idén, brukarforum?
 - Medverkat vid utformande av idén? Presentation till verksamhet?
 - Har representanter för brukarorganisationer medverkat när system för klagomål arbetades fram, om så på vilket sätt? Deltagande/remiss?
7. Hur vill du beskriva brukarforum och dess syfte?
 - Representativ bild, eller finns det andra uppfattningar?
 - Egen bild förändrats över tid?
 - Funnits synpunkt från klienter?
8. Diskuteras brukarforum på brukarrådet? Varför? vems initiativ?
 - Sett olika ut över tid? Omorganisation påverkat?
 - Behov av uppföljning från brukarforum?
9. Har du på ett praktiskt plan kommit i kontakt med brukarforum?
 - Medverkat vid något forum?
 - Medverkat vid brukarkonferens, utbildning eller annat?
9. Hur ser du på att brukarforum har olika utformning på institutionerna idag, fördelar och nackdelar?
 - Skillnad LVU/LVM?
11. På vilket sätt kan brukarorganisationerna medverka framöver i utveckling av idén brukarforum?

Figurförteckning

Figur 1. Kategorisering av insamlade dokument	30
Figur 2. Informanter och urvalskriterier	31
Figur 3. Kolumner för tids- och händelschema	35
Figur 4. Idén brukarforum reser över tid inom SiS	40
Figur 5. Uppdelning inom SiS kvalitetssystemarbete	48
Figur 6. Brukaruppgifter inhämtas med olika metoder	50
Figur 7. Antal genomförda brukarforum på SiS institutioner 2007 och 2012	61
Figur 8. Utdrag från 2010 och 2011 års brukarforumsprotokoll	63
Figur 9. Beräknade antal brukarforum som bör genomföras 2013	64
Figur 10. Antalet genomförda brukarforum 2013, på små respektive stora institutioner inom ungdomsvården	65