



KUBI

- en model for brugerinddragelse som led i kvalitetsudvikling i social- og sundhedssektoren

Modellens grundlag

KUBI er en evalueringsmodel, der oprindeligt er udviklet for at igangsætte udviklingsarbejde i bo- og dagtilbud inden for social- og sundhedssektoren.

KUBI-modellen er udformet således, at brugerne reelt inddrages i kvalitetsvurderinger af offentlig service – ikke blot som informanter, men også som aktive deltagere i et evalueringsforløb. Dette sker på flere måder:

- Der evalueres på baggrund af en interview- og observationsguide, der tager udgangspunkt i evalueringsværdier, som brugere selv har formuleret
- Brugere er selv med til at foretage evalueringen
- Brugere er med til at foretage vurderinger og komme med forslag til udvikling af de evaluerede bo- og dagtilbud.

Kvalitetsvurderingen bygger på et helhedsbillede, hvor det centrale er at synliggøre og sammenholde forskellige interessenters perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg – for derefter at lade udviklingsforslag udspringe heraf. Modellen indeholder krav om, at evalueringens forslag til udvikling af det evaluerede sted konkretiseres og implementeres i en ét-årig udviklingsplan.

Værdigrundlaget i KUBI-modellen er formuleret af brugere, der har diskuteret sig frem til en række udsagn, som angiver vigtige værdier for dem.

Inden teamet gennemfører en evaluering, er deltagerne samlet på et femdages kursus, hvor der fortrinsvis undervises i interview- og observationsteknik.



Hver evaluering varer fire dage, hvor teamet interviewer brugere, pårørende, medarbejdere, ledelse og vigtigste samarbejdspartnere. Interviewene suppleres med teammedlemmernes løbende observationer af hverdagslivet i det pågældende bo- og dagtilbud.

► En model i stadig udvikling

Den oprindelige KUBI-model (fra 1997) er nu afprøvet i 5 amter og i relation til 3 forskellige brugergrupper – udviklingshæmmede, sindslidende, fysisk handicappede. Der er således i alt foretaget 32 evalueringer indtil nu (forsommeren 2003).

Det har givet grundlag for en lang række spændende udviklingsprocesser, som har bidraget til at højne kvaliteten af tilbud på de evaluerede bo- og dagtilbud. Det har også givet nye erfaringer og idéer til videreudvikling af modellen:

- Den traditionelle model har mange aktører i spil i forbindelse med en evaluering - og nogle tilbud har således efterspurgt en mere tidsmæssigt koncentreret indsats med færre mennesker involveret
- De fleste af de evaluerede tilbud inddrager ikke tilbuddets brugere i det efterfølgende et-årige udviklingsarbejde, som i stedet igangsættes og styres af medarbejderne.

Den nye model fokuserer på evalueringer foretaget af et særligt uddannet korps af brugere og SUS-konsulenter og vil i højere grad arbejde med at vægte den udviklingsproces, der skal finde sted på baggrund af den foretagne evaluering. I forbindelse med denne udviklingsproces gennemføres kursusaktiviteter for tilbuddets brugere med henblik på at kvalificere dem til sammen med tilbuddets medarbejdere at igangsætte og gennemføre en fælles udviklingsproces, der øger brugerindflydelsen.

► KUBI: evaluering og udvikling

Modellen er opbygget omkring et mindre team bestående af 2 brugere og 2 konsulenter. Socialt Udviklingscenter SUS har samlet et fast korps af brugere med særlig erfaring i at interviewe og at observere.

► Forberedelse

På et møde med brugere, ledelse og medarbejdere i bo- og dagtilbuddet fortæller teamet om formålet med evalueringen, og om hvordan evalueringen gennemføres.

Den ansvarlige leder af bo- og dagtilbuddet udvælger de brugere og det personale, der skal interviewes.

► Interview og observationer

Evalueringen sker over 3-5 dage efter følgende skabelon, der lægger vægt på fra starten af at få talt med stedets brugere:

Lederen af det pågældende sted introducerer på den første dag om morgenen teamet for stedets historie, værdier, mål og pædagogik.

Interviewrunden begynder altid med fokussamtaler med brugere, fordi det er vigtigt for teamet at se hverdagen ud fra brugernes perspektiv, da dette perspektiv danner grundlaget for de efterfølgende interview samt teamets vurderinger.

Den anden dag afholdes på lignende måde fokussamtaler med medarbejdere og en fokussamtale med pårørende.

Den tredje dag afvikles om formiddagen en fokussamtale med ledelsen efter samme principper som de forudgående 2 dage.

KUBI-teamet i fokussamtalerne er altid 2 SUS-konsulenter og to brugere.

Efter hver dag samles der op på teammedlemmernes observationer - bl.a. ved at konsulenterne interviewer teamets brugermedlemmer. Konsulenterne foretager naturligvis også egne observationer.

► Udviklingsplan

På evalueringsforløbets sidste dag gennemgås teammedlemmernes interviewskemaer samlet, og de informationer og indtryk - såvel gode som dårlige - som teamet har fået, sammenfattes i et foreløbigt arbejdsnotat.

Arbejdsnotatet indeholder derudover en række konkrete vurderinger og forslag til udvikling.

Det evaluerede sted sørger for, at alle medarbejdere, brugere, pårørende og vigtige eksterne samarbejdspartnere får mulighed for at sætte sig ind i notatet. Arbejdsnotatet indlæses eventuelt også på bånd, og tilbuddets medarbejdere har en forpligtigelse til at sørge for, at samtlige brugere får nødvendig støtte og derved mulighed for at kunne forholde sig til notatet og dets anbefalinger til forandring.

På et fællesmøde diskuterer alle interessenter mulige udviklingsforslag, og der foretages en indledende prioritering af, hvilke anbefalinger man ønsker at arbejde videre med for at formulere en egentlig udviklingsplan for det kommende år. Udviklingsplanen skal foreligge senest 3 måneder efter fællesmødet.



► **Udvikling og opfølgning**

Når deltagerne i fokussamtalerne peger på "udviklingstrængende" sider, spørges der samtidig ind til, hvad der kan sættes i gang med henblik på en udvikling.

Det er afgørende for modellen, at brugerinddragelse, uddannelse og udviklingsarbejde sammentænkes. Dette sker undervejs i forløbet på flere forskellige måder:

- Ved det introducerende møde, hvor modellen og forløbet præsenteres for alle parter, gives ligeledes en kort indføring i projektarbejde med aktiv inddragelse af brugere.
- Yderligere fokus på det pågældende tilbuds egen involvering opnås ved at lade stedets parter selv producere anbefalinger til forandringer gennem et dagsforløb i arbejdsgrupper i forbindelse med overlevering af det foreløbige arbejdsnotat.
- Til støtte for udviklingsprocessen – og for at fastholde brugerperspektivet som det afgørende – tilbydes bo- og dagtilbuddet 4 udviklingsmøder á 1/2-dags varighed, som placeres efter aftale i den følgende udviklingsperiode på et år. Det første udviklingsmøde er i umiddelbar tilknytning til fællesmødet.
- I tilknytning til udviklingsmøderne afholdes 3 statusmøder af hver 1/2-dags varighed med deltagelse af en SUS-konsulent og brugere fra SUS-teamet.

Efter et års forløb vender det samlede team tilbage for at samle op. Dette foregår dels gennem fokussamtaler som tidligere (over ca. 1½ dag), dels gennem et stormøde med deltagelse af alle interesserede (på ca. 1/2-dag), hvor det drøftes, hvad der er sket, og hvordan man kommer videre derfra.

Med udgangspunkt i det oprindelige arbejdsnotat, referatet fra overleveringsdagen, udviklingsplanen, arbejdsnotater fra de tre statusmøder samt referat fra opfølgningen sammenfattes en endelig rapport over evaluerings- og udviklingsforløbet.

København, september 2003

Per Holm, Dorthe Perlt, Bernhard Jensen & Birger Perlt