



Eivor Söderström och Eini  
Pihlajamäki

Brukarperspektiv vid utvecklande  
av service- en kort presentation av  
Bikva-modellen



# Brukarperspektiv vid utvecklande av service - en kort presentation av Bikva - modellen

Eivor Söderström och Eini Pihlajamäki: Brukarperspektiv vid  
utvecklande av service- en kort presentation av Bikva – modellen  
FSKC arbetspapper 4/2008  
Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området  
Helsingfors 2008

ISBN 978-952-5588-30-9

# Innehåll

1	Inledning	5
2	Bikva - att utmana den institutionella ordningen	6
3	Exempel på hur Bikva- modellen tillämpats i Finland vid utvärdering	8
3.1	Projektutvärdering: familjecenterprojekt i Västra Nyland	8
3.2	Redskap för att formulera utvecklingsbehov: familjecenterverksamhet i Heinola	9
3.3	Metod för att utreda hur barn ser på sina egna påverkningsmöjligheter och hur vuxna ser på de påverkningsmöjligheter som barnen har	10
4	Slutord	11
	Litteratur	12



# 1 Inledning

I det utvecklingsprogram för social- och hälsovården (KASTE 2008-2011), som Statsrådet godkände i januari 2008, lyfts ökningen av kommuninvånarnas delaktighet och minskning av utslagning upp som centrala mål. Genom programmet eftersträvar man att förnya arbetssätten så att de starkare än förut ska främja välfärd och hälsa. Åtgärder skall vidtas på statlig, regional och kommunal nivå och samarbetet mellan olika aktörer skall förbättras så att man bättre kan säkerställa service som svarar mot medborgarnas behov.

Vilken roll ges invånarna och brukarna i att utveckla social- och hälsovårdsservicen? Inom utvecklingsprogrammet strävar man efter att förbättra klientens ställning med hjälp av fem åtgärder (19-23). Målet är att skapa verksamhetsförutsättningar för olika slags mötesplatser enligt lågröskel principen, att bredda användningen av servicesedlar så att klienternas alternativ ökar, att följa upp klienttillfredsställelse med enkäter, att upprätta en webbplats som förmedlar information om tillgången till service och att upprätta en webbportal som erbjuder en kanal till hälsoinformation.

Det är känt att delaktighet, människans möjlighet att engagera sig och påverka inverkar på hennes hälsa och välbefinnande. Man har därför börjat tala om sådan välfärd, som kan beskrivas med termen well-doing (jfr well-being). Hur kan brukare involveras att aktivt handla och delta i utvärderingen av servicen? En metod för att öka på brukarnas engagemang och påverkningsmöjligheter är den av Forsknings- och utvecklingscentralen för social- och hälsovården, Stakes, introducerade Bikva -modellen. Bikva (Brukarinddragelse I KVAlitetsvurdering) -modellen är utvecklad av Hanne Kathrine Krogstrup i mitten av 1990-talet i Danmark. Bikva erbjuder ett forum för brukarna att diskutera servicens kvalitet samt en möjlighet för serviceproducenter och politiska beslutsfattare att ta ställning till brukarnas erfarenheter och förbättringsförslag, samt göra beslut för att förbättra servicen på basis av dessa. Bikvan genomförs i fyra faser: processen startar med en öppen intervju med brukare gällande deras åsikter om servicens kvalitet. Därefter hörs personal, ledning och i den fjärde fasen får politiker ta del av den insamlade informationen.

Modellen, som har prövats på olika håll, presenteras närmare nedan. Därutöver ges några exempel på hur man har använt modellen vid utvärdering.

## 2

# Bikva - att utmana den institutionella ordningen

Varje verksamhetsmiljö har sin egen institutionella ordning. Aktörerna i verksamhetsmiljön formar denna ordning genom sina verksamhets sätt, som blir "rådande kutym". Sätt och rutiner har en viktig uppgift. Dessa styr aktörernas beteende och definierar hurudant beteende som är acceptabelt. Den institutionella ordningen bestämmer vilka verksamhets sätt som uppfattas som godtagbara eller inte godtagbara.

Professionella har traditionellt mera makt än brukare vid definieringen av vad goda verksamhets sätt, rutiner och "rätt" beteende består av. Bikva- modellen utmanar denna tolkningsrätt då den tar utgångspunkt i den öppna diskussionen med brukarna, och kan därmed påverka kommande utveckling.

o Brukarperspektiv ("Brugerinddragelse I KVA litetesvurdering")

I medlet av 1990-talet då modellen utvecklades framfördes krav på att brukare aktivare skulle involveras i utvärderingsarbetet. Det riktades också kritik mot traditionella klientförnöjsamhetsundersökningar. Dessa kritiserades för att de facto inte mäta brukarnas förnöjsamhet, eftersom denna förnöjsamhet utvärderades med utgångspunkt i andra än av brukarna definierade frågor/kriterier, och därmed inte ansågs kunna "fånga" sådan information som det enligt brukarna skulle vara viktigt att berätta.

Brukarna har en central roll i Bikva - modellen: de definierar utvärderingsfrågorna utgående från egna erfarenheter och kriterier. Deras roll blir att fungera som ett slags "triggers for learning", som igångsättare av en lärande process. Tanken är att brukarna har viktiga synpunkter som kan vara till hjälp t.ex. gällande hur befintliga resurser inom den offentliga sektorn skall riktas. Samtidigt är det viktigt att minnas, att den offentliga sektorn har som uppgift att tillgodose individens specialbehov men också det allmänna bästa. Tjänsteutövare ska ständigt beakta både individens och allmänhetens intressen i sina bedömningar: dessa ska innefatta även politiska målsättningar, budget och lagstiftning.

o Praktikernas, ledningens och de politiska beslutsfattarnas deltagande

Den traditionella Bikva - modellen består av fyra skeden. Tanken är att värdefull information ska föras till den nivå som har påverknings- och beslutandemöjlighet i frågan.



Praktikerna är följande i "intervjokedjan" efter brukarna. Motiveringen till detta är att praktikerna kan ha speciella och berättigade synpunkter som bör tas i beaktande t.ex. då beslut om organisering, resursering och politiska besluts fattas.

Målsättningen med intervjuerna är att samla och föra information och feedback från varje fas vidare till följande. Sålunda kommenterar praktikerna hur de uppfattar brukarnas feedback och ombeds ta ställning till dessa erfarenheter med fokus på det egna verksamhetssättet. Ledningen kommenterar i sin tur hur de uppfattar brukarnas och praktikernas feedback, speciellt med tanke på utvecklingsbehov och sina verksamhetssätt.

Slutligen görs en sammanställning av den information man fått. Denna förs till politiska beslutsfattare för kännedom, fortsatt diskussion och beslutsfattande gällande resursering. Kännetecknande för hela processen skall vara, att enbart sådan feedback som man kan påverka och som finns inom sfären för det egna beslutsfattandet skall föras till berörda skikt.

#### o Informationens innehåll

Målsättningen med intervjuerna är att utreda, på hurudana sätt dagliga fenomen uppfattas och hurudan betydelse man ger dessa. Informationen man får i intervjuerna är således inte objektiv på så sätt att den skulle vara värdefri, utan tvärtom är det av stor vikt hurudan betydelse den intervjuade ger åt det beskrivna fenomenet.

#### o Gruppintervju som metod

Med hjälp av utvärderingen utmanar man uppfattningar om "självklarheter" och självklara verksamhetssätt. Informationsinsamlingen sker vanligen genom gruppintervjuer. Gruppintervjuer har i detta sammanhang befunnits fungera bättre än individuella intervjuer. I gruppintervjuerna är det lättare att föra fram kritiska röster och informationen får flera nyanser och ett större djup.

Gruppintervjuerna leds av en eller två utomstående utvärderare. Utvärderaren skall styra diskussionen så litet som möjligt. Intervjun med brukarna grundar sig på några öppna frågor; vad är bra med verksamheten, vad kunde utvecklas och varför. Intervjuarnas roll blir att skapa trygga ramar för att en ärlig diskussion skall vara möjlig, starta diskussionen och hålla den igång med hjälp av följdfrågor och preciserande frågor.

## 3

# Exempel på hur Bikva- modellen tillämpats i Finland vid utvärdering

### 3.1 Projektutvärdering: familjecenterprojekt i Västra Nyland

Familjecenterverksamhetens syfte är att stöda blivande och småbarnsföräldrar samt att stärka föräldrarna i sitt föräldraskap. Familjecenterprojektet i Västra Nyland har utvärderats bl.a. med hjälp av enkäter riktade till barnfamiljer (2007). En utvärdering riktad till personal och samarbetspartners (2005) har även gjorts av Forskningsinstitutet vid Svenska social- och kommunalhögskolan. Visionen i utvecklingsarbetet innehöll en formulering om utvecklande av nya arbetsformer och verksamhetsmodeller utifrån brukarnas perspektiv. En kvalitativ utvärdering av brukarnas erfarenheter av familjecenterverksamheten tedde sig därför naturlig, och i Hangö beslöt man att utprova modellen Bikva. Processen förlöpte enligt följande:

1. Intervju med två brukargrupper som använt sig av familjecenterprojektets serviceformer. Intervjuerna inleddes med två allmänna, öppna frågor: vad har man upplevt som positivt med verksamheten, vad behöver utvecklas? Diskussionerna bandades. Centrala teman formulerades utgående från dessa intervjuer.
2. Intervju med personal inom det öppna daghemmet samt personal inom mödra- och barnrådgivningen. De centrala temaområdena presenterades för praktikerna. Vad väcker brukarnas åsikter för tankar vad gäller personalens egna verksamhetsätt? Även denna diskussion bandas.
3. Intervju med ledande tjänstemän inom staden. Presentation av det sammanställda materialet samt diskussion utgående från frågeställningen vad detta material väcker för reflektioner med tanke på målsättningarna med familjecenterprojektet och utveckling av verksamhetssätten. Diskussionen bandas.
4. Presentation av materialet för grundtrygghetsnämnden i Hangö. Nämnden delges aktörernas erfarenheter och reflektioner gällande verksamheten, som de tidigare fattat beslut om att stöda. Nämndmedlemmarna får en uppfattning om fortsatta behov med tanke på framtida beslut om resursering av verksamheten. Denna fas slutfördes vid årsskiftet 2007.

## 3.2 Redskap för att formulera utvecklingsbehov: familjecenterverksamhet i Heinola

Syftet med projektet är att utveckla och förnya existerande serviceformer för barnfamiljer. I projektets arbetsgrupp ville man tydligare utgå från brukarnas åsikter då man planerar vad som skall utvecklas och förnyas. En traditionell enkätförfrågan upplevdes inte som tillräcklig. Bikva-modellen togs i bruk, men på ett "lättare" sätt än enligt det traditionella genomförandet. Processen genomfördes under en kort tidsperiod, intervjuerna bandades inte utan man ville främst ta fasta på tydligt utsagda och starka röster.

1. Projektets arbetsgrupp formulerade allmänna frågeställningar, såsom:

o "vad förväntar ni er som föräldrar av en dylik serviceform?"

o "vad tänker du på när du hör ordet referensstöd?"

2. Intervju med brukare

o val av deltagare: helst inte för nära eller för lång tid från den egna erfarenheten, heterogen grupp hellre än homogen

o 6 - 8 personer optimal gruppstorlek

o teman som steg fram i diskussionen antecknades

o uppmärksamhet riktades även på i vilken ordning dessa teman fördes fram, vilka frågeställningar som ledde till mycket/lite diskussion, med vilka ord deltagarna beskrev fenomen osv.

3. Intervju med praktiker

o genomgång av sammandraget som gjordes under intervjun med brukarna

o vad vill praktikerna kommentera med tanke eget verksamhetssätt och andel i utvecklingsarbetet?

4. Resultaten behandlades i projektets arbetsgrupp

o projektgruppens erfarenhet är, att brukarens röst hörs tydligare och starkare då val görs gällande utvecklingsbehov och tyngdpunktsområden inom utvecklingsarbetet

o jfr med enkät: projektarbetare etc. beslutar om "vad man frågar om", definierar på så sätt utgångspunkt och kriterier.

### 3.3 Metod för att utreda hur barn ser på sina egna påverkningsmöjligheter och hur vuxna ser på de påverkningsmöjligheter som barnen har

Tove Eklunds pro gradu-arbete berör en högstadieskola i Helsingfors

Avhandlingen lyfter fram och uppmärksammar konkreta erfarenheter och upplevelser om elevernas delaktighet i skolans vardag.

1. Gruppdiskussioner med barnen om vad de anser om skolan och skolmiljön, samt deras upplevelse av delaktighet.
2. Efter diskussionerna med elevgrupperna fördes deras åsikter vidare till lärare,
3. föräldrar och
4. direktionen.

De tre gruppdiskussionerna gick ut på att de vuxna reflekterade över barnens åsikter och tankar samt åsikterna som kommit upp i tidigare vuxendiskussioner. Materialet som samlades i diskussionerna med de olika grupperna användes sedan till att göra en kvalitativ analys.

## 4 Slutord

Ovan har presenterats en modell som möjliggör ett dialogiskt forum där olika parter röster om service kan bli hörda. Bikva modellen kan med fördel användas i olika sammanhang där man tillsammans med brukare vill höja på servicens kvalitet. En kommuninvånare som aktivt kan delta och påverka höjer också sitt eget välbefinnande.

Att öka växelverkan mellan brukare av service och serviceproducenter är viktigt, inte minst med tanke på effektivisering av serviceproduktionen. Det finns ett stort behov för praktiker att reflektera över och bearbeta de erfarenheter de får i sitt dagliga arbete. Bikva är en modell, som ger möjlighet att stanna upp och reflektera över brukarnas erfarenheter av den service de erhåller. Med tiden blir dessa erfarenheter kunskap och organisationen lärande.

# Litteratur

Beijar, Katarina.(2008). Familjecenterbaserad verksamhet i västra Nyland – centrala processer och resultat. FSKC rapporter 2/2008 (i tryck).

Dahler-Larsen, Peter & Krogstrup, Hanne Kathrine. (2003). Nye veje i evalueringen. Systime Academic.

Eklund, Tove. (2007). "Vi får nog säga vad vi vill men det påverkar inte..." – ett kritiskt perspektiv av barns delaktighet i skolmiljön. Pro gradu. Helsingfors universitet. ([www.fskc.fi](http://www.fskc.fi))

Krogstrup, Hanne Kathrine. (2004). Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt. FinSoc arviointiraportteja 1/2004.

Mäkilä, Kirsi: Intervju med projektarbetare Kirsi Mäkilä (maj 2007). Se även [www.heinola.fi](http://www.heinola.fi): proomu-hanke

Nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården. Kaste-programmet 2008-2011. Godkänt av statsrådet 31.1.2008.