

Arne Kristiansen

RQS – ett exempel på brukarstyrd kvalitetssäkring

I Sverige ska verksamheter som bedriver missbrukarvård ska ha ett system för kvalitetssäkring, vilket bland annat framgår av socialtjänstlagen. Kraven på kvalitetssäkring omfattar alla organisationer som bedriver missbrukarvård. Det gäller således även verksamheter som drivs av ideella brukarorganisationer, som till exempel Dianova. Det är dock inte okomplicerat att ställa samma krav på kvalitetssäkring av verksamheter som drivs av ideella organisationer, som på kommunalt och statligt drivna verksamheter (Lundström, 2004). Frågan om hur missbrukarvård som drivs av ideella organisationer kan kvalitetssäkras är väsentlig, eftersom de står för en stor del av missbrukarvården i Sverige och det finns ett intresse från stat och kommuner att på detta område utveckla samarbetet med ideella organisationer (Johansson, 2005).

Dianova i Sverige är medlem i Rainbow-Sweden, som är en samarbetsorganisation för brukarstyrda organisationer på missbruksområdet. På senare år har Rainbow-Sweden blivit en viktig aktör inom missbrukarvården. För närvarande finns det cirka 400 personer som på grund av drogmisbruk genomgår rehabilitering inom Rainbow-Sweden, vilket kan jämföras med den statliga LVM-vården som omfattar 327 platser. Förutom Dianova, finns det sex verksamheter inom Rainbow-Sweden som ägnar sig åt rehabilitering av missbrukare. De är Basta arbetskooperativ, Basta Väst, Comintegra, Krinolinen, Rainbows boende och Roo Gård.

När Dianova och de andra rehabiliteringsverksamheterna inom Rainbow-Sweden skriver avtal med socialtjänsten möter de samma krav på kvalitetssäkring, som socialtjänsten ställer på till exempel privata bolag som bedriver missbrukarvård. Detta skapar problem, eftersom de kvalitetssäkringsinstrument som dominerar inom missbrukarvården är anpassade för organisationer som drivs av professionella yrkesgrupper (t.ex. sacionomer och psykologer). De människor som är verksamma i brukarstyrda organisationer är till största del rekryterade ur brukarleden och de saknar ofta formell utbildning om behandling. Det finns också problem med att upprätthålla avancerade kvalitetssäkringssystem i brukarstyrda organisationer genom att det inom dessa ofta finns en hög omsättning på människor. Att anlita utomstående experter kan också vara problematiskt,

bland annat för att det kan göra det svårt att få kontinuitet i kvalitetssäkringsarbetet. Dessa problem kring kvalitetssäkring låg till grund för att Rainbow-Sweden styrelse tog kontakt med mig i början av år 2004. Vi ansökte om medel för att utveckla ett brukarstyrt kvalitetssäkringssystem hos regeringens narkotikasamordnare (Mobilisering mot narkotika), som beviljade medel. I projektplanen angavs att målet var att skapa ett kvalitetssäkringssystem som:

- ska vara enkelt att använda i praktiken
- ska få snabb acceptans hos både ”rehabiliterare” och ”brukare”
- ska vara användbart i det praktiska rehabiliteringsarbetet
- ska fungera i verksamheter med hög personalomsättning

Projektet startade hösten 2004 och i slutet av 2005 var utvecklingen av Rainbow Quality System (RQS) klart och det kunde börja användas i januari 2006.

RQS saknar motsvarighet i Sverige. Däremot finns det exempel i andra länder på att ideella organisationer har skapat alternativa kvalitetssäkringssystem. Ett exempel är Charities Evaluation Services i Storbritannien, som har utvecklat kvalitetssäkringssystemet Practical Quality Assurance System for Small voluntary Organisations (PQASSO). Jag har varit ansvarig för utvecklingen av RQS, men arbetet har skett i nära samarbete med representanter för Rainbow-Sweden. Alla delar av RQS har diskuterats i, prövats och godkänts av Dianova och de andra rehabiliteringsverksamheterna i Rainbow-Sweden. Arbetssättet har varit inspirerat av de principer som gäller för partecipatorisk forskning (Starrin, 1993) och brukarkontrollerad forskning (Beresford, 2002).

De centrala delarna i RQS är kollegiegranskning och dokumentation. Kollegiegranskningen sker kontinuerligt och innebär att varje verksamhet besöks ungefär en gång om året av representanter från de rehabiliteringsverksamheter som använder RQS. Kollegiegranskningen utgår ifrån de riktlinjer för Rainbows rehabiliteringsverksamheter, som utformats under projektet. Dessa är:

Empowerment
Positiva förebilder
Drogfrihet
Arbete
Social integration
Utveckling
Öppenhet

Till grund för dokumentationen finns sju frågeformulär. En viktig tanke med frågeformulären i RQS är att de också ska vara ett hjälpmedel i rehabiliteringsarbetet genom att det innehåller frågor som är viktiga för att förstå brukarnas rehabiliteringsprocess. Varje verksamhet inom Rainbow-Sweden avgör själva om de ska använda hela eller delar av RQS. Frågeformulären som ingår i RQS är följande:

- RQS01 - Inskrivningsformulär
- RQS02 - Uppföljningsformulär
- RQS03 - Verksamhetsenkät
- RQS04 - Utskrivningsformulär
- RQS05 - Frågor till uppdragsgivare
- RQS06 - Ett år efter utskrivningen
- RQS07 - Underlag för medarbetarsamtal

RQS-formulären finns samlade i RQS-manualen, som finns på varje rehabiliteringsenhet inom Rainbow-Sweden. RQS-manualen innehåller konkreta anvisningar för hur RQS ska användas. Till exempel finns det anvisningar om hur formulären ska fyllas i, om sekretessbestämmelser och för hur intervjuerna ska planeras och genomföras.

Det har funnits ett starkt intresse inom Dianova och de andra rehabiliteringsverksamheterna i Rainbow-Sweden för att bygga upp ett kvalitetssäkringssystem. Jag har också blivit imponerad över det goda samarbetet mellan de olika organisationerna. Det är de främsta anledningarna till att arbetet har kunnat slutföras inom den tidsram som har gällt för projektet.

Det kan ifrågasättas om det är lämpligt att skapa en ny typ av kvalitetssäkringssystem när det finns etablerade system. Hade det inte varit bättre att satsa på att utbilda organisationerna inom Rainbow-Sweden, så att de kunde använda etablerade kvalitetssäkringssystem? Efter att under ett par år ha arbetat nära dessa organisationer är jag dock tveksam till om detta hade kunnat bli framgångsrikt. De är helt enkelt för självständiga och medvetna om att de i många avseenden inte har något gemensamt med den traditionella missbrukarvården. Därför menar jag att RQS är en tillgång, eftersom det ökar möjligheterna för brukarstyrda organisationer att på ett kontinuerligt och systematiskt sätt bedriva kvalitetssäkring.

Referenser

Beresford, Peter (2002) User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation?, *Social Policy and Society*. Volume 1, Issue 02, April 2002 (sid. 95-105).

Johansson, Staffan (2005) *Kommunalt stöd till sociala ideella organisationer. Omfattning, utveckling och former*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Lundström, Tommy (2004). *Teorier om frivilligt socialt arbete – En diskussion om forskningens läge och organisationernas framtid*. Sköndalsinstitutets skriftserie nr 22. Stockholm: Ersta Sköndal Högskola.

Starrin, Bengt (1993), ”Participatory Research – att skapa kunskap tillsammans” i Holmer, Jan & Starrin, Bengt (red): *Deltagarorienterad forskning*. Lund: Studentlitteratur (sid. 119-135).