

Sörmlands Levande Bibliotek



Kvinna 40-50

Erfarenhet av medfött fysiskt funktionshinder.



Kvinna 50-60

Anhörig till person med flera funktionshinder



Kvinna 40-50

Erfarenhet av psykiatri



Man 70-80

Anhörig till person med demenssjukdom

Om Projektrapporten

FoU i Sörmlands projektrapporter beskriver ett tidsbegränsat projekt men är mer praktknära än en FoU-rapport. Den kan ha teorianslutning men det är inte nödvändigt.

Projektrapporter kvalitetsgranskas av FoU-medarbetare, som inte är författare av den.

Författare

Anna Åkerberg och Lina Larsson

Datum och ort

2022-06-02 Eskilstuna

Sammanfattning

Sörmlands Levande Bibliotek var en form av patient-, brukar- och klientmedverkan. Personer med erfarenheter av socialtjänst och hälso- och sjukvård, så kallade erfarna, kunde lånas av verksamheter när de skulle göra någon form av verksamhetsutveckling. Projektet Levande Bibliotek byggde upp en infrastruktur för patient-, brukar- och klientmedverkan, där processer och rutiner för uppdrag och lån skapades. Grundandet av Sörmlands Levande Bibliotek var mer förankrat än vidmakthållandet av projektet. Projektet pågick under totalt tre år (2019–2021) och nådde trots den rådande pandemin sina uppsatta mål. Totalt rekryterades 28 erfarna, 13 uppdragsförfrågningar kom in och 9 lån genomfördes.

Sörmlands Levande bibliotek var ett sätt att närma sig representation och medverkan med medborgare i utvecklingsarbete. Ett Levande Bibliotek kan aldrig ersätta dialog med verksamhetens egna patienter, brukare eller klienter om deras särskilda situation. De erfarna i det Levande Biblioteket hade inte något uppdrag som innebar att representera andra. Men ett Levande Biblioteket kan i vissa situationer vara en stor tillgång, det är ett sätt att komma i kontakt med personer som är beredda att tala om sina erfarenheter. Levande Bibliotek kan vara en meningsfull form av patient-, brukar och klientmedverkan när verksamheter söker medborgarperspektiv.

Alla människor har erfarenheter. En lärdom från projektet Levande Bibliotek var föreställningen om *särskilda* erfarenheter. Sörmlands Levande biblioteket efterfrågade bredare erfarenheter än vad folk uppfattade, erfarenheter vilka som helst i folks liv – oavsett hur man ser på sina erfarenheter i relation till sin egen identitet, när i tid erfarenheten skedde och hur livsavgörande händelsen var. Detta är viktigt att beakta i fortsatt arbete med av patient-, brukar- och klientmedverkan.

Innehåll

Sammanfattning	1
Bakgrund	3
Detta projekt som en form av patient-, brukar- eller klientmedverkan	3
Projektets mål.....	4
Projektets process.....	4
<i>Uppbyggnadsfas</i>	<i>4</i>
<i>Implementeringsfas</i>	<i>5</i>
<i>Avslutningsfas</i>	<i>6</i>
Byggstenar i Sörmlands Levande Bibliotek.....	6
<i>Rekryteringsprocess och marknadsföring</i>	<i>6</i>
<i>Låneprocessen.....</i>	<i>7</i>
<i>Uppföljningsprocessen</i>	<i>7</i>
Projektets resultat	8
<i>Måluppfyllelse.....</i>	<i>8</i>
<i>Antal rekryterade erfarna</i>	<i>8</i>
<i>Förfrågningar och genomförda uppdrag/lån.....</i>	<i>9</i>
<i>Genomförda uppföljningar av lån</i>	<i>10</i>
Projektavslut.....	11
<i>Enkät till erfarna</i>	<i>12</i>
Om att påverka andra i andra forum.....	12
Framtida former av brukarmedverkan	12
Övriga kommentarer	12
<i>Enkät till låntagare/uppdragsgivare</i>	<i>13</i>
Kännedom om Levande Bibliotek.....	13
Uppdrag/lån.....	13
Levande bibliotek som en av flera former av brukarmedverkan.....	13
Diskussion.....	13
<i>Erfarenheter av projektets genomförande.....</i>	<i>13</i>
<i>Erfarenheter och lärdomar av projektet Levande Bibliotek som en form av brukarmedverkan.....</i>	<i>14</i>
Rekrytering av erfarna	14
Projektresultat i pandemitider	14
Levande Bibliotek som en form av patient-, brukar- eller klientmedverkan.....	15
<i>Att vara erfaren – en fråga om identitet, tid och magnitud</i>	<i>15</i>
Referenser	16

Bakgrund

I Sverige pågår en omställning mot vård och omsorg som anpassas till de behov i medborgares liv som gör att de blir brukare, patienter eller klienter. Det är en individcentrerad logik till skillnad från en tidigare verksamhetscentrerad logik där den som behöver stöd tvingas anpassa sitt liv till verksamhetens former av stöd. Det är en långsam omställning, med olika hastighet och delvis olika argument. Historiska exempel är Ädelreformen, ett annat är utvecklingen från långvård till vård i hemmet. Omställningen syns även i den pågående satsningen på Nära vård där ett fokus är förflyttningen från organisation till person.

En viktig aspekt av omställningen mot mer behovsanpassning är patient-, brukar- eller klientmedverkan. Socialtjänstlagens formuleringar om frivillighet och självbestämmande (SFS 2001:453, kap. 1 § 1) och Patientlagens integritet, självbestämmande och delaktighet (SFS 2014:821, kap. 1 § 1) är exempel på lagar som ger stöd åt patient-, brukar- eller klientmedverkan. I många situationer handlar delaktighet om att en person blir tillfrågad om och görs delaktig i sin egen vård och omsorg. Det kan bidra till verksamhetsutveckling genom bättre bemötande av verksamhetens egna patienter eller brukare. I vissa situationer finns inte enskilda patienter eller brukare i verksamheten. Det kan vara om verksamheten inte finns än eller om en ny form av samverkan ska utvecklas. Det finns även situationer när beroendesituationen mellan brukare eller patient och verksamhet kan vara ett hinder för exempelvis vissa former av kritik. Levande Bibliotek är en form av patient-, brukar- eller klientmedverkan som kan fungera i dessa sammanhang.

Detta projekt som en form av patient-, brukar- eller klientmedverkan

Sörmland inspirerades av Jönköping som använde Levande Bibliotek som modell för patientmedverkan. Länsstyrgruppen¹ beslutade att ge FoUis i uppdrag att ta fram ett förslag på hur Levande Bibliotek skulle kunna förverkligas i Sörmland och utvidgas till att även omfatta patienter, brukare och klienter inom socialtjänsten.

Enligt SCB har Sörmland cirka 300 600 invånare (SCB, 2021), så teoretiskt finns det många personer i Sörmland med erfarenheter av möten med socialtjänst och hälso- och sjukvård. I Region Sörmlands databas framgår exempelvis att ungefär 233 000 (cirka 78 %) av invånarna i Sörmland under år 2020 haft kontakt med öppenvården. De har alla erfarenhet av vård och deras anhöriga har erfarenhet av att vara anhörig till någon som får vård. Denna siffra återspeglar endast ett enskilt år. Dessutom finns sörmlänningar som har haft kontakt med socialtjänsten och även dessa har anhöriga. Alla dessa personer är möjliga erfarna i det Levande Biblioteket. Ett Levande Bibliotek är ett sätt att nå människor som kan dela med sig av sina erfarenheter av en verksamhet. Detta kan liknas vid en infrastruktur för användarmedverkan där vägar byggs mellan organisationer och brukare. Det Levande biblioteket består av en samling kontaktuppgifter till erfarna människor och ramar för ersättningsnivåer och hur uppdrag ska planeras. Syftet är att låna ut erfarna som genom sina berättelser kan bidra till insikter och utveckling för socialtjänst och vård. För att betona att det handlar om alla som har erfarenheter av verksamheter inom socialtjänst och hälso- och sjukvård används begreppen patient-, brukar- och klientmedverkan.

¹ Länsstyrgruppen är en del av Sörmlands närvårdsstruktur för samverkan mellan socialtjänst och hälso- och sjukvård. Länsstyrgruppen ligger under den länsgemensamma nämnden och är ett samverkansorgan för Sörmlands förvaltningschefer inom socialtjänst och divisionschefer inom Regionen.

Nyttan med patient-, brukar eller klientmedverkan genom Levande Bibliotek är att erfarna har egna unika erfarenheter av att leva med exempelvis en sjukdom, som de kan delge genom berättelser, analyser och tolkningar av situationer utifrån andra perspektiv än organisationens egna. Levande Bibliotek finns för att dessa livsperspektiv ska kunna bidra till verksamhetsutveckling för låntagarna.

Projektet Sörmlands Levande Bibliotek inleddes under år 2019. I februari 2020 fick projektet förlängt till och med år 2021 för att praktiskt använda det Levande Biblioteket och därmed pröva den infrastruktur som byggts upp. Uppbyggnadsfasen definieras som år 2019 och fram till förlängningen i februari år 2020, och implementeringsfas definieras som efter februari 2020 och hela år 2021. Under första kvartalet 2022 avslutades Sörmlands Levande bibliotek.

Projektets mål

Följande effektmål formulerades i början av projektet:

2022 använder kommuner och regionen i Sörmland det Levande Biblioteket i någon fas vid sina utvecklings- och förbättringsarbeten inom vård och omsorg.

Följande projektmål formulerades när projektet Levande Bibliotek inleddes.

I början av 2020 finns grunden till det Levande Biblioteket, med de första erfarna personerna att låna, rutiner för uppdrag, rekrytering och ersättning. En verksamhet har använt det Levande Biblioteket för verksamhetsutveckling.

Projektet fick förlängd tid 2021 ut för att praktiskt använda det Levande Biblioteket och därmed pröva den infrastruktur som byggts upp. Förlängningen hade fem målsättningar:

1. Infrastruktur för patient-, brukar- och klientmedverkan i full drift i slutet av 2021
2. Rekrytera minst 20 erfarna till slutet av 2021
3. Minst en verksamhet har via uppdrag lånat i det Levande Biblioteket i slutet av 2021
4. Sätta det Levande Biblioteket på kartan
5. Tillvarata och sammanställa resultaten av projektet

Projektets process

Sörmlands Levande Bibliotek hade tre faser, uppbyggnadsfas, implementeringsfas och avslutningsfas. Uppbyggnadsfasen inleddes när biblioteket initierades 2019 och gick över i implementeringsfasen i början av 2020. Implementeringsfasen pågick ända till slutet av år 2021 och innebar praktisk testning av den uppbyggda infrastrukturen. Avslutningsfasen pågick under första kvartalet av 2022.

Uppbyggnadsfas

Sammanfattningsvis kan sägas att uppbyggnadsfasen bestod av att skapa förutsättningar och att bygga upp det Levande Biblioteket. Exempel på aktiviteter under upprättandet av det Levande Biblioteket var att utforma, testa, anpassa och utvärdera mallar för intervjuer av presumtiva erfarna, samt att arbeta fram underlag för uppdragsbeskrivningar och uppföljning. Företrädare för regioner som hade ett Levande Bibliotek tillfrågades om sina tillvägagångssätt och Sörmlands Levande bibliotek fick ta del av deras material. Materialet anpassades för Sörmlands uppdrag

gällande Levande Bibliotek. De erfarna som rekryterades först användes även för att testa det framtagna materialet.

Sörmlands Levande Bibliotek utformades för att omfatta även socialtjänst. Detta bedömdes som viktigt ur flera aspekter. Då Sörmland har en väletablerad närvårds-/RSS-struktur med samverkan inom flera områden finns det länsgemensamma utvecklingsområden där ett Levande Bibliotek bedömdes kunna bidra. Socialtjänsten kommer vanligen in i människors liv i svåra situationer och myndighetsutövande kan därför ibland uppfattas som kränkande för klienter och brukare. Med maktobalans kan det vara svårt att protestera mot exempelvis bemötande vid pågående behandling eller pågående bedömning av behov eller förmåga. Levande Bibliotek kan vara en infrastruktur för att i efterhand återge bra eller mindre bra upplevelser som kan utveckla verksamheter.

Kontaktpersonerna intervjuade nya erfarna om vilka erfarenheter de hade och i vilka sammanhang de ville medverka. Intervjuerna säkerställde också att erfarna hade gett sitt tillstånd, enligt GDPR, att kontaktpersonerna förde in deras kontaktuppgifter och erfarenheter i ett register. Det poängterades för de erfarna att endast kontaktpersonerna i Levande Bibliotek har tillgång till detta register. Förmedlingen av uppdrag till erfarna gick under projektet via kontaktpersonerna genom att förfrågan skickades ut med hemlig kopia till erfarna som sen svarade direkt till låntagaren. Projektet skapade underlag i form av färdiga frågor för att följa upp hur uppdragsgivare uppfattade kontakten med de erfarna och vice versa.

Patient-, brukar- eller klientmedverkan genom Levande Bibliotek diskuterades även med brukarorganisationer. Under hösten 2019 kontaktades ett antal olika brukarorganisationer men ett möte skedde först i mars 2020. Kontaktpersonerna träffade då företrädare för *Funktionsrätt*, en paraplyorganisation i Sörmland. *Funktionsrätt Sörmland* uttryckte att Levande Bibliotek var ett bra initiativ och var positiva till organisering av brukares erfarenheter och synpunkter. Organisationsföreträdarna hade erfarenhet av att brukarmedverkan även tidigare efterfrågats från verksamheter, men att brukarnas synpunkter inte alltid tas på allvar och att återkoppling till medverkande inte fungerat bra. En insikt som präglade fortsatt arbete var vikten av att ställa krav på verksamheter om återkoppling till erfarna om hur deras deltagande hade kommit till nytta.

Implementeringsfas

Det första kvartalet 2020 beslutades det om en förlängning av projektet Levande Bibliotek. Projektets ursprungliga mål hade uppnåtts, men det Levande Biblioteket behövde nå och rekrytera fler erfarna och bli känt för verksamheter. Implementeringsfasen bestod av vidareutveckling, förfining, testning och implementering av Levande Bibliotek. Under implementeringsfasen vidareutvecklades processer och rutiner ytterligare, se bilaga 1 hur låneprocessen vidareutvecklades under implementeringsfasen.

Covid-19 påverkade vad som var möjligt att göra inom det Levande Biblioteket. Exempelvis fick planerade platsbesök hos olika organisationer ställas in. Under pandemin arbetades även digitala strukturer fram för att kunna anpassa presumtiva uppdrag till att genomföras digitalt.

Under första kvartalet 2020 genomfördes ett uppdrag. När det nästa gång genomfördes ett uppdrag år 2021 var en viktig del av arbetet att testa stödmaterial. Stödmaterial skulle förenkla dialog med uppdragsgivare om uppdraget. En rutin arbetades fram som inkluderar digitalt för möte med uppdragsgivaren samt en mall för vilka uppgifter om uppdraget som krävs för att kontaktpersonerna ska kunna skicka ut förfrågan till de erfarna.

Avslutningsfas

Levande bibliotek rapporterades till uppdragsgivaren Länsstyrgruppen i november 2021, då projektiden löpte ut. I samband med detta beslutades att eventuell framtida hemvist för Sörmlands levande bibliotek skulle ses över. Detta då FoU:s uppdrag är att arbeta med uppföljning, forskning och utveckling, inte att förvalta uppbyggda verksamheter. Kontaktpersonerna för Sörmlands Levande Bibliotek fick i uppdrag att upprätthålla biblioteket och förbereda för annans övertagande under första kvartalet 2022. Då skulle en eventuell ny ägare utses av Länsstyrgruppen. Parterna i Länsstyrgruppen uttryckte att de var nöjda med biblioteket, men ingen hade möjlighet att ta över ägarskapet. Därför beslutade de 2021 att lägga ned Sörmlands Levande bibliotek. Efter detta datum har nya erfarna meddelats att de inte kan ansluta sig till biblioteket. Sörmlands Levande bibliotek avvecklades under mars månad 2022.

Byggstenar i Sörmlands Levande Bibliotek

Arbetet i Sörmlands levande bibliotek hade tre byggstenar: rekrytering av erfarna (Rekryteringsprocess), verksamheters lån av erfarna (Låneprocess) samt uppföljning av lån (Uppföljningsprocess).

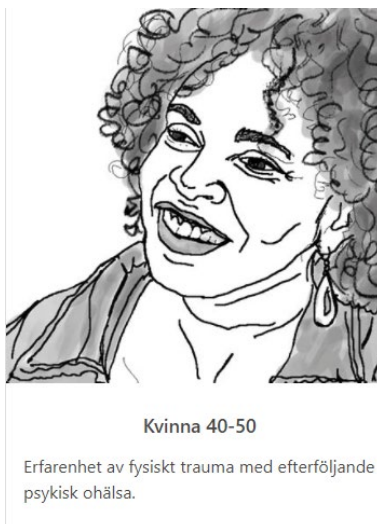
Rekryteringsprocess och marknadsföring

De första erfarna rekryterades genom personliga kontakter. Det var en av flera rekryteringsmetoder under hela projektet. Under projektet det även genomfördes flera marknadsföringsaktiviteter för att göra biblioteket känt och rekrytera erfarna. Kontaktpersonerna tog kontakt med olika verksamheter och arbetsgrupper i närvårdsstrukturen för att presentera det Levande Biblioteket. Fokus för denna marknadsföring var att informera om Levande Bibliotek och varför det finns, hur det går till att låna och även lyfta varför eller när det är bra att vända sig till det Levande Biblioteket i stället för sina egna brukare. Mejl skickades till bland andra alla kommuners pensionärs- och funktionshindersråd, och alla kommuners verksamheter med anhörigstöd. Kontaktpersonerna försökte även knyta kontakter med paraplyorganisationer för brukar- och patientorganisationer. Det Levande Biblioteket presenterades digitalt i "Arbetsgrupp Äldre" i samtliga tre länsdelar, för Sörmlands Brukarsamordnare, för personalen vid Visningsmiljön Stödet i Eskilstuna och för pensionärsrådet i Nyköping och i Katrineholm.



Det Levande Biblioteket deltog i Eskilstunas anhörigveckan genom att möta intresserade på Eskilstuna Stadsbibliotek under två dagar i oktober 2021, se figur 1. Levande Bibliotek var föremål för två avsnitt av FoU-podden, varav ett avsnitt (**avsnitt 43**) beskriver hur ett Levande Bibliotek kan vara en form av patient-, brukar- eller klientmedverkan och det andra avsnittet handlar om två uppdrag som genomförts (**avsnitt 59**).

Figur 1. Levande Bibliotek på Eskilstuna stadsbibliotek under anhörigveckan.



Under implementeringsfasen lades även tid på att bygga ut Levande Biblioteks hemsida. Vid denna utbyggnad hämtades inspiration från ett annat Levande Bibliotek i Sverige som hade bilder och text på sina erfarna. Utbyggnaden av hemsidan motiverades även med att kunna informera om vilken erfarenhet som finns i Sörmlands Levande Bibliotek. De erfarna fick godkända korta beskrivningar om sig själva. Beskrivningarna lades sedan ut på hemsidan tillsammans med en anonym bild, se ett exempel i figur 2. Under sommaren 2021 genomfördes en kampanj på sociala medier. Kampanjen innebar att det publicerades tecknade bilder² och korta beskrivningar av erfarenheter i sociala medier i ett antal inlägg under några veckor. Syftet var att göra det Levande Biblioteket känt för presumtiva erfarna och möjliga låntagare.

Figur 2. Figuren illustrerar ett exempel från hemsidan med anonym bild samt beskrivning av en av de erfarna i det Levande Biblioteket.

Under hösten 2021 samverkade Levande Bibliotek med processledare för Nära vård. I arbetet med att utveckla en Nära vård för alla Sörmlands innevånare var Levande Bibliotek ett sätt att nå medborgare med olika erfarenheter. Syftet var att nå "vem som helst" med erfarenhet och en önskan att påverka framtiden. Detta uppdrag bidrog till att bredda både antalet erfarna geografiskt och vad gäller deras erfarenheter och delvis även gällande ålder.

Under hösten 2021 deltog kontaktpersonerna på ett nationellt nätverk för Levande Bibliotek i Sverige, och var där Sörmlands representanter. Nätverket var mycket givande och genererade en del inspiration och nya idéer som hade kunnat utveckla det Levande Biblioteket.

Låneprocessen

Lån i Levande Bibliotek initieras vanligen av låntagaren, det vill säga någon form av verksamhet inom socialtjänst eller hälso- och sjukvård. Kontaktpersoner för Levande Bibliotek träffar låntagaren för ett digitalt möte där eventuella önskemål om specifika erfarenheter, önskat utfall av lånet och de ramar som finns för att låna i det Levande Biblioteket diskuteras. Låntagaren informeras om att de erfarna förväntas ersättas enligt Regionens riktlinjer för brukar- och anhängigmedverkan, att Biblioteket vill att det ska vara minst två erfarna samt att återkoppling till både Levande Bibliotek och erfarna efter lånet är ett krav för att få låna. Uppdraget formuleras i huvudsak av låntagaren alternativt av låntagare och Levande Bibliotek i samverkan.

När uppdraget finns beskrivet med tid, plats, syfte och former för uppdrag förmedlas det skriftligen via mejl till de erfarna (en förfrågan) som tar ställning till om de är intresserade. Efter kontaktförmedling sker kontakt före och under lånet enbart mellan de erfarna och låntagare. Levande Bibliotek och dess kontaktpersoner är inte involverade under själva lånet. De erfarna som vill delta kontaktar uppdragsgivaren direkt och de har vanligen viss interaktion innan lånet sker. Efter att lånet är genomfört tas kontakt med låntagaren för att boka möte för uppföljning av lånet.

Uppföljningsprocessen

Levande Bibliotek bokar ett digitalt möte med låntagaren efter lånet för att få veta hur lånet fortlöpt och om det fungerat bra med de erfarna. Vid detta möte ställs frågor om lånet, hur det

² Bilderna föreställer personerna från den köpta bild som fått användas till illustration av Levande Bibliotek, ej avbildningar av de faktiska personerna i det Levande Biblioteket

gick, om de erfarna som deltog bidrog till verksamhetsutveckling, om låntagaren genom lånet fått nya insikter samt hur resultaten kommer att användas. Även frågor om plan för återkoppling samt utbetalning av ersättning diskuteras. En kort sammanfattning av detta möte sänds därefter med epost till de erfarna som deltagit i lånet. Syftet med mötet är både att följa upp lånet, samt att säkerställa att viss återkoppling efter lån alltid sker till de erfarna. I samband med uppföljningsmötet påminns uppdragsgivare om att själva återkoppla till de erfarna som deltog vid lånet. Efter uppföljningsmötet anses lånet vara slutfört.

Projektets resultat

Projektet uppnådde resultat i form av måluppfyllelse, rekryterade erfarna, genomförda lån och uppföljning av lånen.

Måluppfyllelse

Under 2019, i det ursprungliga projektet, uppnåddes de mål som gick att påverka med eget arbete. Material utformades och anpassades till sörmländska förhållanden, underlag för annonsering förmedlades till kommuner och region. Projektet riktade brev till anhörigstödet och brukarorganisationer i de sörmländska kommunerna och använde egna kontakter för rekrytering.

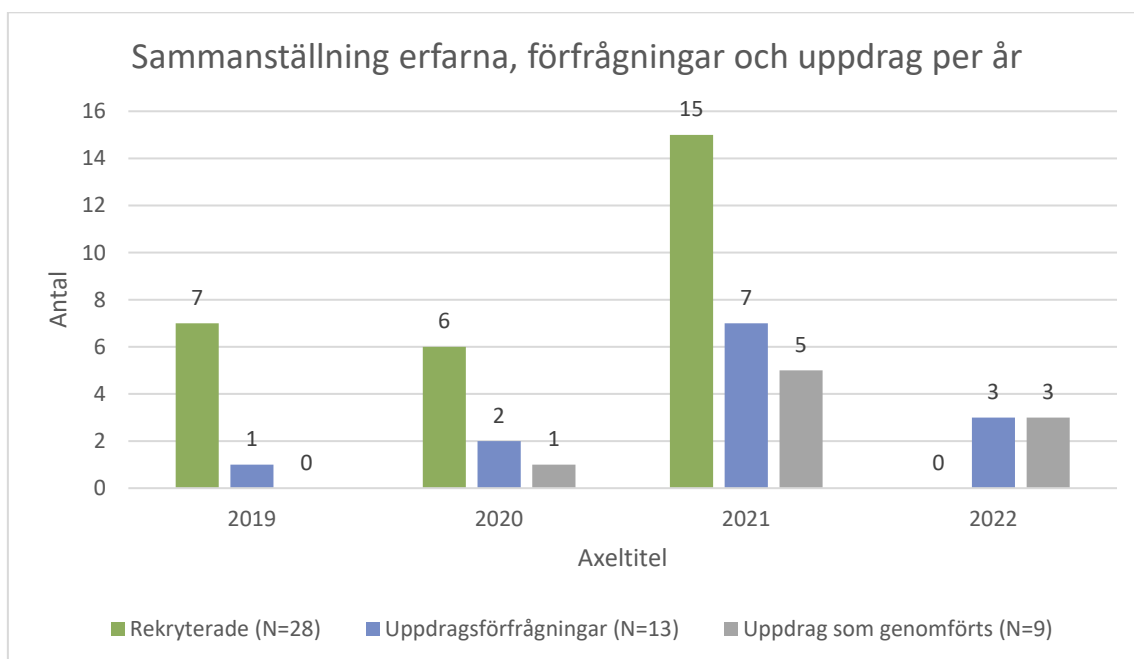
Efter förlängningen fokuserades arbetet på fortsatt rekrytering till och marknadsföring av det Levande Biblioteket samt att anpassa infrastrukturen och rutiner utefter den rådande pandemin. Nya projektmål och en tidsplan formulerades för resterande tid, till slutet av år 2021. Även de mål som sattes upp under förlängningen uppnåddes i tid.

Sörmlands Levande bibliotek hade en infrastruktur för patient-, brukar- och klientmedverkan i full drift i slutet av 2021. Det levande biblioteket hade rekryterat minst 20 erfarna till slutet av 2021. Minst en verksamhet hade via uppdrag lånat i det Levande Biblioteket i slutet av 2021. Figur 3 beskriver antal rekryterade, antal förfrågningar samt antal genomförda lån under projekttiden. Det är svårare att följa upp målet om att sätta det Levande Biblioteket på kartan, då varken tid eller konkretisering av vad kartan betyder i detta sammanhang är specificerat. Marknadsföringsaktiviteter har dock genomförts.

Den här rapporten är ett sätt att tillgodose målet att tillvarata och sammanställa resultaten av projektet.

Antal rekryterade erfarna

Målet för uppbyggnadsfasen var att intervjua ett tiotal erfarna samt att första uppdraget skulle hinna komma in innan projekttiden var slut. Vid projekttidens slut var sju erfarna intervjuade och inskrivna för uppdrag. Första efterfrågan skedde i december. Ingen av de tillfrågade erfarna hade möjlighet att delta då. Första uppdraget genomfördes i mitten av februari 2020. Målet för andra fasen var att 20 erfarna skulle vara rekryterade. I november 2021 fanns 28 rekryterade erfarna i det Levande Biblioteket, se figur 3. Utöver dessa 28 rekryterades även två erfarna som av olika orsaker lämnade det Levande Biblioteket. Under första kvartalet 2022 inkom två förfrågningar från erfarna, vilka vi fick avböja, eftersom vi då inväntade besked om det Levande Bibliotekets framtid.



Figur 3. Beskriver antal rekryterade (grön färg) per år, samt antal förfrågningar (blå färg) förfrågningar som lett till genomförda uppdrag (grå färg) under samma perioder. År 2022 avser endast första kvartalet, och i väntan på besked om det Levande Bibliotekets framtid var rekryteringen av erfarna vilande.

Förfrågningar och genomförda uppdrag/lån

Följande avsnitt presenterar samtliga förfrågningar som har inkommit till det Levande Biblioteket i en tabell (se tabell 1), samt i förekommande fall som förfrågningarna har fortlöpt till ett komplett uppdrag så beskrivs även om förfrågan skickats till erfarna, former för lån, antal erfarna som deltog samt hur uppföljning skett.

Tabell 1. Tabellen beskriver antal förfrågningar om uppdrag som inkommit till Levande Bibliotek under uppbyggnadsfas respektive implementeringsfas. Vidare beskrivs syftet med uppdraget, om förfrågan gått ut till de erfarna /kommentar varför inte, former för lån, antal erfarna som deltog i uppdraget samt om uppföljning genomförts.

	Förfrågan om uppdrag från	Syfte med uppdraget	Förfrågan till erfarna (ja/nej) Kommentar	Former för lån	Antal erfarna som deltog i uppdraget	Upp-följning
Uppbyggnadsfas						
1	FoU i Sörmland, Flexit-forskning	Patientengagemang lokalt programområde cancer	Ja	Workshop	Inställt p.g.a. för få deltagare (2)	---
2	Mälardalens högskola (MDH), och Region Sörmland, Mälarsjukhuset (MSE)	Studenter skulle hitta former för digitala möten i vården	Ja	Möte	3 erfarna	Ja
3	Region Sörmland, Rehabiliteringen	e-tjänster i rehabiliteringen	Nej, fanns inga erfarna med rätt erfarenhet	Workshop	---	---
Implementeringsfas						
4	Region Sörmland, Utvecklingsenheten	Utveckling av digitala kallelser	Ja	Fokusgrupp	4 erfarna	Ja

5	Mälardalens högskola, Samhällskontraktet	Att studera vad som stödjer/hindrar äldres hälsa och välmående	Ja	Fotoelicitering (Fota + motivera kort)	3 erfarna	Ja
6	Region Sörmland, verksamhetschef Radiologen, Nyköpings lasarett	Använda patient i ledningsgrupp	Nej. Bad om mer spec. av uppdraget, men fick ingen respons.	---	---	---
7	FoU i Sörmland, Samverkansrådet för vård och omsorg vid Demenssjukdom i Sörmland	Inspirationsdag för länets kommuner, Demenssjukdom	Ja	Delta i planeringsmöte samt vid inspirationsdagen	2 erfarna	Ja
8	Region Sörmland, Utvecklingsenheten (i samverkan med Mälardalens högskola)	LB i steg 1 i Vinnova ansökan (vilken utlysning). Handlar om ehälsa och digital transformation.	Ej aktuellt i detta läge. Vid bifall av ansökan kommer erfarna involveras.	Ansökan är inskickad till Vinnova (beslut 15 nov)	0 erfarna	Planeras
9	FoU i Sörmland, Uppdrag Nära vård	Samla input till målbilden för uppdraget Nära vård	Ja. Rekrytering skedde även externt	Fyra fokusgrupper	Hittills 7 erfarna	Ja
10	Katrineholms kommun, Socialförvaltningen		Nej. Bad om mer spec. av uppdraget, men fick ingen respons.	Intervjuer	---	---
Avslutningsfas (jan-mars 2022)						
11	Region Sörmland, Utvecklingsenheten	Input till målbild för ehälsa	Ja	Digitalt lån, workshop	3 erfarna	Ja
12	Länsgemensamt Regionalt stöd	GAP-analys vårdförlopp	Ja	Delta i process	1 erfaren (särskild erfaren efterfrågades)	Planeras (Lånet hinner ej slutföras innan mars slut)
13	Region Sörmland, Utvecklingsenheten	Erfarenheter av bemötande inläggande på sjukhus	Ja	Intervjuer via telefon	6 anmälda	Ja

Genomförda uppföljningar av lån

Genom uppföljningsprocessen (se avsnittet uppföljningsprocess) där frågor ställdes till uppdragsgivaren om det genomförda lånet, samlades viktig information in gällande vad Levande Bibliotek kan ha bidragit till för verksamheterna. Sammanfattningsvis kan sägas att alla uppdragsgivare som genomförde en uppföljning var positiva och ganska eller mycket nöjda med hur lånet gick. En uppdragsgivare menade att de erfarna som deltog "höjde nivån, då de själva inte kom ifrån verksamheten". En uppdragsgivare talade om att de erfarna varit mycket aktiva i

diskussionen då *"vård och hälsa engagerar människor"*. Samtliga lån bidrog till nya insikter för uppdragsgivaren eller för åhörare i det fall då lånet bidrog till en utbildningsdag. Exempel på citat: *"Alla som var med var med och bidrog, det var livliga diskussioner, de hade mycket kommentarer och synpunkter"*, *"de bidrog med invånarperspektiv"* och *"vi fick andra infallsvinklar, sånt som vi själva inte hade sett"*. Uppdragsgivarna uttryckte även att den nya informationen skulle tas vidare eller spridas på olika sätt, och det fanns tydliga planer på hur informationen skulle användas för utveckling av den aktuella verksamheten.

Uppdragsgivarna hade olika syften med lånen, de erfarnas bidrag förväntade förändra förståelse för existerande verksamhet, sätta mål för kommande utveckling eller illustrera livsvärldsperspektivet för en publik.

Några uppdragsgivare uttryckte förvåning över vad de fick höra *"jag är förvånad över hur mycket man berättar när man inte känner en person"*, och hur saker beskrevs *"Min förväntan var att få in material som gestaltade hinder, men att materialet i första hand handlade om stödjande aspekter"*.

Låntagarna var nöjda med lånen, men några uttryckte att de gärna hade kunnat låna fler personer och/eller yngre personer än de som fanns i biblioteket.

Två lån, fyra (digitala kallelser) och fem (fotoelicitering), se tabell 1, bidrog särskilt mycket till insikter om vad ett Levande Bibliotek kan användas till. Det beror på att diskussionerna om det Levande Biblioteket blev välartikulerade, då låntagarna fått tala om sina respektive lån vid flera tillfällen. Uppdragen/lånen följdes upp med hjälp av det Levande Bibliotekets frågor för låneuppföljning. Därefter deltog låntagarna i en podd om lånen och fick ytterligare utveckla vad lånen bidrog med i låntagarnas respektive verksamhetsutveckling.

För lånet gällande digitala kallelser bidrog det Levande Biblioteket med en möjlighet att nå medborgare för ett medborgarperspektiv på kallelser till framtidens vård. De insikter som kom från lånet var bland annat insikter om tillgänglighet. Det vill säga att digitala kallelser gör att patienter inte behöver vänta på ett brev på en särskild plats, utan exempelvis kan vara på resande fot tills de faktiskt ska till sitt läkarbesök. Insikterna från lånet var viktiga i en förstudie för att formulera hur arbetet med digitala kallelser ska fortskrida.

Lånet där erfarna tog fotografier av sin vardag var ett sätt för uppdragsgivare att nå erfarna personer som var äldre än 65 år. Det handlade om att få perspektiv på hinder eller stöd i vardagen från äldre medborgare. De insikter som lånet gav handlade till stor del om att yngre äldre inte är begränsade i sina liv, utan illustrerar möjligheter mer än hinder. Lånet användes för att formulera forskningsfrågor gällande äldre för en kommande satsning inom Samhällskontraktet.³

Projektavslut

När Länsstyrgruppen fattade beslut om att lägga ned Sörmlands Levande Bibliotek aktualiserades frågan om hur erfarenheterna kunde tas tillvara. Kontaktpersonerna valde därför att göra två enkäter. En till deltagare i Sörmlands Levande Bibliotek och en till låntagare/uppdragsgivare. Enkäterna skickades ut för att Sörmlands Levande Bibliotek som en form av brukarmedverkan bör uppmärksamma de erfarnas och användarnas (i detta fall låntagare/uppdragsgivares) upplevelse av denna form av brukarmedverkan.

³ Samhällskontraktet omfattar MDH, Eskilstuna, Västerås, Region Sörmland och Region Västmanland.

Enkät till erfarna

Enkäten var uppbyggd utifrån tre teman, rekrytering, lån och biblioteket som en form av brukarmedverkan. Ett syfte med enkäten var att se om Levande Bibliotek hade erfarna som fanns representerade vid någon annan form av brukarmedverkan, eller om formen nådde andra brukare.

Totalt innehöll enkäten nio frågor som inkluderade frågor om rekrytering, lån och biblioteket som brukarmedverkan. Nio av 25 erfarna besvarade enkäten. Det är svårt att få en samstämmig bild av ett så litet material, men några tendenser gick att se.

De erfarna rekryterades i första hand genom personliga kontakter, men även FoUis hemsida, uppdrag, brukarorganisationer samt anhörigcentrum bidrog till rekrytering.

Fremsta orsaken till att deltagarna ville vara med som erfarna i Sörmlands Levande Bibliotek var att egna erfarenheter är viktiga. Två erfarna motiverar sina svar på följande vis: *"samlade erfarna och uttryckta erfarenheter av vård och omsorg är en viktigt grund för att på politisk nivå och förvaltningsnivå kunna fatta beslut som är både tydliga, personcentrerade och kostnadseffektiva. I detta ryms också goda utvecklingsmöjligheter för alla inom vård och omsorg". "Att vara med är ett sätt att påverka utifrån mina erfarenheter. Ge en annan vinkling på frågeställningar och även utifrån anhörigperspektivet, beroende på ämnet som behandlas".* Gällande rekrytering svarade de deltagande att de rekryterats genom personliga kontakter, ville förmedla erfarenheter positiva eller negativa. Alla svar handlade om att förmedla erfarenheter, men svaren berörde olika aspekter av dessa erfarenheter, exempelvis *"kunskap andra kan få del av", "vara referensperson" "annan vinkling på frågeställningar" och "berätta vilka konsekvenser olika beslut o system påverkar patienter".*

Om att påverka andra i andra forum

I enkäten frågades om de erfarna deltog i andra forum för brukarmedverkan än Sörmlands Levande Bibliotek. Flera deltagare använde anhörigcentrum eller var engagerade i brukarorganisationer, patientföreningar eller kommunala råd. Två svarande hade inte andra forum för brukarmedverkan där de deltog, men en erfaren lyfte sina möjligheter att påverka utanför forum *"I samtal med vänner och anhöriga. Som ett stöd för min anhörig och personalen på hans boende".*

Framtida former av brukarmedverkan

I enkäten efterfrågades vad de erfarna såg för behov av former för eller metoder för brukarmedverkan i Sörmland. Bortsett från att två svarade att det levande biblioteket var en bra form som borde fortsätta finnas så var det olika aspekter av brukarmedverkan som lyftes fram. En person betonade behovet av att använda föreningar som finns genom att *"Bjuda in brukarrörelsen till samtal när man jobbar med det som rör oss".* Tre personer lyfte behovet av att lyssna på brukare och anhöriga i verksamheter, oavsett om det är i representerande forum eller i öppna forum. Exempelvis sade en erfaren: *"Önskar att det fanns forum på äldreboenden och även hemtjänstgrupper där anhöriga och brukare kunde få vara med och diskutera verksamheterna för att hela tiden arbeta för en god verksamhet för både brukare, personal och anhöriga."*

Övriga kommentarer

Deltagarna fick också möjlighet att lämna kommentarer i enkäten. De fyra som svarade skrev om Sörmlands Levande Bibliotek i sina svar, en hoppades att Levande bibliotek skulle fortsätta finnas, två tackade för möjligheten att delta och en utvecklade att det var viktigt i utvecklingsarbete *"Tack för att jag har fått medverka! Har varit väldigt givande och lärorikt på många plan! Hoppas att brukarmedverkan uppstår igen! Nödvändigt att få brukarens perspektiv i utformandet av vården!".* En annan erfaren lyfte nedläggningen i relation till brukarperspektivet i

evidensbaserad praktik *”Utan Levande Bibliotek riskerar verksamheten att tappa en viktig del av den för vård och omsorg nödvändiga kunskapsstyrningen. Motsvarande kunskaper måste alltid finnas tillgänglig för att så långt som möjligt kunna arbeta evidensbaserat.”*

Enkät till låntagare/uppdragsgivare

Enkäten var uppbyggd utifrån tre teman, kännedom, uppdrag/lån och biblioteket som en form av brukarmedverkan. Ett syfte med enkäten var att se om Levande Bibliotek erbjöd andra erfarna än erfarna från annan form av brukarmedverkan.

Enkäten innehöll totalt nio frågor som handlade om kännedom om Levande Bibliotek, uppdrag/lån, och Levande Bibliotek som en form av brukarmedverkan. Av de totalt åtta låntagarna svarade tre på enkäten. På grund av den låga svarsfrekvensen kan inga direkta slutsatser dras, men vissa av svaren lyfts fram på ett sammanfattande vis.

Kännedom om Levande Bibliotek

Orsaken som omnämns till att uppdragsgivaren har gett uppdrag till Sörmlands Levande Bibliotek var att verksamheten behövde invånar- eller anhörigperspektiv. Personlig kontakt verkar vara det vanligaste sättet som man fick kännedom om Levande Bibliotek.

Uppdrag/lån

Respondenterna har gett svar på gällande på vilket sätt som Sörmlands Levande Bibliotek har bidragit till utveckling av verksamheter, till exempel *”lånet har bidragit med erfarenheter från invånare som varit patienter, ett viktigt bidrag i det fortsatta utvecklingsarbetet”* och *”det har gett oss ett bredare invånarperspektiv ...”*

Levande bibliotek som en av flera former av brukarmedverkan

En del av låntagarna verkar vända sig även till andra forum, exempelvis omnämns patientförening, intresse/brukarorganisation, och annat sätt vilket motiverats med *”via direktkontakter”* och *”Regionens inflytandekoordinator”*.

Diskussion

Sörmland var ett av två län i Sverige vars Levande Bibliotek omfattade även socialtjänst. Uppdragen som verksamheter gav Sörmlands Levande Bibliotek syftade till utveckling inom vård och omsorg. Individ- och familjeomsorgen lånade dock inte från biblioteket.

Erfarenheter av projektets genomförande

Arbetstid och resurser lades på uppbyggnaden, och enligt målet fanns ett fullt fungerande Levande Bibliotek i drift vid år 2022. Samtliga projektmål anses vara väl uppfyllda, fler lån än förväntat genomfördes, men ändå fanns inte intresse från annan part att driva det Levande Biblioteket i Sörmland vidare. Förklaringar till detta kan vara det vaga ägarskapet, men även huruvida det Levande Biblioteket verkligen har nått ut till alla berörda verksamheter i regionen och framför allt i kommunerna. Hade man behövt jobba än mer med reklam och marknadsföring, vilket förvisso blev svårt i och med pandemins utbrott.

När Levande Bibliotek i Sörmland initierades var ett antagande från projektstarten att Levande Bibliotek skulle leva kvar vid FoUIS regi som en del av det länsgemensamma stödet för utveckling. FoUIS fick under projektets gång tydligare krav på att uppdrag skulle vara utvecklingsinriktade, vilket innebär att ett uppbyggt bibliotek behövde en annan placering. Detta tydliggjordes närmare projektslut, och då fanns det en infrastruktur utan ägare.

För att inte projekt ska rinna ut i sanden, avvecklas eller omstartas i annan form, är det viktigt att man redan från början, vid projektets start, har dialog och gör upp planer för vad som ska ske när projektiden tar slut. Levande bibliotek har inte haft någon utsedd styrgrupp, utan har ägts av länsstyrgruppen. Ändå fanns från början ett intresse för att bygga upp en infrastruktur för brukarmedverkan likt det Levande Biblioteket i Jönköping, här i Sörmland. I samband med avvecklandet uttryckte Länsstyrgruppen att det var bra med ett Levande Bibliotek men att det inte kunde prioriteras. En intresseförfrågan om att ta över regin för Levande Bibliotek i Sörmland gick först till region Sörmland och sedan även till kommunerna i Sörmland.

Med ett tydligt ägarskap hade det varit möjligt att diskutera vad preliminära resultat pekar på, och vad det finns för möjligheter för Levande Bibliotek i framtiden, exempelvis att planera implementering, införande eller ett vidmakthållande i befintlig verksamhet, alternativt att ha en plan för fortlevnad på annat sätt.

Erfarenheter och lärdomar av projektet Levande Bibliotek som en form av brukarmedverkan

I följande avsnitt förs ett resonemang kring rekrytering av erfarna, hur projektet har påverkats av pandemin samt på vilket sätt det Levande Biblioteket har bidragit till en form av patient, brukar- eller klientmedverkan.

Rekrytering av erfarna

En lärdom från projektet var svårigheten att rekrytera erfarna. Det räckte inte med att annonsera via olika kanaler och samverkansytor. För att rekrytera människor med erfarenheter behöver det finnas en tillit hos dem som ska rekryteras. Det kan vara en personlig tillit till personerna som rekryteras, till verksamheten (Levande bibliotek) eller till möjligheten att göra sin röst hörd i ett visst sammanhang. Rekrytering via kontakter och via uppdrag har fungerat framgångsrikt. Genomförda uppdrag och nya erfarna kan ge ringar på vattnet, det vill säga att exempelvis en nöjd låntagare sprider ordet vidare och att en ny erfaren rekommenderar andra den tror vill vara med som erfarna. Det är viktigt att vara medveten om att de erfarna i det Levande Biblioteket av flera orsaker inte reflekterar befolkningen och inte heller har i uppdrag att representera befolkningen. De är bara sörmlänningar med erfarenheter av vård, omsorg eller individ- och familjeomsorg.

Projektresultat i pandemitider

Den tid som avsatts för det Levande Biblioteket användes i första hand till att rekrytera erfarna och att försöka intressera potentiella uppdragsgivare för nyttan med att låna. Det innebar att intervjua erfarna, att marknadsföra digitalt och att informera i olika forum. Pandemin innebar att det inte var möjligt att åka runt fysiskt och marknadsföra eller att möta verksamheter i den omfattning som hade varit önskvärt.

Sörmlands Levande Bibliotek lyckades ställa om sina former och rutiner för att fungera även digitalt under den rådande globala pandemin. Pandemin till trots lyckades det Levande Biblioteket nå uppsatta mål med råge. Det som begränsades av pandemin är fysiska möten, vilket påverkade möjligheterna till marknadsföring. I och med pandemin fick kontaktpersonerna anpassa samtliga rutiner och arbetsuppgifter (interna arbetsmöten, marknadsföring, intervjuer med nya erfarna, förfrågan samt uppföljning efter genomfört lån) i det Levande Biblioteket för att fungera digitalt, vilket i praktiken innebär att den administrativa delen blev helt digital. Det är endast själva lånet, som kontaktpersonerna inte är involverade i, där möjlighet finns till möten både IRL och digitalt.

Levande Bibliotek som en form av patient-, brukar- eller klientmedverkan

De erfarna som finns i det Levande Biblioteket just nu motsvarar inte Sörmlands befolkning, då endast enstaka erfarna är födda utanför Sverige. Det Levande Bibliotekets erfarna har även högre medelålder än befolkningen. Det var även förhållandevis många vars profession och arbetsliv finns eller fanns inom vård eller omsorg. Knappt hälften av de erfarna var pensionärer. En stor andel bodde i norra delen av länet (Eskilstuna eller Strängnäs kommun). En reflektion gällande de personer som rekryterades till Levande Bibliotek, är att det var personer som har lätt att föra sin egen talan. De som själva hittat Biblioteket var sannolikt engagerade personer med eget driv, som vill och brinner för att få vara med och bidra och förändra, eller har sådana erfarenheter som gör att de vill motverka att andra ska råka ut för samma behandling som de själva eller deras anhöriga. Denna brist på representativitet var en svaghet hos Sörmlands Levande Bibliotek. Att de erfarna var resursstarka var i vissa situationer en tillgång, eftersom de ofta kunde föra diskussioner med förståelse för den professionella logiken, och med termer som professionen kan förstå.

Ett Levande Bibliotek kan aldrig ersätta dialog med verksamhetens egna patienter, brukare eller klienter om hur de vill bli bemötta och få sin behandling, sina insatser eller sin boendesituation. Erfarna i det Levande Biblioteket har inte något uppdrag som innebär att representera andra. De kan inte ersätta dialog med brukar- eller patientföreningar gällande en viss diagnos eller ett visst problem. Men ett Levande Biblioteket kan i vissa situationer vara en stor tillgång. Det är ett sätt att komma i kontakt med personer som är beredda att tala om sina erfarenheter.

Att vara erfaren – en fråga om identitet, tid och magnitud

Något som vi som kontaktpersoner reflekterade över är att föreställningen om att vara erfaren handlade om att ha *särskilda* erfarenheter. Vi gjorde tolkningen att det är en fråga om identitet, tid och magnitud att vara "Erfaren". Detta synliggjordes i flera sammanhang, när vi närmade oss personer vars erfarenheter vi kände till för att fråga om de vill vara en del i Sörmlands Levande bibliotek. Det synliggjordes också i interna diskussioner när vi gjorde en erfarenhetskarta för att presentera i olika sammanhang. Kartan utgick från en "normal" nära anhörig och modifierades något för att anonymiseras. Vi upplevde att personen i exemplet hade många erfarenheter, och gjorde därför jämförelser med andra personer i vårt nätverk. Både antal och allvarlighetsgrad stämde väl med andra anhöriga. När kartan visades i olika sammanhang anmärkte flera personer att den synliggjorde att alla har många erfarenheter.

Med identitet menar vi erfarenheter som den enskilda människan identifierar sig med. Det kan vara en slump – men flera av de personer som själva anmält sig till Sörmlands Levande bibliotek hade erfarenheter som hade inneburit livsavgörande händelser, som en förvärvad skada som påverkar vardagslivet eller en anhörig med stora behov av vård och omsorg. Erfarenheter som inte är livsavgörande tenderar att glömmas bort. Detta synliggjordes när vi skickade ut förfrågningar om uppdrag till de erfarna i biblioteket. De erfarna hade erfarenheter de inte lyft i intervjun men som aktualiserades till exempel i samband med förfrågan om anhöriga till personer med demenssjukdom. När vi diskuterade fenomenet insåg vi som kontaktpersoner hur få av våra egna erfarenheter som gör att vi betraktar oss som "Erfarna". Exempelvis räknade vi inte med ett brutet ben, en ögonoperation eller erfarenheter som medföljande närstående vän i någons möten med vård.

De erfarenheter som skett i närtid betraktades som mer relevanta för att vara erfaren. När vi försökte rekrytera bekanta personer, med för oss en känd livsavgörande erfarenhet, fick vi höra att erfarenheterna var föråldrade och därmed inaktuella för verksamhetsutveckling, då de skedde långt tillbaka i tiden. Eftersom det Levande Biblioteket handlade om livserfarenheter, är

de existentiella aspekterna av erfarenheten fortfarande aktuell även efter en längre tid. För biblioteket är alla former av erfarenheter lika mycket värda oavsett exempelvis närhet till den drabbade eller när något skett i tid.

Med magnitud menar vi styrkan på erfarenheten. Magnitud är överlappande med identitet, det vill säga om personen uppfattar den som livsavgörande. Är en diagnos något personen är eller har. Ingen erfaren kom med i Sörmlands Levande bibliotek för att berätta om hur det är att gå till vårdcentral, till tandläkaren eller söka hemtjänst. Sannolikt hade de erfarna i biblioteket någon av dessa erfarenheter men ingen berättade om dem under intervjuerna. Dessa erfarenheter kan vara viktiga i verksamhetsutveckling och en stor tillgång för ett Levande bibliotek.

Detta är värt att betona i relation till medborgarperspektiv på vård och socialtjänst. Kanske var vi ute efter bredare erfarenheter än vad folk uppfattade, erfarenheter – vilka som helst i folks liv – oavsett hur man ser på sina erfarenheter i relation till identitet, tid och magnitud.

Referenser

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453

SFS 2014:821. *Patientlag*. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientlag-2014821_sfs-2014-821

SCB (2021). Regionfakta, Södermanlands län, Befolkning kvartalssiffror. <https://www.regionfakta.com/sodermanlands-lan/befolkning-och-hushall/befolkning/befolkning-kvartalssiffror/>