

WEB-HÅNDBOG OM BRUGERINDDRAGELSE

SOCIALMINISTERIET
FINANSMINISTERIET

WWW.MODERNISERINGSPROGRAM.DK

Regeringen ønsker at skabe en åben og lydhør offentlig sektor. Ved at tage den enkelte med på råd skal det sikres, at den offentlige service er målrettet og fleksibel. Målet er at sikre størst mulig kvalitet inden for de ressourcer, der er til rådighed.

I denne web-håndbog om brugerinddragelse kan offentlige institutioner hente inspiration til, hvordan dialogen med brugerne kan styrkes. Håndbogen præsenterer relevante overvejelser om brugerinddragelse, beskriver konkrete metoder og indeholder eksempler på, hvordan brugerinddragelse kan gribes an i praksis.

Håndbogen henvender sig til beslutningstagere og medarbejdere i kommuner, amter og stat, som ønsker at fastholde og udvikle kvaliteten gennem brugerinddragelse.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.1 Hvem er brugeren?	5
1.2 Brugerinddragelse – hvorfor?	7
1.3 Hvad er brugerinddragelse?	9
2. BRUGERINDDRAGELSE – HVORDAN?	11
2.1 Strategi for brugerinddragelse	12
2.2 Rammer for brugerinddragelse	14
2.3 Praktiske overvejelser i forbindelse med brugerinddragelse	16
2.4 Kvalificering til brugerinddragelse.....	18
2.5 Ethiske overvejelser ved brugerinddragelse.....	20
2.6 Potentielle barrierer for brugerinddragelse.....	22
3. ORGANISATORISK FORANKRING	24
4. VALG AF TILGANG OG METODE	27
4.1 Brugerundersøgelser	28
4.2 Evalueringer med udgangspunkt i brugerperspektiv	30
4.3 Om at vælge metode	32
5. OVERSIGT OVER METODER	36
5.1 Spørgeskemaundersøgelser.....	37
5.2 Interview	39
5.2.1 Individuelle interview	41
5.2.2 Gruppeinterview	43
5.2.3 Fokusgruppeinterview	45
5.2.4 Telefoninterview.....	47
5.2.5 Bruger interviewer bruger	48
5.3 Observation	50
5.3.1 Stedfortrædermetoden	52
5.4 Værksteder	54
5.4.1 Kvalitetsværksted	55
5.4.2 Fremtidsværksted	57
5.4.3 Future search conference eller fællesskabsværksted	59
5.5 Interessentmøder	61
5.5.1 Dialogmøde	62
5.5.2 Fokusbmøde	64
5.5.3 Visionsseminar	66
5.5.4 Familierådslagning	68
5.5.5 Konsensuskonference	70

5.5.6 Borgermøde	72
5.5.7 Deliberativ høring	73
5.6 Brugere i organisationen.....	75
5.6.1 Arbejdsgrupper	76
5.6.2 Referencegrupper	77
5.7 Metodekomplekser	79
5.7.1 BIKVA-modellen	80
5.7.2 KUBI-modellen	82
5.7.3 Empowermentevaluering (model)	84
6. EKSEMPLER.....	86
Spørgeskemaundersøgelse 1	86
Spørgeskemaundersøgelse 2	87
Spørgeskemaundersøgelse 3	88
Spørgeskemaundersøgelse 4	89
Individuelle interview	90
Gruppesamtale/gruppeinterview 1	91
Gruppesamtale/gruppeinterview 2	92
Gruppeinterview	93
Fokusgruppeinterview	94
Bruger interviewer bruger	95
Kvalitetsværksted	96
Fremtidsværksted 1	97
Fremtidsværksted 2	98
Dialogmøde	99
Fokusbølge	100
Visionseminar 1	101
Visionseminar 2	102
Familierådslagning	103
Kontaktmøde med forbrugerne (borgermøde)	105
Brugerdeltagelse i arbejdsgrupper	107
Referencegruppe	108
Brugerpanel	110
Brugerpolitik	111
Kurser 1	112
Kurser 2	113
7. LITTERATUR	114
7.1 Brugerinddragelse generelt	114
7.1.1 Empowerment	115
7.2 Projekter.....	116
7.3 Værktøjer og metoder	117
7.3.1 Generelt	117
7.3.2 Brugerundersøgelser / spørgeskemaundersøgelser	118
7.3.3 Evalueringer	118
7.3.4 Interview	119
7.3.5 Observation	120
7.3.6 Værksteder.....	120
7.3.7 Interessentmøder	120
7.3.8 Studiekredse	121
KOLOFON	122

1.1 Hvem er brugeren?

Alle borgere har i princippet lige ret og adgang til den service og de ydelser, det offentlige stiller til rådighed. Borgeren bliver til bruger, når han eller hun gør brug af disse tilbud. Man er bruger af biblioteket, når man låner bøger en gang om måneden. Man er bruger af det amtskommunale vejvæsen, når man kører rundt i sin bil. Og man er bruger af det sociale system, hvis man er modtager af en social ydelse.

At være "bruger" signalerer, at man er aktiv i og har medansvar for sin situation eller i forhold til den service, man benytter. Det er med andre ord op til den pågældende, hvor meget han eller hun vil tage imod af den tilbudte støtte eller benytte sig af den aktuelle service, og hvor meget vedkommende vil indgå i dialog og samarbejde med det offentlige. På nogle områder har det offentlige som myndighed dog det afgørende ord.

Brugerbegrebet lægger op til en ny relation mellem det offentlige og borgeren. Hvor brugeren tidligere ofte blev betragtet som en passiv klient eller patient, lægges der i dag i langt højere grad op til samspil og samarbejde mellem to ligeværdige parter, der begge har interesse i at løse et problem eller fremme en udvikling – og som begge har ressourcer at tilbyde i samarbejdet.

Primære og sekundære brugere

Man kan skelne mellem primære og sekundære brugere. De primære brugere af f.eks. en daginstitution eller en skole er naturligvis børnene, mens forældrene kan betragtes som sekundære brugere. Sondringen mellem primære og sekundære brugere drejer sig om, at nogle (oftest voksne) nødvendigvis må repræsentere andre (ofte børn). I forhold til nogle brugergrupper (f.eks. demente eller svært handicappede) kan det også overvejes at inddrage pårørende som sekundære brugere, der kan være med til at udvikle kvaliteten i de offentlige ydelser. Det er dog vigtigt at holde fast i, at brugerinddragelse som udgangspunkt fokuserer på de primære brugere.

En anden vigtig sondring er, om de brugere, der indgår i dialog eller samarbejde med det offentlige, udelukkende repræsenterer sig selv, eller om de repræsenterer en større gruppe af brugere.

Brugerinddragelse gennem repræsentation

En bruger, der repræsenterer en gruppe brugere, skal på en eller anden vis være valgt af gruppen. I de fleste tilfælde vil brugeren være organiseret i et bruger- eller beboerråd, en organisation eller forening.

Fordelene ved at inddrage brugere gennem repræsentation er:

- Det er lettere at motivere brugerne til at deltage, da der oftest er tale om aktive brugere, der selv har ladet sig vælge til brugerrådet eller organisationen.
- Det kræver færre omkostninger, fordi man kan nøjes med at inddrage færre personer, da de har mandat til at udtale sig på gruppens vegne.

På den anden side skal man være opmærksom på, at det ofte er de "stærke" og veltalende brugere, der er aktive i brugerråd og organisationer mv. Hvis man

vælger at inddrage brugere gennem repræsentation, må man derfor i nogle tilfælde finde andre måder at sikre sig, at også de ressourcetsvage brugere bliver hørt.

Det er ofte en fordel at vælge brugere, der repræsenterer en større gruppe, til arbejdsgrupper, referencegrupper eller andre aktiviteter med et længere sigte. Det sikrer kontinuiteten i arbejdet og øger muligheden for, at problemerne betragtes i et perspektiv, der rækker ud over den enkelte brugers egne interesser.

Af andre metoder til at inddrage brugere gennem repræsentation kan primært peges på gruppeinterview, værksteder, møder. Disse metoder egner sig i højere grad til inddragelse i aktiviteter, der ikke har samme lange tidshorisont som arbejdsgrupper og referencegrupper.

Brugerinddragelse i egen sag

Brugere, der repræsenterer sig selv, indgår i dialog og samarbejde med det offentlige på baggrund af egne erfaringer, forventninger, meninger og ønsker.

Fordelene ved at inddrage brugere, som repræsenterer sig selv, er:

- At det sætter fokus udelukkende på brugerens situation.
- At det giver mulighed for at komme tæt og præcist ind på den enkelte brugers behov for en offentlig ydelse, så ressourcerne udnyttes bedst muligt.
- At det giver øget mulighed for at give den optimale hjælp eller service til den enkelte bruger, hvis brugeren selv er med til at definere et eventuelt problem og pege på en løsning.

Hvis man ønsker at afdække spændvidden i brugeres oplevelser af og erfaringer med en offentlig service, er det en fordel at inddrage brugere, der repræsenterer sig selv. Det gælder også, hvis man ønsker at udvikle virkelighedsnære og konkrete idéer til at ændre de eksisterende serviceydelser.

Metoder til at inddrage brugere, som repræsenterer sig selv, er fortrinsvis forskellige former for interview eller værksteder og møder.

1.2 Brugerinddragelse – hvorfor?

I dag stilles der andre krav til den offentlige service end tidligere. Borgerne vil vide, hvad de kan forvente af den offentlige, og de vil være med til at prioritere. Erfaringerne viser, at brugerne har meget at bidrage med. De har især indsigt i:

- Hvordan det er at modtage en offentlig ydelse (de kan f.eks. fortælle om, hvordan det er at få hjælp til personlig pleje af flere forskellige professionelle).
- Hvad der virker eller ikke virker (de kan f.eks. fortælle om, hvilke støtteordninger på arbejdsmarkedet der ikke fungerer efter hensigten).
- Hvad der er behov for, set med deres perspektiv (de kan f.eks. være med til at udarbejde en kommuneplan, trafikplan eller plan for miljøområdet).

Brugerinddragelse har således til formål at anvende brugernes oplevelser og vurderinger til at udvikle ydelsernes indhold og kvalitet, for at sikre at ydelserne tilrettelægges bedst muligt efter brugernes ønsker og behov – inden for de givne politiske og økonomiske rammer.

Motiver til brugerinddragelse

En offentlig serviceorganisation kan have flere grunde til at inddrage brugerne. Det kan f.eks. dreje sig om:

- at få en tilkendegivelse af, om brugerne oplever, at servicen lever op til de mål, organisationen har sat
- at afdække, om formen for en given serviceydelse er hensigtsmæssig eller måske har utiltænkte bieffekter
- at få idéer til, hvordan indholdet af serviceydelsen kan udvikles, så brugerne bliver mere tilfredse
- at vurdere, om det er muligt at udnytte ressourcerne – tid og økonomi – bedre
- at finde nye metoder til at udvikle en serviceydelse
- at kortlægge udækkede behov hos brugerne
- at skabe sammenhæng i de offentlige serviceydelser.

Der findes ingen facitliste for, hvornår og hvordan brugere skal inddrages. Der er tale om en fortløbende udviklingsproces, hvor brugerne kan bidrage med at videregive deres erfaringer, oplevelser og indsigt til de offentlige medarbejdere. Herved får medarbejderne mulighed for – eventuelt sammen med brugerne – at udvikle og forbedre deres service inden for de givne rammer.

Udvikling af serviceydelsen

En basal form for brugerinddragelse ligger i at få afdækket brugernes erfaringer med, ønsker til og meninger om en given serviceydelse. Ud over at indhente erfaringsbaseret viden fra brugerne til brug for videreudvikling af en konkret serviceydelse kan brugere også inddrages i at udpege temaer (og eventuelt prioritere disse) for en generel udvikling af det offentliges indsatser. Derudover kan brugerinddragelse fokusere på at lade brugerne deltage i at formulere, igangsætte og gennemføre nye initiativer. Endelig kan brugerdeltagelse fokusere på opfølgning og evaluering af initiativer. Der kan være glidende overgange mellem

de nævnte former for brugerinddragelse, der udgør en skala i retning mod noget stadig mere generelt og fremtidsorienteret.

Brugerinddragelsen kan altså have stor betydning for udviklingen af serviceydelsen. Hvordan skal servicen tilrettelægges, er der andre ønsker til ydelsen, hvilken information om ydelsen er der behov for? Brugerinddragelse kan ske ved at indhente brugernes oplevelser og erfaringer, ved evaluering af allerede eksisterende serviceydelser, ved at lade brugerne være med til at prioritere områder med behov for en særlig indsats samt ved at formulere nye initiativer mv.

Forholdet mellem brugere og offentlige medarbejdere

Brugerinddragelse kan også være med til at udvikle forholdet mellem brugere og medarbejdere i det offentlige. Brugerinddragelsen giver medarbejderne mulighed for at få indsigt i, hvordan brugerne oplever de offentlige medarbejdere og de offentlige ydelser.

Herudover kan brugerinddragelse medføre et udvidet samarbejde på tværs mellem de forskellige faggrupper, der har med den ydede service at gøre. Baggrunden herfor er, at brugerne – når de formulerer deres ønsker til en service – ikke tænker i medarbejdernes faggrænser. På denne måde kan brugerinddragelsen også medvirke til at skabe en bedre sammenhæng i en ydelse, så brugernes situation ses ud fra et helhedsperspektiv.

Brugerinddragelse handler om ligeværdighed, respekt og lige muligheder – om at blive set, hørt og forstået. Erfaringerne viser, at brugerinddragelse kan være med til at åbne den professionelles blik for værdien af, at brugeren har medbestemmelse i sit eget liv.

Øget engagement

Brugerinddragelse kan desuden føre til øget engagement. Ofte er brugerinddragelsen med til at sætte fokus på nogle mere overordnede sammenhænge i forhold til brugerens egen situation. Dette overblik kombineret med den styrke, som brugeren kan opleve ved at blive inddraget, giver ofte brugeren lyst til at engagere sig mere i egen sag eller gennem repræsentation. På længere sigt kan brugerinddragelse derfor føre til, at brugerne kommer til spille en mere aktiv rolle i forhold til at udvikle og tilrettelægge serviceydelser.

1.3 Hvad er brugerinddragelse?

Brugerne kan inddrages på mange forskellige niveauer – og på mange forskellige måder. De kan inddrages i spørgsmål, der umiddelbart vedrører dem selv. De kan inddrages mere generelt i forhold til planlægning og/eller evaluering af serviceydelser. Og de kan inddrages i forhold til den overordnede udvikling af de offentlige ydelser.

Der kan være mange nuancer i begrebet brugerinddragelse. Her skelnes mellem:

- *Brugerdeltagelse*, hvor brugerne optræder som informanter i forhold til det offentlige.
- *Brugerinddragelse*, hvor brugerne er involveret i andet og mere end blot at give oplysninger – det kan f.eks. være at finde frem til problemstillinger, prioritere temaer, udvikle idéer og løsninger eller evaluere indsatser.
- *Brugerindflydelse*, hvor brugerne har selvstændig kompetence i forhold til kvalitetsudviklingens mål og forløb.
- *Brugerstyring*, hvor brugerne udgør det ledende niveau, selv formulerer værdier og udstikker rammer.

Grader af brugerinddragelse

Brugerinddragelse forstås altså som en dialog- og samarbejdsform, som involverer brugeren i mere end blot at give en række oplysninger. Graden af brugerinddragelse kan være større eller mindre: For det første kan brugerne inddrages i at afdække eller kortlægge aktuelle problemer eller problemstillinger, som ønskes belyst – og være med til at prioritere, hvad der skal gøres noget ved. For det andet kan brugerne inddrages i at afdække eller kortlægge relationer og adfærd i forbindelse med en serviceydelse – og i at fastlægge procedurer for ændrede fremgangsmåder. For det tredje kan brugerne inddrages i forskellige fora, hvor synspunkter og holdninger lægges frem og diskuteres – og i at udmønte disse i overordnede værdier og strategier.

Direkte og indirekte brugerinddragelse

Direkte brugerinddragelse er den mest nærliggende og vedkommende form for brugerinddragelse, fordi der her er fokus på den enkelte brugers møde med medarbejderen eller medarbejderne i det offentlige. Det er dialogen, udvekslingen af synspunkter samt valg og beslutninger i forbindelse med den enkelte brugers ønsker og behov, der er i centrum. Brugeren er her med til at præge udvalget af en konkret problemstilling, et konkret forløb eller en aktuel situation.

Metoder til direkte brugerinddragelse er først og fremmest interview, værksteder og møder.

Indirekte brugerinddragelse sker, når det offentlige bruger resultaterne af forskellige former for brugerundersøgelser til at formulere mere langsigtede strategier eller ændre organisatoriske strukturer. Det centrale her er ikke den enkelte brugers ønsker og behov, men hvad der samlet kommer frem ved at spørge en stor gruppe brugere. Den enkelte bruger skal i denne sammenhæng give informationer eller give sin mening til kende om de temaer eller problemstillinger, det offentlige ønsker at afdække eller belyse.

Eksempler på denne form for brugerinddragelse er f.eks. tilfredshedsundersøgelser, behovsundersøgelser, adfærds- og holdningsundersøgelser og perspektivforskning – oftest i form af spørgeskemaer, borgermøder eller deliberative høringer.

2. Brugerinddragelse – hvordan?

Brugerinddragelse har til formål at lade brugernes oplevelse eller vurdering af en ydelse indgå i udviklingen af ydelsens indhold og kvalitet. Herved sikres, at ydelserne, og den måde de gives på, indrettes bedst muligt efter brugernes behov.

Men brugerinddragelse kommer ikke af sig selv. Brugerinddragelse kræver forudsætninger i form af viden og erfaring samt mulighed for at ændre praksis.

Det er en forudsætning for brugerinddragelse, at både ledere og medarbejdere har en positiv holdning til at inddrage brugerne. For offentligt ansatte kan der ligge en række barrierer i, at de ikke er klar over, hvad brugerinddragelse er, hvordan brugerinddragelse kan foregå, og hvad brugerinddragelse kan medføre. De professionelle kan have behov for at drøfte, hvordan brugerinddragelse helt konkret kan foregå. Det er også vigtigt åbent at diskutere de forbehold, der kan være ved at inddrage brugerne. Det kan være bekymring for at overskride tids- eller budgetrammer, for at lade brugerne få eget ansvar eller bekymring for, at man må gå på akkord med sin professionalisme eller må give afkald på rettigheder.

Brugerinddragelse er under stadig udvikling. Efterhånden er der dog oparbejdet en del viden og erfaringer samt beskrevet en række metoder til at opnå øget brugerinddragelse og overvinde de barrierer, der kan være forbundet med at inddrage brugerne.

Det vigtigste er hele tiden at have øje for, hvordan man bedst skaber kontakt til brugerne. Her spiller både brugernes og de offentlige medarbejders personlige forudsætninger naturligvis en rolle. Men også den sammenhæng, brugere og medarbejdere i det offentlige indgår i sammen, betyder noget for, hvordan man kan arbejde med brugerinddragelse.

2.1 Strategi for brugerinddragelse

Et naturligt sted at begynde med brugerinddragelse i amter og kommuner er med en politisk målsætning for brugernes inddragelse. At indføre brugerinddragelse som naturligt element af offentlig virksomhed forudsætter:

- En målsætning for brugerinddragelse (formål og mål)
- En handlingsplan i relation til de konkrete mål med mulighed for brugerinddragelse allerede i planlægningsfasen
- Åbenhed over for forandringer, selvom der ikke er sikkerhed for, hvor processen fører hen
- Vilje og faglige ressourcer, også selvom resultaterne af brugerinddragelsen fører til ændringer i organisationen eller i kendte fremgangsmåder eller rutiner.

Inden der træffes beslutning om at inddrage brugerne i forhold til en bestemt indsats, må det gøres klart, hvilke konsekvenser inddragelsen får.

Når den overordnede strategi skal udmøntes i praksis, er det vigtigt, at brugerinddragelsen bliver specifik i forhold til brugergruppe og servicetilbud.

Brugerne må have klar information om formålet med inddragelsen, ligesom det må aftales, hvordan og hvornår tilbagemelding til brugerne skal ske. Der er ingen idé i at inddrage brugere i en indsats, som de ikke har reel mulighed for at påvirke. Her kan brugerinddragelse have den negative konsekvens, at brugeren ikke længere vil deltage.

Når inddragelsen skal føres ud i livet, kan det være nyttigt at gøre sig overvejelser om, hvordan brugerinddragelsen kan påvirke forløbet. Det er i denne forbindelse en god idé at overveje på forhånd, hvilke potentielle barrierer hos henholdsvis brugere og medarbejdere, der kan virke bremsende for brugerinddragelse medarbejdere i det offentlige.

At arbejde med brugerinddragelse kan være en udfordring for både medarbejdere og brugere. Medarbejderne kan være nervøse for at overskride tidsrammer, bange for at lade brugerne få ansvar eller selv at skulle give afkald på ansvarsområder.

At stille krav og komme med ønsker i forhold til det offentlige kan være en overvindelse for mange mennesker. Og ligefrem at have brug for hjælp kan føre til en manglende lyst til at blive inddraget. I nogle tilfælde kan brugerne være bange for, at der forventes mere af dem, end de kan leve op til.

Information og anvendelse af f.eks. kurser, temadage eller studiekredse, kan være med til at skabe rammerne for brugerinddragelse. Ved at tilbyde kurser m.v. kan brugere opnå fælles viden, forståelse for og værktøjer til brugerinddragelse.

Der kan opstilles en overordnet strategi for brugerinddragelse. Denne er naturligvis underordnet lovgivningen samt de politisk vedtagne mål og retningslinjer for ressourceanvendelse. Strategien opstiller en række mål for brugernes inddragelse:

Brugernes perspektiv

- Serviceydelser planlægges og ydes ud fra brugerens samlede situation
- Brugeren skal opleve sammenhæng i de offentlige tilbud
- Tilbudene afpasses den enkelte brugers behov, ønsker, kompetencer og færdigheder – inden for de politiske og økonomiske rammer
- Løbende evaluering sikrer, at de aktuelle tilbud er hensigtsmæssige.

Brugernes selvbestemmelse

- Offentlig service ydes, således at den enkelte bruger ikke umyndiggøres
- Den enkelte bruger skal have størst mulig grad af selvbestemmelse i forhold til ydelsens indhold og form
- Den enkelte bruger skal have reelle valgmuligheder, hvor det er muligt.

Brugernes netværk

- Dialogen og samarbejdet mellem brugere, pårørende og brugerorganisationer skal udvikles med henblik på at sikre, at brugernes synspunkter, behov, oplevelser og forventninger indgår i planlægning og tilrettelæggelse af den offentlige service.

2.2 Rammer for brugerinddragelse

Når brugere inddrages under en eller anden form, medvirker de, mere eller mindre, frivilligt. Nogle føler sig tvunget til at samarbejde, mens andre oplever at yde noget til en god sag, ligesom nogle brugere har personlig interesse i at medvirke. For de fleste brugere er det vigtigt at opleve, at deres medvirken og indsats betyder noget – og at der kommer noget ud af det. Derfor er det også vigtigt at følge op på f.eks. et møde eller et interview. Brugerne bør løbende holdes underrettet om, hvad der sker og hvorfor – også når der tilsyneladende ikke sker noget.

Brugernes motivation er også afhængig af, at mødet eller interviewet finder sted i en god atmosfære, og at de ikke har udgifter ved at deltage. Det er f.eks. vigtigt at lægge møder på tidspunkter, der passer brugerne, og at være opmærksom på udgifter til transport, telefon, fortæring samt eventuelle diæter eller honorarer. Men også andre faktorer - som f.eks. trygge rammer, de fysiske rammer samt forholdet mellem medarbejder og bruger - spiller en rolle for, hvorvidt brugere vil medvirke og inddrages.

Trygge rammer

I forhold til at inddrage en enkelt bruger (og eventuelt pårørende) i vedkommendes egen sag eller forløb er det hensigtsmæssigt:

- at afsætte god tid til mødet, da dialogen med brugeren og processen med at nå til enighed kræver tid
- at afgrænse, hvilke punkter brugeren kan inddrages i, så man ikke skaber forventninger, som ikke kan opfyldes
- at tage noter eller skrive referat i fællesskab, så begge parter er enige i formuleringer og indhold.

Trygge rammer er vigtige for samtalens eller mødets udfald. En tryk stemning lægger op til ligeværdig dialog, spontanitet og frihed til at udtrykke sig. Det er vigtigt, at brugeren kender formålet med og rammerne for samtalen eller mødet på forhånd, og det er vigtigt at gøre opmærksom på, hvilke konsekvenser brugerinddragelsen kan få. F.eks. hvad de oplysninger, der kommer frem under samtalen eller på mødet, vil blive brugt til.

Det er således vigtigt at skabe et trygt miljø for samtalen eller mødet med brugeren. Det kan f.eks. være en god idé, at den offentlige medarbejder, der har kontaktet brugeren, også er vært ved mødet eller interviewet – alt efter hvilken metode, der vælges til brugerinddragelse. Medarbejderen skal sørge for, at mødet foregår i et lokale, hvor man ikke bliver forstyrret af telefoner eller andet.

Når rammerne for samtalen eller mødet er etableret, er det vigtigt, at medarbejderen lytter aktivt, uden at afbryde, og er interesseret i det, brugeren siger. Medarbejderen kan eventuelt stille uddybende spørgsmål. En indledende snak om nervøsitet og usikkerhed kan være en nyttig start på samarbejdet, både for bruger og medarbejder. Det kan betyde, at brugeren får mod til at udtrykke sig og forklare, hvad han eller hun mener om sagen, eller komme med nye idéer til udvikling.

Der skal lægges planer for opfølgning, så brugeren hele tiden er orienteret om forløbet.

De fysiske rammer

Nogle brugere kan opleve det ubehageligt at komme til et offentligt kontor. Miljøet signalerer, at her gælder det offentliges regler, her er der kontrol over tingene, og unødvendige forstyrrelser er ikke velkomne. Et sådant miljø kan virke upersonligt og kan betyde, at brugeren ikke har lyst til at deltage i f.eks. et interview eller et møde. Det er derfor en fordel, at møder afholdes i rolige og behagelige omgivelser.

Relation mellem bruger og medarbejder

Brugerinddragelse er i mange tilfælde et ukendt begreb for brugeren, og det kan hænde, at medarbejderne i det offentlige ikke kommunikerer klart nok eller "glemmer" det langsigtede formål med at inddrage brugeren. Det kan betyde, at brugeren måske opfatter det som "officiel tvang" og betragter offentlige medarbejdere som "kontrollanter". Og det kan have konsekvenser for kontakten og samarbejdet mellem brugeren og den eller de offentlige medarbejdere. Der kan f.eks. ske det, at brugeren opfatter medarbejderen som en "vigtig" person, der kan have gunstig indflydelse på brugerens fremtidige situation, og som det derfor er bedst at "holde sig gode venner med". Eller omvendt, at brugeren ser den offentlige medarbejder som en kontrolperson og derfor sjældent overholder aftaler eller konstant prøver grænser af. Det er derfor vigtigt, at medarbejderen i det offentlige kommunikerer klart og fortæller om relationen mellem medarbejder og bruger.

2.3 Praktiske overvejelser i forbindelse med brugerinddragelse

Brugere inddrages ofte i forbindelse med evaluering eller en udviklingsproces over længere tid. Her er det vigtigt allerede i den indledende fase at inddrage brugere i at udpege og afgrænse evalueringens eller undersøgelsens temaområder. Herved bliver det muligt præcist at afklare:

- formål og fremgangsmåde for undersøgelsen
- temaområder, der skal afdækkes
- praktisk gennemførelse af undersøgelsen
- bearbejdning af resultater og analyse
- anvendelse i praksis.

Når dette er afklaret, må det besluttes, hvilke og hvor mange brugere der skal inddrages i undersøgelsen. Der kan være tale om brugere, der er i direkte berøring med den pågældende indsats, pårørende, kommende brugere eller repræsentanter for brugerråd.

Skal brugerinddragelse – iværksættelse og gennemførelse af processen samt implementering af resultaterne – ende i blivende kvalitetsforbedringer af offentlig service, er det vigtigt at tilrettelægge forløbet grundigt. Det er således en god idé i forberedelsesfasen at skabe sig et overblik over hele processen:

- Nedsætte en styregruppe, gerne med deltagelse af brugere. Det er en fordel med en tværfaglig styregruppe, der arbejder efter klare aftaler. Det er også en fordel at have politiske beslutningstagere, der senere skal udstikke mål for udvikling, med i styregruppen, så de får en tættere indsigt i inddragelsens karakter, brugernes reaktioner og meninger.
- Udarbejde en projektbeskrivelse med baggrund, problemformulering og budget. Herunder se på muligheden af at implementere resultaterne – hvis praksis ikke kan ændres lige nu, er det måske ikke tidspunktet for en undersøgelse.
- Søge litteratur for at afdække den eksisterende viden på området og nå til enighed om en fælles terminologi.
- Afklare formål, målgruppe og eventuelle hypoteser. Hvilke emner skal afdækkes? Hvad skal der spørges om? Hvem skal spørges? Hvordan skal der spørges? Hvordan skal resultaterne bruges efterfølgende? Hvor langt vil man gå?
- Overvej og vælg metode. Hvilke metoder kan med fordel anvendes til formålet, målgruppen og de afsatte ressourcer?
- Indhente nødvendige tilladelser, f.eks. fra Den Videnskabetiske Komite, Registertilsynet, ledere og forstandere, forældre/værger, hvis brugerne er under 18 år mv.
- Udarbejde redskaber til den valgte metode, f.eks. spørgeskemaer, interviewguide – igen afhængig af formål, målgruppe og ikke mindst ressourcer. Det anbefales at afprøve redskaberne i et mindre projekt (et pilotprojekt) og efterfølgende justere, hvis det er nødvendigt.
- Tage stilling til, hvordan de indsamlede data skal bearbejdes – og hvordan man sikrer et brugbart materiale og en acceptabel svarprocent.

- Gennemføre undersøgelsen ved systematisk dataindsamling. Der skal informeres grundigt om undersøgelsen i forhold til brugere, interessenter, personale, politikere, presse mv.
- Bearbejde og analysere de indkomne svar eller data, eventuelt i et særligt edb-program. Det er en forudsætning, at data behandles korrekt, og det kan være nødvendigt med ekspertbistand til at bearbejde materialet.
- Udarbejde rapport og formidle resultaterne. Der skal beregnes tid til at udarbejde rapporten, eller eventuelt flere rapporter, som skal være i en form og et sprogbrug, så målgruppen og andre interessenter føler sig orienteret og kan genkende erfaringer og oplevelser.
- Anvende resultaterne i praksis, implementere og følge op.

Hvis der er mulighed for det (tid, ressourcer og brugere nok), kan en mindre, repræsentativt sammensat gruppe af brugere fungere som testgruppe, inden selve undersøgelsen sættes i værk i større målestok.

2.4 Kvalificering til brugerinddragelse

I nogle tilfælde kan det være en god idé at tilbyde kurser og uddannelse for at sikre brugerne et fælles informationsgrundlag eller for at "klæde brugerne på" til brugerinddragelse. For eksempel er det ikke alle, der er vant til at deltage i et møde, formulere en dagsorden eller skrive referater. Brugere kan også have brug for at vide noget om lovgivningen og reglerne på det område, man gerne vil have deres synspunkter på – dog skal der tages højde for, at lovgivningen sætter rammerne for inddragelse. Og mange har brug for tid og hjælp til at gøre sig sine tanker klar og formulere dem sammenhængende som led i en debat eller et argument.

Gennem kurser og uddannelse kan man give brugere forudsætninger for at deltage i møder og debatter mv. og dermed medvirke aktivt i brugerinddragelse. Kurser og uddannelse:

- Styrker brugerens kompetence i samarbejdet med det offentlige
- Bidrager til at skabe dialog mellem brugere indbyrdes samt mellem brugere og andre interessenter.

Temadage og seminarer

Temadage og seminarer bruges ofte, når der er behov for at formidle oplysninger eller viden om særlige temaer inden for et område til brugere og interessenter. En temadag er koncentreret om ét emne, mens seminaret kan indeholde oplæg og drøftelser om en række emner – dog oftest knyttet til samme temaområde.

Når der skal vælges tema, er det en god idé at inddrage en gruppe af brugere, for at afdække, hvilke ønsker og behov der er.

Temadage og seminarer tilrettelægges med et fast program. Der er typisk tale om oplæg fra eksperter på området med efterfølgende drøftelser i plenum. I nogle tilfælde kan en del af dagen indeholde workshopper om delemner, hvor der er mulighed for dialog mellem oplægsholder og tilhørere.

Kursus

Et kursus kan være et undervisningsforløb over en enkelt dag eller over flere gange.

Kurset kan tilrettelægges som oplæg efterfulgt af dialog. Eller omvendt. Under et kursusforløb er både oplægsholder(e) og deltagere aktive. Ved at deltage i et kursus kan deltagerne tilegne sig kompetence til at indgå i et ligeværdigt samarbejde med medarbejdere og myndigheder. For nogle brugere har det ligeledes betydning at kunne formulere sig, så de oplever deres egen styrke både personligt og socialt.

Antallet af deltagere varierer. Det kan f.eks. være en mindre gruppe brugere fra et bo- og servicetilbud, der kommer på kursus i, hvad brugerråd eller brugerrepræsentation etc. går ud på. Eller det kan være medlemmerne af en forældrebestyrelse i en daginstitution eller på en skole.

Et kursus er en ideel platform for at etablere netværk, især hvis deltagergruppen har en overskuelig størrelse.

Studiekreds

En studiekreds består af en gruppe mennesker, der gennem deltagernes selvstændige arbejde belyser forskellige emner for at få indsigt i politiske og sociale sammenhænge. Gruppen arbejder med særligt udvalgt studiemateriale.

I løbet af studiekredsen kan der være brug for at indkalde oplægsholder(e) i relation til bestemte temaområder.

I nogle tilfælde kan man søge støtte til at oprette studiekredse efter folkeoplysningsloven. Der ansøges på en blanket, som hentes på rådhuset.

2.5 Etiske overvejelser ved brugerinddragelse

Brugerinddragelse lægger op til samarbejde mellem to ligeværdige parter, brugeren og medarbejderen i det offentlige. Forholdet vil dog næppe blive helt jævnbyrdigt, fordi samspillet delvist styres af det offentlige.

Derfor bør man, før brugerne inddrages, overveje dels hvilken personlig interesse den enkelte bruger kan have ved at blive inddraget, dels hvad det kan betyde for den enkelte bruger at investere tid og energi i at forbedre kvaliteten af offentlige ydelser.

Undgå ubehag for brugeren

Ofte betragtes brugeren som bærer af information, der skal vurderes, og som medspiller i en idéudvikling, der skal bruges til at kvalificere den offentlige service. Herved kan man overse, at selve inddragelsen kan være en negativ oplevelse for brugeren.

- Det kan f.eks. under et interview ske, at brugeren husker ting eller episoder, som vedkommende havde fortrængt. Det bliver måske ikke "samlet op" fordi interviewereren ikke har de nødvendige kvalifikationer til det, eller fordi der ikke er tid, da man skal videre med det, interviewet handler om.
- Brugeren i et gruppeinterview bliver måske stillet over for alternative forklaringer på egne handlemåder og tankemønstre – formuleret af andre brugere og på sådan en måde, at hans eller hendes selvopfattelse vakler.
- I nogle tilfælde kan selv en normal samtale virke provokerende. Spørgsmål og emner, som de offentlige medarbejdere anser for relevante og forståelige i denne sammenhæng, kan virke irrelevante, uforståelige og skabe angst for brugeren. Omvendt kan det, som optager brugeren – og som vedkommende derfor gerne vil relatere til det aktuelle emne – virke irrelevant og uforståeligt for de offentlige medarbejdere.

Det er derfor vigtigt, at de offentlige medarbejdere, der har kontakt til brugerne, ikke alene er troværdige og kompetente – de skal også kunne "stikke en finger i jorden". At gå ud fra, at man uden videre er kompetent til at interviewe, er en misforståelse. Et interview er en delvist styret samtale, hvor det gælder om at give informanten (brugeren) mulighed for at give så fyldestgørende og sammenhængende svar som muligt, så vedkommendes erfaringer og meninger fremtræder tydeligt og konkret. Det forudsætter, at interviewereren er klar over, hvordan man styrer interviewet.

Overhold etiske spilleregler

I alle former for brugerinddragelse er der etiske spilleregler, der skal overholdes. Brugerne medvirker som frivillige og skal derfor behandles med respekt – ved brugerundersøgelser og evalueringer er det ofte den offentlige sektor, der kommer og beder brugerne om hjælp til at belyse et område eller sætte en udvikling i gang. Det er derfor vigtigt, at medarbejderen i det offentlige husker på følgende:

- Den enkelte brugers anonymitet skal sikres – og det skal garanteres over for brugeren, at det er tilfældet.
- Den enkelte bruger skal forsikres om, at medarbejderen har tavshedspligt.

- Kontakt, møder og samtaler skal foregå på brugernes præmisser – og på en sådan måde, at de føler sig hørt og forstået.
- Inddragelsen skal altid starte med en grundig information om, hvad formålet er, og hvorledes resultaterne vil blive anvendt.
- Når undersøgelsen eller projektet er færdig, skal eventuelle resultater (i form af rapporter eller lignende) formidles direkte til den enkelte bruger
- Medarbejderne skal respektere brugerens erfaringer, oplevelser og meninger – og acceptere, at brugerperspektivet betyder meget for samspillet mellem brugerne og det offentlige.

Skal kvaliteten af offentlig service øges, er det også afgørende at inddrage ressourcetsvage brugere, der ellers sjældent kommer til orde, og hvis ønsker og behov derfor også sjældent kendes tilstrækkeligt nuanceret. På den anden side er det også denne gruppe brugere, der er størst risiko for at "forulempe" i forbindelse med brugerinddragelse. Dette dilemma kan langt hen ad vejen undgås ved at fokusere på åbenhed, give sig god tid, acceptere at skulle gentage sig selv samt sørge for at holde brugeren løbende orienteret, når man planlægger og gennemfører brugerinddragelsen.

2.6 Potentielle barrierer for brugerinddragelse

Hos såvel den offentlige forvaltning som brugerne kan der være en række potentielle barrierer for brugerinddragelsen, der kan gøre det vanskeligt at sikre, at brugerinddragelsen får reelle konsekvenser for de offentlige arbejdsgange og organisatoriske rammer.

For det første kan der være tale om *politiske barrierer*, der bunder i afstand mellem politiske værdier og målsætninger på den ene side og så brugernes konkrete ønsker, behov og problemer på den anden side. Der skal være en klar politisk prioritering, således at de politiske barrierer kan fjernes, hvis man indfører faste procedurer – som brugerne kender til – for brugerinddragelse i prioritering, planlægning og evaluering af offentlig service.

For det andet kan der være en række *administrative barrierer*. De kan skyldes uklarhed i de politiske værdier og målsætninger, usikkerhed om mulighed for at tage egne initiativer, manglende politisk prioritering af brugerinddragelse og manglende muligheder for at drøfte brugerinddragelse (metoder og implikationer) blandt medarbejderne i det offentlige.

For det tredje kan der være *faglige barrierer* hos medarbejderne i det offentlige. Barrierer, der dels bygger på administrative rutiner, dels bunder i, at medarbejderne er vant til at være dem, der "tager teten", dem, der plejer at identificere, definere og behandle bestemte problemstillinger og sætte undersøgelser i gang.

For det fjerde kan der opstå *sprogbarrierer* mellem brugere og medarbejdere i det offentlige. Et vigtigt udgangspunkt er, at brugeren og medarbejdere kan forstå hinanden, så de ikke taler forbi hinanden. Hvis brugeren ikke taler dansk, må man selvfølgelig bruge tolk, ligesom man må tage højde for forskellige kulturelle normer og værdier.

Der kan dog sagtens opstå "sprogbarrierer", selvom parterne har samme modersmål. Hvis man ikke kan forstå, hvad den anden part forsøger at udtrykke – eller ikke selv kan gøre klart, hvad man mener – kan det blive en barriere for dialogen og samarbejdet. Det er derfor vigtigt, at medarbejderen i det offentlige stiller uddybende og afklarende spørgsmål, så der opnås en fælles forståelse.

Endelig kan medarbejdere i det offentlige have en række *personlige barrierer*. Det kan være barrierer, der skyldes deres egen livshistorie og -erfaring, eller barrierer, der er knyttet til dilemmaet mellem at være "risikovillig udvikler" og medarbejder i en driftsorganisation. Personlige barrierer kan f.eks. handle om, at medarbejderne:

- ikke er vant til at planlægge og derfor takler problemerne, efterhånden som de opstår
- holder hinandens kreativitet og selvstændighed nede
- vanskeliggør udviklingsarbejdet på grund af interne konflikter
- har hævdundne rettigheder, der hindrer fleksible arbejdstider og opgaver
- mangler uddannelse, erfaring og psykologisk indsigt i brugerinddragelse

- er fokuserede på resultater og ikke giver udviklingsprojekter tid nok, så de ender med at overtage processen, hvis det går langsomt med brugerne
- har uafklarede holdninger til at afgive magt eller kompetence
- ikke ønsker at inddrage brugerne i, hvordan deres opgaver defineres.

Den enkelte bruger kan naturligvis mangle lyst, interesse og overskud til at deltage. Men brugerne kan også have en række *personlige barrierer* for at lade sig inddrage fuldt og helt:

- Brugeren kan – på grund af sin brugerrolle – have en ringe selvopfattelse med hensyn til at påtage sig indflydelse og ansvar.
- Brugeren kan føle sig så afhængig af den offentlige medarbejder, at han eller hun gør alt for at stille denne tilfreds.
- Brugeren kan leve (eller have levet) i meget institutionaliserede rammer, hvor der ikke er tradition for at inddrage brugerne.
- Brugeren kan måske have svært ved at takle mødet med en offentlig medarbejder og svært ved at formulere sin oplevelse, erfaring eller mening.

3. Organisatorisk forankring

Kvalitetsudvikling indebærer altid forandringer. Ofte vender man imidlertid tilbage til det gamle, når nyhedens interesse har fortaget sig – medmindre forandringen forankres organisatorisk.

Når man involverer brugerne, har de en berettiget forventning om, at der også bliver lyttet til dem fremover. Ikke mindst derfor er det nødvendigt at overveje, hvordan den organisatoriske forankring skal finde sted.

I den forbindelse er det nødvendigt at gøre sig klart, på hvilket niveau forankringen skal ske. Det kan være i kontakten mellem brugere og frontmedarbejdere, det kan være på ledelsesniveau, eller det kan være i særlige fora, hvor den offentlige organisations forskellige niveauer er repræsenteret sammen med brugerne (f.eks. kontorchef, fuldmægtig, assistent).

Forankringen afhænger også af, om der er tale om brugerdeltagelse, brugerinddragelse, brugerindflydelse eller brugerstyring. *Brugerdeltagelse* nødvendiggør ikke en fastere tilknytning mellem brugere og offentlige organisationer, mens *brugerinddragelse* og *brugerindflydelse* i forskellig grad lægger op til, at brugerne betragtes som en del af den organisatoriske ramme. Og *brugerstyring* indikerer, at det offentlige (inden for lovgivningens og økonomiens rammer) retter sig ind efter brugernes ønsker og behov.

Brugerdeltagelse kan siges at indgå i det offentlige arbejdsform, hvis man regelmæssigt indhenter oplysninger fra brugerne. Men forankring af brugerinddragelse forudsætter, at brugerne og det offentlige opbygger strukturer, der fremmer begge parters interesse i kontakten – og som samtidig sikrer, at det udviklede produkt (idéer til udvikling, løsningsforslag mv.) omsættes til praktisk handling.

Betingelser for forankring

Den første betingelse for organisatorisk forankring er, at organisationens ledelse ønsker at implementere brugerinddragelse som et vigtig informations- og udviklingsredskab. Manglende involvering fra ledelsen kan betyde, at brugerinddragelsens resultater ikke i tilstrækkelig grad ses i sammenhæng med eller er koordineret med organisationens øvrige mål og ønskede udviklingsretning. Det er således vigtigt, at både brugere og medarbejdere kan mærke, at ledelsen står bag inddragelsen, samarbejdet og de efterfølgende forandringer af organisationen.

Ledelsen bør således for det første sikre sig, at resultaterne fra brugerinddragelse omsættes til gavn for både brugere og organisationen. Og for det andet bør ledelsen motivere organisationens medarbejdere til at arbejde med og videreudvikle brugerinddragelse som en naturlig del af organisationens forandringspotentiale. I denne forbindelse er det klart, at især projekter med vidtgående konsekvenser for organisationens generelle udvikling bør have ledelsens bevågenhed.

Ledelsens rolle kan således - når der er tale om forankring af brugerinddragelse - konkretiseres til følgende overordnede funktioner:

- Ledelsen skal etablere procedurer, der sikrer, at brugerinddragelsens resultater forankres internt i organisationens medarbejderstab i form af videns- og erfaringsopsamling, kompetenceforøgelse og ændrede fremgangsmåder i praksis.
- Ledelsen skal skabe de nødvendige rammer, der muliggør organisationens tilpasning til brugerinddragelsens resultater, herunder vurdere hvilke gavnlige effekter for organisationens øvrige drift, den konkrete brugerinddragelse kan have.
- Ledelsen skal skabe rammer for kontakt- og samarbejdsflader, der nedbryder potentielle barrierer og åbner op for systematisk brugerinddragelse som led i den pågældende organisations drift og udvikling.

Det er nødvendigt for ledelsen af organisationen at skabe sig et klart og præcist overblik over den samlede proces vedrørende den konkrete brugerinddragelse. Ledelsen bør således gennemtænke forløbet fra start til slut, samt etablere strukturer, der sikrer relevant information og hurtig handling på beslutninger.

Det kan være en fordel at nedsætte en styregruppe, gerne med deltagelse af brugere. Eksempelvis kan der nedsættes en tværfaglig styregruppe, der arbejder efter klare aftaler. Det er en fordel at have politiske beslutningstagere, der senere skal udstikke mål for udvikling, med i en styregruppe, så de får en tættere indsigt i inddragelsens karakter, brugernes reaktioner og meninger.

Med udgangspunkt i ledelsens og/eller styregruppens drøftelser udarbejdes en projektbeskrivelse med baggrund, problemformulering og budget. I denne forbindelse er det vigtigt, at se på muligheden af at implementere resultaterne – hvis praksis ikke kan ændres lige nu, er det måske ikke tidspunktet for en undersøgelse.

Dernæst skal ledelsen sørge for at afklare formål, målgruppe og eventuelle hypoteser. Hvilke emner skal afdækkes? Hvad skal der spørges om? Hvem skal spørges? Hvordan skal der spørges? Hvordan skal resultaterne bruges efterfølgende? Hvor langt vil man gå?

Når processen med brugerinddragelse er færdig, bør ledelsen foranledige, at der udarbejdes en rapport over resultater, forløb, efterfølgende overvejelser. Der skal beregnes tid til at udarbejde rapporten, eller eventuelt flere rapporter, som skal være i en form og et sprogbrug, så målgruppen og andre interessenter føler sig orienteret og kan genkende erfaringer og oplevelser. Det er vigtigt, at formidle rapporten både eksternt til brugere og lokalsamfundet, samt internt til organisationens medarbejdere - på en måde og i en form, som alle forstår.

Den anden betingelse for organisatorisk forankring er, at medarbejderne i det offentlige oplever, at brugerne er med til at udvikle kvaliteten. Dette forudsætter, at resultaterne fra brugerinddragelsen forankres internt i organisationen og anvendes i den daglige virksomhed. Et vigtige element i denne resultatforankring kan være en intern styregruppe, der løbende formidler nødvendig information til alle relevante medarbejdere om brugerinddragelsesprocessen og resultaterne heraf. Det forudsætter også en eller flere medarbejdere, der dels har et opfølgingsansvar i forhold til resultaternes implementering i organisationen, dels er ansvarlige for at holde ledelsen informeret om såvel resultater som organisationens reaktion herpå.

Hvis resultaterne af brugerinddragelse lægger op til større organisatoriske forandringer, kan det være hensigtsmæssigt at etablere et forum (eventuelt i form af en styregruppe), hvor såvel ledelse som medarbejdere er repræsenteret med henblik på at have en formel ramme for drøftelser af implementeringsprocessen.

Den tredje betingelse for organisatorisk forankring er, at resultatet af brugerinddragelsen hurtigt efter omsættes til praktisk handling. Der skal måske ændres rutiner, opbygges andre kontaktformer eller gives nye typer af serviceydelser. Når den endelige rapport foreligger, påhviler det således ledelsen et særligt ansvar for at omsætte brugernes synspunkter og perspektiver til konkrete initiativer og tiltag, som udvikler såvel organisationen som kvaliteten af de givne serviceydelser. Det er vigtigt fra starten at gøre sig klart, at brugerinddragelse ikke alene medfører mulighed for kvalitetsudvikling, men også altid indebærer organisationsudvikling. Den konkrete tilpasning af organisation, processer og ydelser, der følger efter brugerinddragelse, indeholder mulighed for at tænke ud over den konkrete brugerinddragelse - og således tænke i organisatorisk læring som princip for videreudvikling generelt.

Den fjerde betingelse for organisatorisk forankring er, at det lykkes at skabe kontaktflader og dialogformer, der kan anvendes af alle parter – både med hensyn til at komme til orde og blive hørt og med hensyn til at kunne "tage noget med sig tilbage" til hver sit bagland.

I denne forbindelse er det vigtigt hele tiden at holde brugerne orienteret om, hvor langt i processen man er nået, hvad der foregår i øjeblikket, samt hvad næste trin drejer sig om. Her er det væsentligt at fokusere på, hvorledes den relevante information formidles til de berørte parter på en sådan måde, at den er både præcis, fyldestgørende og forståelig.

Dette sker nemmest, såfremt brugerinddragelsen foregår systematisk. Det gælder, hvad enten der er tale om relationen mellem bruger og støtteperson eller om brugerrepræsentanter i dialog med repræsentanter fra det offentlige. Systematisk brugerinddragelse øger chancerne for, at der kommer noget ud af det, og at det implementeres i praksis.

Inddragelse af brugernes erfaringer, synspunkter og ønsker bør således ikke være en isoleret hændelse. Ofte er det en fordel til slut i processen igen at høre brugerens synspunkter, ligesom opfølgende brugerundersøgelser giver mulighed for at vurdere, om den ændrede indsats har haft den tilsigtede effekt. Opfølgende brugerundersøgelser har først og fremmest den fordel, at de kan begrænses til de temaer eller områder, hvor der er afdækket et behov for en målrettet indsats – men de dokumenterer også, at det offentlige tager brugerens deltagelse alvorligt.

4. Valg af tilgang og metode

At undersøge/afdække en problemstilling (en holdning, et behov, et ønske etc.) eller at evaluere en given indsats er begge anerkendte måder at arbejde med kvalitetsudvikling på. Undersøgelser sigter ofte mod at få et tilstrækkeligt bredt og nuanceret grundlag at træffe beslutninger på, mens evalueringer anvendes for at vurdere, om en given indsats har opfyldt de opstillede mål. Både undersøgelser og evalueringer er således måder, hvorefter man kan justere en offentlig service, så kvaliteten stadig øges. Herudover kan brugere også inddrages i daglige rutiner f.eks. i tilbud for handicappede medborgere.

Traditionelt foretages undersøgelser og evalueringer af de offentlige systemer, der ønsker at indsamle en viden, de ikke har, eller ønsker at vurdere egen indsats i forhold til kriterier, de selv har opstillet. Der findes imidlertid også undersøgelser og evalueringer, hvor brugere ikke alene deltager som informanter, der besvarer spørgsmål, men også er inddraget som aktive medvirkende i undersøgelses- eller evalueringsprocessen.

Undersøgelser og evalueringer, hvor brugere er involveret direkte, kan være med til at skabe store forventninger hos brugere, interessenter, personale, politikere m.fl. Det er derfor centralt, at undersøgelserne og evalueringerne gennemføres med ændringer for øje, og at følge op på dem. For at kunne bruge resultaterne af en undersøgelse eller en evaluering i det daglige arbejde kræver det løbende information af og accept fra de involverede brugere og interessenter.

Såvel undersøgelser som evalueringer er ofte længerevarende og komplicerede forløb, som forudsætter en grundig planlægning og en stram styring under forløbet.

4.1 Brugerundersøgelser

Brugerundersøgelser kan tilrettelægges således, at brugerne er med til at afdække, hvad der er god kvalitet, og hvad kvalitetsudvikling skal omfatte. Brugerundersøgelser sidestilles ofte med spørgeskemaundersøgelser. Det skyldes, at større brugerundersøgelser ofte gennemføres ved hjælp af spørgeskemaer.

Brugerundersøgelser er i denne "håndbog" en fællesbetegnelse for større undersøgelser af brugernes livsverden, perspektiv og behov. De konkrete metoder, der benyttes til at belyse dette, kan variere afhængigt af undersøgelsens formål, målgruppens størrelse, brugernes forudsætninger og ressourcer samt de administrative muligheder for at ændre på praksis mv. Det er også vigtigt at være opmærksom på, at man kan kombinere flere forskellige metoder i forbindelse med en brugerundersøgelse.

Der findes forskellige typer af brugerundersøgelser, men fælles for dem er, at de dels afdækker et område, dels sigter mod at give et overblik, som man administrativt ønsker at få. Formålet kan f.eks. være at undersøge brugernes *tilfredshed* med en service, borgernes *holdning* til kommunens generelle serviceniveau eller borgernes *behov* for service mv.

Tilfredshedsundersøgelse

En tilfredshedsundersøgelse kan med fordel anvendes som led i kvalitetsudvikling. En kommune har f.eks. brug for brugernes vurdering af, hvor tilfredse de er med servicen inden for et bestemt område – og hvor der eventuelt er behov for at forbedre den. På baggrund af brugernes tilbagemeldinger sættes nye tiltag i værk, og efter en periode følger kommunen op med en ny brugerundersøgelse for at undersøge, om brugerne oplever en forbedret service. Det er vigtigt at have et sammenligningsgrundlag mellem "før" og "nu" og mulighed for at foretage sammenligninger mellem institutioner.

Behovsundersøgelse

En behovsundersøgelse kan rettes mod både nuværende og kommende brugere og kan bruges som led i at videreudvikle eller udbygge servicen på et område. Her bør man være opmærksom på, at det kan være nemt at komme med ønsker om udvikling eller forbedring, hvis ønskerne ikke har nogle konsekvenser, f.eks. i form af højere brugerbetaling, skat eller nedprioritering på andre områder. Ligeledes bør man være opmærksom på, at en behovsundersøgelse kan skabe forventninger hos brugerne om, at behovene vil blive opfyldt fuldt ud.

Adfærds- og holdningsundersøgelse

En holdningsundersøgelse kan bruges til at belyse, om der skal prioriteres anderledes i forhold til f.eks. jobskabelse, kommunens indsats på det sociale område, på miljøområdet mv. Brugere beskriver deres erfaringer i forhold til et givet emne eller forløb. Undersøgelser, der afdækker, hvorfor eller hvorfor ikke brugerne følger de offentlige medarbejders råd, kan vise, om der er behov for årsagsanalyse.

Perspektivforskning

Perspektivforskning er en betegnelse for en bred vifte af systematiske undersøgelser, der analyserer de involverede parter forskellige perspektiver i

forhold til en ydelse eller et område. Undersøgelsen sigter således på at afdække parternes opfattelser af, viden om og handlinger i forhold til det pågældende område. Sådanne undersøgelser kan ofte danne afsæt for dialog mellem de forskellige interessenter.

4.2 Evalueringer med udgangspunkt i brugerperspektiv

Evalueringer bruges til at vurdere, om et givet mål er nået, om et niveau eller en standard er god nok, eller om noget har ændret sig.

Offentlige virksomheder ønsker ofte at evaluere, om en indsats eller ydelse set med brugernes øjne lever op til de politisk fastsatte mål (*målorienteret evaluering*). En anden type evaluering, der også ofte anvendes i offentligt regi, er evalueringer af, om en ændret indsats har haft de ønskede konsekvenser (*resultatevaluering*).

Ved begge typer af evalueringer sammenligner man forskellige tilstande. I den første sammenlignes en faktisk tilstand med en ideel tilstand, og i den anden sammenlignes en tidligere tilstand med en nutidig tilstand. Det er karakteristisk for disse to typer evaluering, at formidlingen først sker, når evalueringen er slut. Begge former for evaluering kan være nødvendige for at højne kvaliteten af offentlig service, og begge former kan inddrage brugere som informanter, der viderebringer deres oplevelser, erfaringer og vurderinger.

En tredje form for evaluering er *udviklingsevaluering*, der er langt mere procesorienteret. Denne form sigter mod løbende at justere tiltag, indsatser og ændringer i selve udviklingsprocessen. Fokus er således på de sociale processer, aktiviteter og konsekvenser af indsatsen. Resultaterne formidles derfor også løbende. I denne type evaluering er det muligt at inddrage brugere på flere forskellige måder, mere kontinuerligt og i forhold til ikke blot ydelsens indhold, men også dens organisatoriske ramme og den måde, servicen gives på.

Uanset hvilken type af evaluering, man taler om, er der ikke tale om en konkret metode – evalueringer er snarere modeller, hvor forskellige metoder kan anvendes og kombineres. En evaluering kan således finde sted ved at anvende f.eks. en kombination af spørgeskemaer, fokusgruppeinterview, og observation.

Når det drejer sig om evaluering af forandring eller om evaluering af selve udviklingsprocessen, er det vigtigt, at evalueringen påbegyndes samtidig med selve undersøgelsen eller projektet. Det at sætte en undersøgelse i gang vil nemlig altid i sig selv ændre tingenes tilstand.

Intern eller eksten evaluering

Det er vigtigt at finde ud af, hvem der skal foretage evalueringen. Man skelner normalt mellem interne og eksterne evalueringer. I en intern evaluering er den, der gennemfører evalueringen, direkte knyttet til udførelsen af indsatsen eller en del af det system, som har iværksat den pågældende indsats. En ekstern evaluering gennemføres derimod af personer uden tilknytning til indsatsen eller den organisation, der ønsker evalueringen.

Fordelen ved en intern evaluering er, at evaluatoren har nemmere ved at sætte sig ind i de ofte komplekse processer og sammenhænge, som vedkommende er en del af i sit daglige virke. Ulempen er, at der er en risiko for at blive for indforstået og ”ikke kunne se skoven for bare træer”.

Fordelen ved en ekstern evaluering er, at evaluatoren som udefra kommende ofte får øje på indlysende sammenhænge, som deltagerne ikke selv kan se. Men også at evaluatoren for at kunne forstå den pågældende organisations værdier og

tænkemåder er nødt til at få deltagerne til at formulere det underforståede, det flertydige, det uklare. Ulempen ved en ekstern evaluering er, at man risikerer at miste noget af dybden, spændvidden og nuancerne i den indhentede viden.

Baggrund for evaluering

Baggrunden for at iværksætte en evaluering er først og fremmest et ønske om at vide noget mere om den service, der ydes, og om, hvordan den opleves og modtages. Dette brede formål med en evaluering kan have baggrund i mange forskellige forhold:

- at man ønsker grundlag for at prioritere mellem opgaver
- at man ønsker at måle effektiviteten i forhold til anvendelsen af ressourcer (costeffectivenessanalyse)
- at man ønsker at videreformidle viden til andre om organisationen, (beskrivende evaluering)
- at man ønsker at klargøre rollefordelingen og drøfte præmisserne for arbejdet (evalueringsegnethedsstudie)
- at man ønsker at sikre, at de erklærede mål til stadighed opfyldes (målorienteret evaluering)
- at man ønsker at drøfte, om nogle formål skal revideres f.eks. på grund af ændrede arbejdsforhold, metoder, ændrede forhold inden for det område, der arbejdes med (beslutningsorienteret evaluering)
- at man ønsker at sammenligne sit arbejde med andres (målfri evaluering)

Langt de fleste evalueringer handler om, at det offentlige ønsker at få bedre indblik i sin egen måde at fungere på (ofte med henblik på at forbedre eller udvikle denne måde). Dette indebærer imidlertid, at hovedparten af evalueringerne tager udgangspunkt i den offentlige organisations behov for at spørge ind til bestemte emner, behov, ønsker eller problemstillinger. Brugere optræder som informanter, men er sjældent med som evaluatore, hverken til at formulere kriterier for evalueringen eller til at gennemføre selve evalueringen. I de senere år er der dog udviklet forskellige typer af evalueringsmodeller, som på forskellige måder tager udgangspunkt i brugernes perspektiv.

4.3 Om at vælge metode

Kvalitetsudvikling er en dynamisk proces, hvor hensigten ikke kun er at sikre kvaliteten, men også at udvikle og forbedre den ved at inddrage ny viden og løbende vurdere og anvende denne viden. Da brugerinddragelse er et fænomen i stadig udvikling, kan der ikke opstilles en facitliste over, hvornår og hvordan inddragelsen konkret skal finde sted. Følgende spørgsmål skal dog overvejes:

- Hvad er formålet med brugerinddragelse, dvs. hvad ønsker man brugernes medvirken til (give information, udvikle idéer, gå i dialog, evaluere)?
- Hvilke temaer eller problemstillinger skal brugerne inddrages – eller ikke inddrages – i forhold til?
- På hvilket plan skal brugerne inddrages?
- På hvilken måde skal brugerne inddrages (hvilke metoder skal vælges)?

I metodeafsnittet er der beskrevet en række metoder til brugerinddragelse. Beskrivelsen af dem er tilstrækkelig bred til, at metoderne kan bruges inden for forskellige offentlige fagområder – f.eks. i vejvæsenet, skatteforvaltningen, skoler, daginstitutioner, sundhedspleje, bo- og servicetilbud. Når man vælger metode, er det derfor vigtigt at tænke over, at metoden eventuelt skal omformes lidt, så den passer til de temaer eller problemstillinger, man ønsker at inddrage brugerne i forhold til.

Kvalitative og kvantitative metoder

Ved indsamling af data skelner man almindeligvis mellem kvantitative eller kvalitative metoder. Kvantitative metoder – typisk brugerundersøgelser i form af spørgeskemaundersøgelser – sigter mod at indsamle ”hårde” data, der forholdsvis let kan gøres op, tælles og måles. Kvantitative metoder kan med fordel bruges til at beskrive omfang og hyppighed af udvalgte fænomener samt til at undersøge hypoteser om afgrænsede årsagssammenhænge (f.eks. antal personer, antal jobskift, benyttet offentlig service mv.). Kvantitative metoder kan behandle mange data på én gang og er således velegnet til at give overblik over svar på spørgsmål om faktuelle emner.

Ved de kvalitative metoder som f.eks. individuelle interview og gruppeinterview får man ”bløde” data. Kvalitative metoder kan med fordel bruges til at indsamle og beskrive f.eks. meninger, holdninger, oplevelser og erfaringer – og på baggrund heraf få øje på sammenhænge og strukturer i forløb og processer. Kvalitative metoder er således gode til at afdække problemer og til at analysere komplicerede sammenhænge, processer og strukturer.

Kvantitative og kvalitative metoder kan benyttes hver for sig eller som supplement til hinanden. Det er først og fremmest formålet med brugerinddragelsen eller undersøgelsen, der er afgørende for, hvilken metode der med fordel kan anvendes.

Overvejelser ved valg af metode

Ud over formålet med brugerinddragelsen eller undersøgelsen er der en række andre forhold, som vil være med til at afgøre valget af metode:

- De forskellige metoder adskiller sig fra hinanden med hensyn til tidsforbrug og økonomiske omkostninger. Der er ikke nogen klar sammenhæng mellem

tidsforbrug og økonomi. Undersøgelser, hvor brugere og medarbejdere mødes regelmæssigt gennem længere tid, behøver ikke at koste meget. Omvendt kan andre metoder, der kan gennemføres relativt hurtigt, kræve store omkostninger, fordi de involverer mange mennesker.

- Brugernes perspektiver afhænger af den enkelte brugers livssituation og erfaringer på et givet tidspunkt. Når der skal vælges metode til at gennemføre brugerinddragelse, er det derfor nødvendigt at se på, hvem brugerne er, hvordan der bedst skabes kontakt til dem, på hvilket plan de skal inddrages, samt hvilke temaer eller problemstillinger man ønsker brugerne inddraget i forhold til.
- De offentlige medarbejdere tager oftest initiativ til og gennemfører brugerinddragelse eller undersøgelser. Derfor betyder deres individuelle forudsætninger også noget for valg af konkrete metoder. Ikke alle er gode til f.eks. at interviewe – og ikke alle er gode til dialog med brugere. Heller ikke alle kender til, hvordan man statistisk behandler mange svar indhentet gennem en kvantitativ undersøgelse.
- Det er vigtigt at være klar over, at nogle metoder går tættere på den enkelte bruger end andre. Under et interview får man således ofte flere meget personlige oplysninger end under et kvalitetsværksted eller i forbindelse med en spørgeskemaundersøgelse. Det er derfor også af overordentlig stor betydning for valg af metode, at man inddrager etiske overvejelser.
- Der kan være en lang række potentielle barrierer både hos brugere og hos medarbejdere i det offentlige, der kan stille sig i vejen for, at brugerinddragelsen bliver reel. Usikkerhed om formålet med inddragelsen, nervøsitet ved situationen, manglende overblik over forløbet samt uro ved at skulle tale og arbejde sammen på lige fod kan være faktorer, der kan hindre det fulde udbytte af brugerinddragelsen. Det er derfor nødvendigt at overveje, om der er sådanne barrierer – og hvis der er, hvad der i så fald kan eller skal gøres ved det. I denne forbindelse kan temadage, kurser eller studiekredse for brugere komme på tale.

Formål med brugerinddragelse

Der kan være tale om forskellige former for brugerinddragelse, ligesom brugerne kan inddrages såvel i eget forløb som på et mere overordnet plan. Uanset formål med brugerinddragelsen, skal der vælges en metode (eller en kombination af metoder) og udarbejdes konkrete handleplaner for at iværksætte og gennemføre inddragelsen. Kriterierne for valg af metode hænger sammen med, hvad brugerinddragelsen skal gå ud på sammenlignet med, hvor de forskellige metoder har deres stærke sider. Følgende punkter udgør en skala, hvor brugeren inddrages mere og mere aktivt, alt efter hvad man ønsker at benytte brugerinddragelsen til.

- at få indsigt i brugerens oplevelser, erfaringer, ønsker og meninger
- at få brugeren til at udpege temaer for det videre arbejde og eventuelt prioritere
- at få brugeren til at udpege nye idéer samt eventuelt udvikle disse
- at skabe dialog mellem bruger og andre interessenter

- at brugeren deltager i at igangsætte og gennemføre nye initiativer
- at brugeren deltager i opfølgning og evaluering af initiativer.

I metodeafsnittet er der en oversigt og beskrivelse af de forskellige metoder til brugerinddragelse. Metoderne kan kombineres og varieres på forskellig måde. De forskellige metoder adskiller sig fra hinanden på en række områder, der også er brugt som skabelon for beskrivelsen af den enkelte metode:

- formål
- metodens stærke sider
- beskrivelse af forløb
- deltagere
- tidsforbrug
- forberedelse
- værd at huske.

I det følgende præsenteres en række forskellige metoder til brugerinddragelse. Metoderne adskiller sig fra hinanden på flere områder med hensyn til f.eks. formål, forberedelse, tidsforbrug og deltagere. Nogle af metoderne minder imidlertid også om hinanden – og i skemaet nedenfor er en lang række metoder samlet under nogle hovedoverskrifter:

- spørgeskemaundersøgelser
- interview
- observation
- værksteder
- interessentmøder
- brugere i organisationen
- evalueringer.

Skemaet viser en oversigt over, hvor de forskellige metoder har deres stærke sider, når der sigtes på forskellige formål med brugerinddragelse. For en uddybning af de enkelte metoders stærke sider henvises til oversigt over metoder til brugerinddragelse. Hver hovedoverskrift indledes med generelle bemærkninger. Efterfølgende beskrives de enkelte metoder, der hører ind under den pågældende hovedoverskrift (for uddybning se skema).

Formål Metode	Brugerne fortæller om oplevelser, meninger, ønsker og behov	Brugerne er med til at udpege temaer og evt. prioritere disse	Brugerne er med til at få nye idéer og evt. udvikle disse	Brugerne er med til at skabe dialog mellem dem selv og andre interessenter	Brugerne er med til at igangsætte og gennemføre nye initiativer	Brugerne er med til at følge op på og evaluere indsatser eller initiativer
Spørgeskemaundersøgelser	X	(X)				
Interview	X	X (gruppe)				
Observation	(X)					
Værksteder	X	X	X			
Interessentmøder		X	X	X		
Brugere i organisationen			X	X	X	
Evalueringer					X	X

5. Oversigt over metoder

De enkelte metoder beskrives nærmere under hovedoverskrifterne nedenfor:

Spørgeskemaundersøgelser

Interview

- Individuelle interview
- Gruppeinterview
- Fokusgruppeinterview
- Telefoninterview
- Bruger interviewer bruger

Observation

- Stedfortrædermetoden

Værksteder

- Kvalitetsværksted
- Fremtidsværksted
- Future search conference (fællesskabsværksted)

Interessentmøder

- Dialogmøde
- Fokuspisode
- Visionsseminar
- Familierådslagning
- Konsensuskonference
- Borgermøde
- Deliberativ høring
- Brugere i organisationen
- Arbejdsgrupper
- Referencegrupper

Metodekomplekser

- BIKVA
- KUBI (svage brugere)
- Empowermentevaluering (svage brugere)

5.1 Spørgeskemaundersøgelser

En spørgeskemaundersøgelse er en systematisk indsamling af viden med det formål at belyse brugernes meninger, synspunkter og eventuelle behov på udvalgte områder eller emner.

Formål

Metoden bruges fortrinsvis til at bekræfte eller afkræfte opstillede hypoteser på afgrænsede områder. Der fokuseres primært på at belyse hyppighed og omfang af udvalgte fænomener og på at afdække mulige årsagssammenhænge.

Metodens stærke sider

Metoden er anvendelig til at indsamle store datamængder og til give et generelt overblik over f.eks. brugeres holdninger og meninger, men også til at belyse, hvor ofte, i hvilket omfang mv. en ydelse gives.

Beskrivelse af forløb

En forudsætning for at få brugbare og målbare resultater er, at formålet kan beskrives klart og præcist. Derfor er det nødvendigt på forhånd at afdække emnet eller området, så undersøgeren har viden om det og ved, hvad der skal spørges om.

Deltagere

En spørgeskemaundersøgelse kan gennemføres af offentlige medarbejdere eller et konsulentfirma. Ofte er det relevant at inddrage brugere eller repræsentanter for målgruppen for at få indkredset relevante emner, der skal spørges ind til. Man kan eventuelt også få brugerne til at afprøve spørgeskemaet med henblik på at justere sprog eller indhold.

Tidsforbrug

Spørgeskemaundersøgelser er tids- og ressourcekrævende. Især i planlægningsfasen, hvor området afdækkes, og spørgsmålene formuleres. Der kan nemt gå 3-5 måneder, fra planlægningen begynder, til resultaterne foreligger på skrift.

Forberedelse

Forberedelsesfasen er vigtig. Det er nødvendigt at beskrive, hvad man ønsker at undersøge. Jo mere præcist, det er formuleret, jo lettere er det at gå til, og jo lettere er det at bearbejde de data, der samles ind. En risiko er, at man gerne vil have det hele med, og at undersøgelsen derfor bliver for vidtfavnende.

Inden man går i gang med undersøgelsen, må det afklares, hvordan man bedst skaber kontakt til målgruppen, sikrer en acceptabel svarprocent og et brugbart datamateriale.

Værd at huske

Man skal være opmærksom på, at de problemstillinger, der søges belyst, ofte er forenklede. Hvis spørgeskemaet f.eks. retter sig til to – måske meget forskellige – brugergrupper, kan det være vanskeligt umiddelbart at sammenligne udsagnene. Man skal også være opmærksom på, at de, der gennemfører spørgeskemaundersøgelsen, formulerer spørgsmål ud fra deres egne standarder for kvalitet.

5.2 Interview

Interview bruges til at skaffe oplysninger, meninger og synspunkter fra en enkelt bruger eller en gruppe brugere. Oplysningerne er som regel af kvalitativ karakter ("bløde" data).

Interview kan benyttes som metode i kvalitative undersøgelser, i selvstændige undersøgelser, der beskriver den enkelte brugers oplevelse af et emne eller problemstilling eller som supplement til kvantitative undersøgelser. For eksempel kan man bruge interview som supplement til en spørgeskemaundersøgelse for at belyse eller uddybe udvalgte emner eller områder eller til få eksemplificeret forhold, der undrer. Interview kan også bruges til at sikre, at bestemte brugergrupper, der måske er underrepræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, får mulighed for at komme til orde.

Der findes en række forskellige interviewformer. Fælles for dem er, at de kan tilrettelægges mere eller mindre struktureret.

Struktureret interview

I et struktureret interview er spørgsmålene formuleret på forhånd, og der kan eventuelt også være angivet faste svarmuligheder. Ved strukturerede interview skal man være opmærksom på, at der kan være risiko for, at vigtige emner og detaljer ikke kommer med i interviewet – og således ikke belyses. Derfor er det nødvendigt, at interviewer sætter sig grundigt ind i det emne eller område, interviewet skal afdække. En gennemarbejdet *interviewguide* er en forudsætning for et struktureret interview, og vil også gøre den følgende bearbejdning af materialet lettere.

Ustruktureret interview

Et ustruktureret interview har den fordel, at interviewer har mulighed for at følge op, spørge ind til og få uddybet emner undervejs i interviewet. På den anden side stiller det større krav til den efterfølgende bearbejdning, når interviewene måske skal sammenfattes i en rapport eller lignende. Ved ustrukturerede interview bør man udarbejde en *interviewguide* med de emner eller områder, der skal belyses i interviewet. En interviewguide må ikke forveksles med et spørgeskema. Det er en god idé, at interviewpersonen får interviewguiden på forhånd, så vedkommende har mulighed for at forberede sig til interviewet.

I både strukturerede og ustrukturerede interview kan spørgsmålene udformes forskelligt:

- som lukkede (dvs. meget præcise) spørgsmål med bestemte svarkategorier
- som åbne spørgsmål, hvor svarene kan være meget forskellige.

Metodens stærke sider

- Interview er velegnede til at få et bredt og nuanceret billede af personlige holdninger og meninger (herunder ønsker).
- Gruppeinterview eller fokusgruppeinterview er også velegnede til at skabe dialog mellem brugerne. Med baggrund i dialogen afdækkes nemmere spændvidden i brugernes erfaringer og meninger – på baggrund af hvilke der eventuelt kan udvælges temaer med henblik på en udviklingsindsats.

Værd at huske

Det vil ofte have stor betydning, at man kan garantere interviewpersonen fuld anonymitet. Både ved selve interviewet, og hvis der f.eks. bagefter kommer en rapport. Her må interviewpersonen ikke kunne "genkendes" ud fra sine udtalelser.

Man skal være opmærksom på, at ved alle former for interview vil en utrænnet interviewer bruge mere tid end en trænnet interviewer. Ligesom den efterfølgende bearbejdning vil tage længere tid for en utrænnet medarbejder end for en trænnet.

Interviewpersonen skal på forhånd kende til interviewets formål, indhold, og rammer. Desuden skal der aftales praktiske forhold i forbindelse med eventuelt honorar, dækning af transport og forplejning.

5.2.1 Individuelle interview

Et individuelt interview er en samtale mellem interviewer(e) og en enkelt bruger.

Interviewet kan bruges alene eller benyttes som supplement til større generelle spørgeskemaundersøgelser eller gruppeinterview.

Formål

Individuelle interview bruges til at samle oplysninger om og få indsigt i den enkelte brugers oplevelser, erfaringer, meninger og ønsker.

Metodens stærke sider

Metoden er velegnet til at få et nuanceret billede og et dybere indblik i personlige holdninger og problemer.

Beskrivelse af forløb

Før interviewet bør intervieweren:

- sikre sig, at interviewpersonen kender interviewets formål (hvad skal interviewet bruges til), indhold (temaer for interviewet, måske i form af en interviewguide) og rammer (varighed, anonymitet mv.)
- sørge for det praktiske i forbindelse med transport eller dækning af transportudgifter, eventuelt honorar etc.
- sikre sig, at interviewet kan foregå et sted, hvor man ikke bliver forstyrret.

Under interviewet er det vigtigt:

- At intervieweren fra begyndelsen får skabt en åben og tillidsfuld atmosfære. En god start kan være at byde på kaffe, te eller vand og lidt at spise.
- At interviewpersonen endnu engang får en grundig orientering om interviewet. Intervieweren præsenterer sig, fortæller om formål, indhold og rammer for interviewet og svarer på eventuelle spørgsmål fra interviewpersonen.
- At interviewer og interviewperson får talt sammen om eventuel nervøsitet, og at det præciseres over for interviewpersonen, at han eller hun til enhver tid kan "springe fra".
- At sikre sig, at interviewpersonen er indforstået med, at interviewet optages på bånd, hvis det er tilfældet. I så fald bør intervieweren fortælle, hvad der sker med båndene bagefter, f.eks. at de destrueres, når undersøgelsen er slut.
- At intervieweren er opmærksom på interviewpersonens reaktioner (både verbale og kropslige) og holder øje med, om vedkommende virker presset eller føler sig ubehageligt tilpas.
- At lytte aktivt og ikke bare skrive det ned, interviewpersonen siger, men også lægge mærke til det, der ikke bliver sagt.
- At slutte interviewet med at takke for deltagelsen og gentage det videre forløb, fortælle om anonymitet igen og besvare eventuelle spørgsmål.
- At aftale det, hvis interviewpersonen skal godkende et skriftligt referat af interviewet.

Deltagere

1 til 2 interviewere og et antal brugere, der interviewes enkeltvis. Nogle gange er det en fordel at være to til at interviewe, idet to hører og ser forskellige ting. Andre gange vil en bruger ikke kunne forholde sig til mere end én interviewer. Hvis man

er to til at interviewe, kan man eventuelt fordele opgaverne mellem sig, så den ene interviewer, og den anden tager referat.

Tidsforbrug

Hvor lang tid der afsættes til interviewet, afhænger af brugergruppen. Almindeligvis vil et individuelt interview tage et par timer, idet det kan være nødvendigt først at bruge lidt tid på at få interviewpersonen til at føle sig tryk. Det vil som regel være vanskeligt at fastholde et koncentreret interview i mere end ca. 1½ time. Tidsrammen skal være lagt fast og meldt ud på forhånd.

Forberedelse

Intervieweren skal være velforberedt til interviewet, uanset om der er tale om et struktureret eller ustruktureret interview. Der skal så vidt muligt udarbejdes en interviewguide eller en checkliste, som interviewet kan bygges op omkring.

Værd at huske

Interviewpersonen kan være sårbar, hvis interviewet handler om følsomme eller personlige emner. Intervieweren bør være opmærksom og lydhør over for det, vedkommende siger, og følge nænsomt op.

I nogle tilfælde kan interviewpersonen have andre forventninger til interviewet end det aktuelle formål, måske en forventning om, at interviewet indgår i vedkommendes sagsbehandling. Det stiller krav til intervieweren om at skabe et behageligt og tillidsfuldt "rum", hvor interviewpersonen ikke føler sig "udnyttet". Og det gør det ekstra vigtigt at præcisere formålet med interviewet.

Hvis interviewet optages på bånd, bør intervieweren være opmærksom på, at det kan tage lang tid at lytte båndene igennem bagefter.

5.2.2 Gruppeinterview

Et gruppeinterview eller en gruppesamtale er en samtale eller en dialog mellem alle deltagere i gruppen og interviewer(e).

Et gruppeinterview kan benyttes alene eller supplere større generelle spørgeskemaundersøgelser. Interviewet kan eventuelt fungere som "talerør" for en gruppe underrepræsenterede brugere.

Formål

Formålet er at få oplysninger om og indsigt i en gruppe brugeres oplevelser, erfaringer, meninger og ønsker. På baggrund af interviewet kan der eventuelt formuleres problemstillinger eller fokusområder, der kan være genstand for en særlig udviklingsindsats.

Metodens stærke sider

Gruppeinterview er en god metode til at skabe dialog mellem brugerne – helt eller delvist styret af brugerne selv. Desuden er gruppeinterview velegnet til at skabe kontakt og netværk mellem brugerne, f.eks. med henblik på at nedsætte en arbejdsgruppe af brugere i et længere projektførløb.

Beskrivelse af forløb

Gruppeinterviewet kan gennemføres efter en interviewguide, men interviewet vil ofte udvikle sig til en samtale, hvor de enkelte brugere indbyrdes støtter og supplerer hinanden samt diskuterer emner eller problemstillinger for interviewet. Samtalen kan styres mere eller mindre af intervieweren, for at sikre, at der skabes et trygt forum, hvor deltagerne tør give udtryk for deres mening, og samtidig sørge for at få kvalificerede og uddybende svar.

Før interviewet bør intervieweren:

- sikre sig, at deltagerne kender interviewets formål (hvad skal interviewet bruges til), indhold (temaer for interviewet, måske i form af en interviewguide) og rammer (varighed, anonymitet mv.)
- sørge for det praktiske i forbindelse med transport eller dækning af transportudgifter, eventuelt honorar etc.
- sikre sig, at interviewet kan foregå et sted, hvor man ikke bliver forstyrret.

Under interviewet er det vigtigt:

- At deltagere og interviewer(e) præsenteres for hinanden. Ofte vil det være en god idé, hvis de enkelte også fortæller lidt om deres baggrund.
- At intervieweren fra begyndelsen får skabt en åben og tillidsfuld atmosfære. En god start kan være at byde på kaffe, te eller vand og lidt at spise.
- At deltagerne endnu engang får en grundig orientering om interviewet. Intervieweren præsenterer sig, fortæller om formål, indhold og rammer for interviewet og svarer på eventuelle spørgsmål fra deltagerne.
- At sikre sig, at deltagerne er indforståede med, at interviewet optages på bånd, hvis det er tilfældet. I så fald bør intervieweren fortælle, hvad der sker med båndene bagefter, f.eks. at de destrueres, når undersøgelsen er slut.
- At intervieweren er opmærksom på deltageres reaktioner (både verbale og kropslige) og holder øje med, om de har det godt, virker pressede eller føler sig ubehageligt tilpas.

- At lytte aktivt og også lægge mærke til, hvad der ikke bliver sagt. Intervieweren kan eventuelt følge op på enkeltpersoners udsagn for at høre de andre deltageres mening (f.eks. "Har I andre oplevet noget lignende?") .
- At slutte interviewet af med at takke for deltagelsen og gentage det videre forløb, fortælle om anonymitet igen og besvare eventuelle spørgsmål.
- At aftale det, hvis deltagerne skal godkende et skriftligt referat af interviewet

Deltagere

En brugergruppe på 6-8 personer er det optimale. Hvis der er flere deltagere, er der risiko for, at der opstår mindre samtalegrupper undervejs. Nogle brugere kan let komme til at dominere, og det kan være svært at følge op på den enkelte brugers udsagn. Der kan være 1 eller 2 interviewere (2 bør dog tilrådes) og eventuelt en, der skriver referat.

Tidsforbrug

Selve gruppeinterviewet tager typisk 1½-2 timer afhængigt af emne og brugergruppe. Deltagerne skal kende tidsrammen for interviewet på forhånd.

Forberedelse

Intervieweren skal være velforberedt til interviewet, uanset om der er tale om et struktureret eller ustruktureret interview. Og deltagerne skal kende rammerne for gruppens virke. Der skal så vidt muligt udarbejdes en interviewguide eller en checkliste, som interviewet kan bygges op omkring.

Værd at huske

Deltagerne kan være sårbare, hvis interviewet handler om følsomme eller personlige emner. Intervieweren bør derfor være opmærksom og lydhør over for det, deltagerne siger, og følge nænsomt op.

I nogle tilfælde kan deltagerne have andre forventninger til interviewet end det aktuelle formål, måske en forventning om, at interviewet indgår i deres sagsbehandling. Det stiller krav til intervieweren om at skabe et behageligt og tillidsfuldt "rum", hvor deltagerne ikke føler sig "udnyttet". Og gør det ekstra vigtigt at præcisere formålet med interviewet.

Hvis interviewet optages på bånd, bør intervieweren være opmærksom på, at det kan tage lang tid at lytte båndene igennem bagefter.

5.2.3 Fokusgruppeinterview

Fokusgruppeinterview er som gruppeinterview samtale mellem flere deltagere og en eller flere interviewere.

Formål

Formålet er at skabe dialog mellem brugerne. Udvalgte problemstillinger eller temaer sættes i fokus, og brugerne opfordres til at komme med synspunkter og meninger herom.

Metodens stærke sider

Metoden er velegnet til at få en gruppe brugere til at fortælle – og argumentere for – deres holdninger og vurderinger i forhold til et på forhånd udvalgt tema, eventuelt med henblik på en udviklingsindsats.

Beskrivelse af forløb

Fokusgruppeinterview gennemføres med udgangspunkt i 4-5 temaer, som ønskes belyst fra flere sider. Brugere bliver opfordret til at begrunde deres synspunkter. Samtalen kan styres mere eller mindre af intervieweren, for at sikre, at der skabes et trygt forum, hvor deltagerne tør give udtryk for deres mening, og samtidig sørge for at få kvalificerede og uddybende svar.

Før interviewet bør intervieweren:

- sikre sig, at deltagerne kender interviewets formål (hvad skal interviewet bruges til), indhold (temaer for interviewet) og rammer (varighed, anonymitet mv.)
- sørge for det praktiske i forbindelse med transport, dækning af transportudgifter, eventuelt honorar etc.
- sikre sig, at interviewet kan foregå et sted, hvor man ikke bliver forstyrret.

Under interviewet er det vigtigt:

- At deltagere og interviewer(e) præsenteres for hinanden. Ofte vil det være en god idé, hvis de enkelte også fortæller lidt om deres baggrund.
- At intervieweren fra begyndelsen får skabt en åben og tillidsfuld atmosfære. En god start kan være at byde på kaffe, te eller vand og lidt at spise.
- At deltagerne endnu engang får en grundig orientering om interviewet. Intervieweren præsenterer sig, fortæller om formål, indhold og rammer for interviewet og besvarer eventuelle spørgsmål fra deltagerne.
- At sikre sig, at deltagerne er indforståede med, at interviewet optages på bånd, hvis det er tilfældet. I så fald bør intervieweren fortælle, hvad der sker med båndene bagefter, f.eks. at de destrueres, når undersøgelsen er slut.
- At intervieweren er opmærksom på deltagernes reaktioner (både verbale og kropslige) og holder øje med, om de har det godt, virker pressede eller føler sig ubehageligt tilpas.
- At lytte aktivt og også lægge mærke til, hvad der ikke bliver sagt. Intervieweren kan eventuelt følge op på enkeltpersoners udsagn for at høre de andre deltageres mening (f.eks. "Har I andre oplevet noget lignende?") .
- At slutte interviewet af med at takke for deltagelsen og gentage det videre forløb, fortælle om anonymitet igen og besvare eventuelle spørgsmål.
- At aftale det, hvis deltagerne skal godkende et skriftligt referat af interviewet

Fokusgruppeinterviewet kan afvikles efter en temaguide, men interviewet vil ofte udvikle sig til en samtale, hvor de enkelte deltagere supplerer hinanden. Interviewet kan styres mere eller mindre af interviewerens, der kan virke som katalysator for samspillet i gruppen og få deltagerne til at argumentere for deres udsagn.

Deltagere

En brugergruppe på 8-10 personer er det optimale. Der kan være 1 eller 2 interviewere (der skal stimulere samspillet i gruppen) og eventuelt en, der skriver referat.

Tidsforbrug

Et fokusgruppeinterview tager typisk 1½-2 timer afhængigt af emne og brugergruppe. Tidsrammen for interviewet skal være lagt fast og meldt ud til deltagerne på forhånd.

Forberedelse

Intervieweren skal være velforberedt til interviewet, og der skal så vidt muligt udarbejdes en temaguide eller checkliste, som interviewet kan bygges op omkring. Deltagerne skal kende rammerne for gruppens virke.

Værd at huske

Interviewer(e) skal være neutral, skal kunne skabe et trygt forum, stimulere samspillet og sørge for, at alle kommer til orde og får lov at argumentere for deres synspunkter.

Hvis interviewet optages på bånd, bør interviewerens være opmærksom på, at det kan tage lang tid at lytte båndene igennem bagefter.

5.2.4 Telefoninterview

Ligesom individuelle interview er et telefoninterview en samtale mellem en bruger og en interviewer.

Et telefoninterview kan have fokus på brugeren og dennes livsverden. Interviewet kan udføres efter et spørgeskema med faste spørgsmål eller som et kvalitativt interview efter en interviewguide.

Metoden er bedst til bestemte og præcise spørgsmål med lukkede svarkategorier, fordi det er umuligt at sammenholde udsagn med kropssprog, mimik mv. Fordelen ved at benytte telefoninterview er, at det ikke kræver så megen tid og ikke kræver honorar, transportudgifter mv., som individuelle interview som regel gør.

5.2.5 Bruger interviewer bruger

Brugere, som er specielt uddannet til det, gennemfører personlige, åbne interview med andre brugere.

Formål

Metoden har fokus på brugeren og dennes livsverden. Den kan desuden give andre oplysninger fra interviewpersonen end dem, en professionel interviewer kan indhente.

Metodens stærke sider

Metoden har den fordel, at brugerne bliver inddraget aktivt i processen. Metoden er god til opnå kontakt og få en åben dialog i gang, fordi intervieweren kan sætte sig ind i interviewpersonens baggrund og udsagn. Hvis der er tale om frivillig arbejdskraft, kan interviewet desuden gennemføres med begrænsede ressourcer.

Beskrivelse af forløb

Det er en forudsætning, at de brugere, der udvælges som interviewere, kan varetage opgaven. Både af hensyn til pålideligheden og kvaliteten af interviewet, men også af hensyn til interviewerne selv, og fordi de er projektets "ansigter" i forhold til omverdenen.

Selve interviewet gennemføres på nogenlunde samme måde som individuelle interview og gruppeinterview, men følgende 3 faser kan særligt fremhæves:

- Interviewerne træffer aftale med interviewpersonen om tidspunkt for interviewet. Det kan eventuelt være en fordel at aftale, hvor mange gange interviewpersonen skal kontaktes, før interviewet opgives.
- Interviewene kan foregå hos interviewpersonen eller på et neutralt sted, hvis vedkommende ønsker det.
- Det er en fordel, at interviewguiden og referatet fra interviewet er klart og tydeligt, hvis andre end intervieweren efterfølgende skal bearbejde dataene.

Deltagere

En mindre gruppe af interviewere. Det er vigtigt, at der ikke er udvalgt flere interviewere, end at den undervisning, der går forud, kan være præget af dialog, og at de kan nå at få et fortroligt forhold til hinanden.

Man skal være opmærksom på, at en utrænnet interviewer bruger mere tid – både på interview og på at bearbejde interviewmaterialet – end en professionel. Nogle gange vil det være en fordel, hvis der er to interviewere, så den ene interviewer, og den anden tager noter.

Tidsforbrug

Hvor lang tid der skal sættes af, afhænger af, om der skal udvælges brugere til opgaven, eller om der allerede er en gruppe brugere, som er uddannet til at interviewe. Hvis brugerne først skal uddannes, kan hele processen tage ca. 2 måneder (f.eks. udvælgelse ½ måned, uddannelse 2 dage, gennemførelse af interview 1 måned og tilbagemelding 1 dag). Selve interviewet tager typisk 1½-2 timer afhængigt af emne og deltagere.

Forberedelse

Brugerne skal informeres grundigt om opgaven, lære om interviewteknikker og trænes i at gennemføre interview f.eks. ved rollespil. Målet med uddannelsen er at forbedre brugernes forudsætninger og øge motivationen for opgaven. Brugerne skal have løbende støtte og mulighed for efteruddannelse, hvis der er tale om et længere projektforløb. Se endvidere temadage, seminarer og kurser.

Interviewerne bør have følgende kvalifikationer:

- Motivation
- Evne til at lytte
- Evne til at udtrykke sig skriftligt og mundtligt
- Evne til at kunne holde egne meninger og holdninger ude fra interviewet
- Forståelse for formålet med interviewet
- Tid.

Værd at huske

Det kan være svært for interviewereren at holde sig neutral og forholde sig objektivt. Interviewpersonen rejser måske en problemstilling, som interviewereren kender fra sig selv og gerne vil hjælpe med at løse. En detaljeret interviewguide sikrer, at interviewereren får svar på specifikke spørgsmål, men betyder på den anden side, at vedkommende kan komme til at overse nuancer.

Der skal afsættes ressourcer, så interviewereren under hele forløbet har mulighed for at få støtte og vejledning. Man bør være opmærksom på, at interviewereren får et stort indblik i det område, der undersøges, og derfor er motiveret for at deltage i det videre forløb.

5.3 Observation

I nogle tilfælde er det ikke muligt at inddrage brugerne direkte. Det gælder f.eks. brugere med svær demens, svær udviklingshæmning eller svær psykisk sygdom. Her kan man med fordel benytte metoder, som bygger på observation.

Observation kan også bruges til lave undersøgelser af trafikforhold, mødedeltagelse, patientkontakt og -undersøgelse mv. Observation benyttes ofte i sundhedssektoren, men der findes kun lidt litteratur om metoden i forhold til at afdække ressourcsvgage brugeres meninger, behov eller ønsker.

Når observatøren deltager i de observationer og hændelsesforløb, som vedkommende skal observere, kaldes metoden for deltagerobservation.

Formål

Formålet med observation er at betragte og registrere, hvordan mennesker reagerer på omverdenen i forskellige situationer.

Metodens stærke sider

Observation:

- Gør det muligt at afdække handle-mønstre i menneskers forhold til deres omverden.
- Giver brugere med psykisk svagt funktionsniveau mulighed for at deltage i traditionelle brugerundersøgelser.
- Gør det muligt at få selv svært handicappede brugere til at kommunikere mere målrettet, hvis observationerne formuleres i ord (ofte spørgsmål) over for den pågældende bruger.

Beskrivelse af forløb

Observation kan foretages i forbindelse med dagligdagens rutiner f.eks. i bo- og servicetilbud, i det sociale samspil mellem bruger og kontaktmedarbejder eller mellem bruger og pårørende, men som nævnt også i andre forhold. Brugerens kropssprog, ansigtsudtryk, lyde, handlinger og relationer til andre observeres og skrives ned eller filmes af en trænet medarbejder, der er observatør i den pågældende situation. Resultaterne samles og kan eventuelt drøftes med andre fagpersoner med henblik på at vurdere eller videreudvikle en ydelse eller indsats.

Deltagere

Bruger eller brugere samt eventuelt interessent(er), (herunder f.eks. kontaktmedarbejder, pårørende) samt observatør.

Tidsforbrug

Tidsforbruget kan variere. Det er dog ofte en god idé at foretage observationer med gentagne mellemrum over en vis periode og på forskellige tidspunkter i løbet af døgnet.

Forberedelse

At bruge observation som metode til at inddrage f.eks. ressourcetsvage brugere kan være led i en større udviklingsproces, som både pårørende og personale er engageret i. Når alle har accepteret formål, tidsramme, og hvordan observationen konkret skal finde sted, kan metoden tages i brug.

Der skal udarbejdes et skema, som observatøren kan bruge til at registrere præcist, hvem, hvad, hvor og hvornår vedkommende observerer.

Værd at huske

En forudsætning for at benytte observation er, at man undersøger, om det er lovligt, og er opmærksom på etikken i, om observationerne foregår åbent (at de, der observeres ved, at det foregår) eller skjult dvs. med skjult kamera mv. Ved åbne observationer er det vigtigt, at der er et tillidsfuldt arbejdsklima.

Resultaterne fra observationen kan underbygges med beskrivelser af hverdagslivet.

5.3.1 Stedfortrædermetoden

Stedfortrædermetoden er udviklet på som en metode til at inddrage beboere med demens i kvalitetsudvikling.

Formål

Formålet er at "give tavse brugere mæle" ved at lade en såkaldt stedfortræder svare for sig i brugerundersøgelser, hvor den demente ikke selv kan deltage. Stedfortræderen forsøger via interview med personale og pårørende og via iagttagelse af beboeren i konkrete situationer at leve sig ind i beboerens situation og forestille sig, hvordan beboeren ville svare, hvis han eller hun kunne.

Metodens stærke sider

Metoden giver demente beboere på plejehjem mulighed for at deltage i brugerundersøgelser på lige fod med andre beboere. Stedfortræderen opnår en viden, der ellers ikke er tilgængelig for personale eller øvrige beboere.

Beskrivelse af forløb

Stedfortræderen er en udefra kommende person, som ikke er ansat på den dementes bosted, men har erfaring fra demensområdet. Vedkommende kan f.eks. være ansat på et andet plejehjem. Gennem iagttagelser trækker stedfortræderen ud af sin daglige rolle ved at bruge al sin tid og opmærksomhed på en enkelt dement. Herved får stedfortræderen ny indsigt i den dementes hverdag, som personale eller pårørende ikke har mulighed for at opnå.

Første trin i metoden er et forsøg på at vurdere, hvad der er god kvalitet for den demente. Det sker ved at samle viden om den dementes dagligdag og personlige baggrund for at give stedfortræderen mulighed for at sætte sig i beboerens sted. Stedfortræderen interviewer en medarbejder, som kender den demente godt. Interviewet afdækker områder fra beboerens hverdag på bostedet, døgnrytme, pleje, måltider, aktiviteter mv. Desuden interviewer stedfortræderen en pårørende, som er tæt på den demente, for at få så meget som muligt at vide om den dementes livshistorie.

I næste trin deltager stedfortræderen som observatør eller iagttagelse af forskellige forhold i den dementes dagligdag. Ønsker man f.eks. at undersøge, om brugeren er tilfreds med maden, sker iagttagelserne omkring et måltid.

Selve iagttagelsen foregår ved, at stedfortræderen bruger sine sanser og systematisk skriver ned, hvad der foregår. Iagttagelserne noteres på et skema under 3 kategorier: hændelser (hvad sker der, hvem er til stede, hvordan er personerne placeret), beboerens handlinger og reaktioner (hvordan forholder beboeren sig i situationen) og iagttagers egne handlinger og reaktioner. Iagttagelsen varer højst 1½ time pr. gang. Umiddelbart efter iagttagelsen giver stedfortræderen personalet en kort redegørelse for, hvad han eller hun har observeret. Herefter sætter stedfortræderen sig alene og noterer sine umiddelbare tanker, eventuelle undren og spørgsmål. Ved at sammenholde det iagttagede med den viden, stedfortræderen har fra interviewene, kommer vedkommende med nogle bud på, hvad senere iagttagelser kan være fokuseret på. Iagttagelserne gentages, indtil stedfortræderen har afdækket de områder, brugerundersøgelsen drejer sig om.

Afreporteringen foregår på flere måder. Stedfortræderen taler med den pårørende om den viden, han eller hun har opnået om beboeren, og aflægger rapport til det personale, der har ansvar for beboeren. Dels direkte, dels via et særligt afreporteringsskema, hvor stedfortræderen gør rede for positive og negative elementer ved iagttagelserne og eventuelt kommer med ændringsforslag til personalet.

Deltagere

Beboer og stedfortræder, personale og pårørende.

Tidsforbrug

Der skal sættes tid af til indledende interview med personale og pårørende. Iagttagelserne varer højst 1½ time pr. gang. Metoden er i høj grad afhængig af, at stedfortræderen har tid og kan sætte sig roligt ned og følge med i beboerens dagligdag. Derfor anbefales det, at stedfortræderen er fritaget fra andre arbejdsopgaver på sin arbejdsplads, mens hans eller hun er stedfortræder for en beboer.

Forberedelse

Der skal udarbejdes interviewguide til interview med personale og pårørende. Der skal udarbejdes et iagttagelseskema, hvor stedfortræderen kan notere sine observationer, og et afreporteringsskema, hvor stedfortræderen kan formidle sine iagttagelser og forslag videre til personalet.

Værd at huske

Metoden er ret ny, derfor er der endnu ikke så mange erfaringer med den.

5.4 Værksteder

Et værksted er et struktureret møde, hvor deltagerne beskriver, drøfter og eventuelt kommer med nye idéer til bestemte spørgsmål eller emner. De forskellige former for værksteder kan bruges til at inddrage personer, der konkret er berørt af den indsats, der ønskes drøftet og vurderet.

Værksteder kan indgå som led i netværksarbejde og udviklingsprocesser.

Et værksted kan være meget givende og udbytterigt, men det kræver en god ramme. Mødet skal foregå i et uforstyrret lokale. En tavle eller en flipover er nyttig, eller blokke og kuglepenne til at notere aftaler. Afhængigt af, hvor længe mødet varer, kan der være brug for kaffe, te og rygepauser.

Metodens stærke sider

- Værkstedet inddrager en hel gruppe brugere og udgør derfor et forum for dialog mellem brugere og andre interessenter.
- Brugere inddrages aktivt i at gennemføre konkrete ændringer i forhold til den indsats, der var baggrund for værkstedet. Værkstedet slutter med, at man aftaler planer for at igangsætte eller gennemføre nye initiativer.

Hvilken slags værksted, der anvendes, afhænger af formål, målgruppe og den tid, der er til rådighed. Kvalitetsværksted afvikles i løbet af en enkelt dag og henvender sig til brugere. Fremtidsværksted og future search conference varer som regel 1-3 dage, og henvender sig til både brugere og interessenter.

5.4.1 Kvalitetsværksted

Et kvalitetsværksted er et struktureret temamøde. Det kan f.eks. handle om forholdene i et botilbud, en bestemt serviceydelse eller miljøforhold.

Metoden kan ses som et alternativ til gruppeinterview.

Formål

Formålet er at få et prioriteret og struktureret billede af en gruppe brugeres holdning til et bestemt spørgsmål eller tema. Kvalitetsværkstedet kan med fordel benyttes i starten af en undersøgelse eller et projekt.

Metodens stærke sider

Metoden er velegnet til brugere, som føler sig usikre over for, hvad de betragter som autoriteter, fordi flere brugere er sammen og kan støtte hinanden. Metodens struktur sikrer også, at alle kommer til orde, og at processen ikke går i stå eller domineres af nogle få deltagere.

Beskrivelse af forløb

Kvalitetsværkstedet begynder med, at værten (f.eks. lederen af et botilbud eller kommunens forvaltning) byder velkommen. Værten deltager ikke i resten af arrangementet, men er til stede for at sende et signal om, at der er opbakning til værkstedet.

Mødelederen introducerer dagens forløb. Selve kvalitetsværkstedet indeholder:

Erfaringsopsamling: Deltagerne kommer med deres positive og negative erfaringer med området eller temaet. De positive erfaringer indsamles først. Mødelederen giver deltagerne 5-10 minutter til at tænke over, hvad de synes er positivt ved en ydelse. Herefter skal hver deltager med få ord beskrive én ting, som vedkommende har oplevet som positiv. Mødelederen og de andre deltagere kan stille supplerende spørgsmål til de udsagn, der kommer frem, men det er ikke tilladt at diskutere eller komme med indvendinger mod udsagnene. Når man er kommet frem til et kort og præcist udsagn, noterer mødelederen det på plancher eller flipover. Runden fortsætter, til der ikke er flere udsagn. Efter en kort pause går man videre med de negative udsagn efter samme opskrift.

Tematisering: De udsagn, der kommer frem, samles i grupper under hovedoverskrifter. Tematiseringen kan ske sammen med deltagerne, eller mødelederen kan for at udnytte tiden bedst muligt stå for tematiseringen eventuelt med hjælp fra en støttegruppe. Temaerne med de tilhørende udsagn skrives ned på nye plancher eller flipover. Deltagerne kan herefter stille spørgsmål og komme med indvendinger til tematiseringen.

Prioritering: Deltagerne skal nu sammen prioritere (eventuelt give point til) de enkelte temaer.

Forslag til forbedringer: Deltagerne vælger sig ind i grupper efter, hvilke temaer de har lyst til at arbejde videre med. Grupperne udarbejder forslag til forbedringer, som meldes tilbage til de øvrige deltagere.

Referat: Mødelederen skriver et referat med alle positive og negative udsagn systematiseret efter temaer og laver en oversigt over forslagene til forbedringer.

Deltagere

En gruppe på 12-15 brugere, som er direkte berørt af værkstedets emne eller tema. Det kan være en fordel med 2 mødeledere, men en erfaren mødeleder kan lede mødet alene. Mødelederen skal være neutral i forhold til emnet og deltagerne. Desuden deltager en vært, f.eks. fra kommunen, i begyndelsen af mødet.

Tidsforbrug

Selve værkstedet varer ca. 5 timer.

Forberedelse

Emnet eller temaerne for værkstedet skal præsenteres for deltagerne i forvejen. Det skal være relevant for brugerne – derfor kan det være en fordel at vælge et forholdsvis bredt område. Mødelederen skal ved starten af værkstedet ridse op, hvilke dele af temaet der især skal drøftes i gruppen.

Værd at huske

Det er vigtigt, at mødelederen opfattes som neutral i forhold til systemet. Vedkommende skal være i stand til at skabe tillid, så deltagerne tør sige deres mening. Mødelederen skal forholde sig loyalt til brugernes udsagn og samtidig få et konstruktivt møde ud af det.

Der skal følges op hurtigt efter kvalitetsværkstedet. I første omgang med et referat og herefter med at videreudvikle de forslag, der er kommet frem. Det bør meldes ud til brugerne, hvordan man har tænkt sig at arbejde videre med de forskellige punkter.

5.4.2 Fremtidsværksted

Fremtidsværkstedet er en mødeform eller workshop, hvor en gruppe brugere og/eller interessenter med fælles interesser og problemer mødes og udveksler erfaringer og drøfter visioner.

Formål

Fremtidsværkstedet sigter på at gøre det muligt for brugerne at lægge strategier og handleplaner til at løse problemer eller til at forbedre eksisterende forhold. Metoden kan anvendes i blandede grupper, f.eks. grupper af bruger- og medarbejdere fra bo- og servicetilbud, sygehus eller forvaltning.

Metodens stærke sider

Metoden sigter på at aktivere og gøre alle deltagere ansvarlige. Ved også at acceptere utopiske forslag til forbedringer indfanger metoden ofte løsninger eller idéer, der er blevet overset, eller som ingen havde troet mulige. Derudover er det indbygget i metoden, at det er legalt at komme med kritik.

Beskrivelse af forløb

Arbejdsformen er karakteriseret ved at gennemløbe en kritikfase, en fantasifase og en realitets- eller virkeliggørelsesfase:

- I kritikfasen skal deltagerne formulere alle de kritiske udsagn, de kan komme på i relation til værkstedets tema. Udsagnene noteres på flipover (plancher), som er hængt op i lokalet. Det er ikke tilladt at kommentere eller stille spørgsmål til udsagnene. Formålet med kritikfasen er at deltagerne kan komme af med negative følelser. De kritiske udsagn tematiseres og prioriteres.
- I fantasifasen noteres igen på flipover (plancher) i lokalet alle de forslag til forandringer, som deltagerne kan komme på i relation til de højest prioriterede kritiktemaer fra den forrige fase. Det er ikke et krav, at forslagene skal være realistiske – fantasien er det vigtigste. Også her må ingen komme med indvendinger, men uddybende spørgsmål er tilladt. Forslagene tematiseres på ny og prioriteres.
- I realitets- eller virkeliggørelsesfasen drøftes de prioriterede temaer fra fantasifasen med henblik på at omsætte dem til virkelighed. Her er det et spørgsmål om at finde frem til, hvorledes realiseringen skal finde sted (hvem, hvad, hvornår). Afslutningsvis prioriteres de opgaver, der skal gøres til virkelighed. Der udarbejdes en protokol med udsagn, deltagerliste og navne på personer, der er ansvarlige for at følge op.

Deltagere

Fremtidsværkstedet kan anvendes til ret store grupper på op til ca. 50-60 personer. Deltagerne kan f.eks. være brugere, medarbejdere og øvrige interessenter fra et boligområde, et handicapområde eller sygehusvæsenet. Derudover deltager en mødeleder, hvis væsentligste opgave er at sikre, at deltagerne ikke kommer med indvendinger til hinandens udsagn. Desuden skal mødelederen sørge for, at tematisering og prioritering af udsagn gennemføres fornuftigt.

Tidsforbrug

Værkstedet afvikles over 1-3 dage.

Forberedelse

Deltagerne skal informeres om temaet eller temaerne på forhånd. Ved værkstedets start fortæller mødelederen om baggrunden for værkstedet, skitserer arbejdsformen og gøre rede for, hvordan og hvornår en eventuel opfølgning skal ske.

Værd at huske

Fremtidsværkstedet er langvarigt og kræver en god og professionel mødeledelse. Til gengæld er deltageres engagement højt, fordi de ofte er optaget af problemstillingerne og har erfaringer med det, der drøftes. Opfølgning af handleplaner bør ske hurtigt.

5.4.3 Future search conference eller fællesskabsværksted

Fællesskabsværkstedet er udviklet i USA under navnet Future Search Conference.

Formål

Formålet er at bryde grænser, afdække og skabe forståelse for fælles mål og ønsker til fremtiden inden for et givet område med flere interessenter. Deltagerne inddrages aktivt i processen.

Metodens stærke sider

Metoden fokuserer på, at deltagerne på tværs af interessenternes perspektiver opnår enighed og udvikler fælles handleplaner i stedet for at se problemer og konflikter.

Beskrivelse af forløb

Selve fællesskabsværkstedet består af 5 faser: genkalde sig fortiden, undersøge nutiden, skabe ideelle fremtidige scenarier eller perspektiver, definere fælles visioner eller projekter og udarbejde handlingsplaner.

Dag 1

Fase 1: Genkalde sig fortiden

Deltagerne genkalder sig fortiden ved at etablere personlige relationer til emnet. Samtidig identificeres fortidens vigtigste hændelser både lokalt og globalt for de sidste 50 år. Udsagnene skrives ned, så deltagerne kan læse dem. De vigtigste begivenheder noteres under 3 overskrifter: personligt, lokalt, globalt. Til slut drøfter deltagerne deres opfattelser, så alle får en fælles oplevelse af fortiden.

Fase 2: Undersøge nutiden

Deltagerne udformer en fælles mind map (en oversigt), hvor alle de tendenser, de mener, har haft indflydelse på emnet eller området, kortlægges. Hver deltager angiver 7 tendenser. Deltagerne skal herefter prioritere de tendenser, der kommer frem.

Dag 2:

Fase 3: Skabe ideelle fremtidige scenarier eller perspektiver

Deltagerne skal her vise, hvilke tendenser der er vigtigst for dem i deres daglige adfærd. Ud fra den store mind map markeres "hvad der skal gøres nu", og "hvad der eventuelt skal gøres senere". Det er vigtigt at arbejde ud fra enighed og en realistisk betragtning – ikke ud fra ønsketænkning. Deltagerne skal herefter drøfte, hvad de i deres daglige adfærd gør rigtigt, og hvad de ikke gør godt nok.

Fase 4: Definere fælles visioner eller projekter, der er enighed om at arbejde for.

Deltagerne skal herefter overveje, hvordan de ønsker, fremtiden skal se ud i forhold til emnet eller området, f.eks. ved at forestille sig ti år ud i fremtiden og blive enige om den ønskede situation. Deltagerne arbejder videre med visionerne og omformer dem til fælles projekter ved blandt andet at se på, hvilke midler der skal til, og hvilke barrierer der skal overvindes.

Dag 3:

Fase 5: Udarbejde handlingsplaner

Deltagerne skriver ned, hvilke temaer eller områder de ønsker at arbejde videre med. Der skelnes mellem kortsigtede og langsigtede projekter. Deltagerne drøfter forslagene med hinanden og arbejder videre herfra.

Deltagere

Der er 3 typer deltagere: personer med viden og information, personer med autoritet og ressourcer til at handle, og personer, der bliver berørt af værkstedets resultater. Deltagerne er personligt udvalgt og ikke bundet af mandater. Idealmodellen har 64 deltagere, som på skift arbejder i interessegrupper og blandede grupper på 8 personer. Alle aktører omkring emnet skal være repræsenteret.

Tidsforbrug

Fællesskabsværkstedet løber over 3 dage.

Forberedelse

Et positivt udbytte er afhængigt af deltagernes engagement. Det skal understreges over for deltagerne, at de kun undtagelsesvis kan springe fra. Lokale og forplejning skal danne rammer om en langvarig kreativ proces, der er brug for god plads og let adgang til forfriskninger.

Værd at huske

Arrangøren har ikke indflydelse på, hvilke konklusioner og handlingsplaner deltagerne bliver enige om. Det er deltagerne, der lytter til hinanden og finder frem til de trends i omverdenen, der kan og bør have indflydelse på løsningerne

5.5 Interessentmøder

Interessentmøder er arrangementer, hvor forskellige interessenter, professionelle, brugere og andre, mødes og drøfter et emne, der er lagt fast på forhånd. Interessentmøder kan f.eks. give sagsbehandlere fra flere forvaltningsområder, brugere og pårørende mulighed for at mødes og tale sammen, hvilket sjældent kan lade sig gøre til hverdag. Temaet, som behandles, skal være vedkommende for alle deltagere og giver således deltagerne mulighed for at få indsigt i "hinandens verden". En mødeleder styrer forløbet, da mødet ellers kan risikere at blive personligt og konfliktfyldt.

Et interessentmøde kan være meget givende og udbytterigt, men det kræver en god ramme. Mødet skal foregå i et uforstyrret lokale. En tavle eller en flipover er nyttig, eller blokke og kuglepenne til at notere aftaler. Afhængigt af, hvor længe mødet varer, kan der være brug for kaffe, te og rygepauser.

Metodens stærke sider

- Mødet giver deltagerne mulighed for at få indsigt i, hvordan de øvrige parter i sagen tænker og føler. På grundlag heraf genereres nye idéer, som kan udvikles.
- Ved nogle typer møder udveksles oplevelser, erfaringer, ønsker og meninger.
- Ved andre møder udpeges og prioriteres temaer til viderebearbejdning.

Deltagerne er repræsentanter for alle interessenter. Arbejdsformen varierer afhængigt af mødets formål. I det følgende præsenteres nogle former for interessentmøder.

5.5.1 Dialogmøde

Ved et dialogmøde (også kaldet dialoggruppe) fremlægger og udveksler forskellige parter deres syn på et bestemt emne eller problem. Temaerne for mødet kan være meget forskellige og kan variere fra at sætte fokus på nogle områder til at drøfte fordele og ulemper ved konkrete løsningsforslag. Drøftelser og erfaringsudveksling danner grundlag for at afklare, om man kan finde frem til fælles løsninger.

Formål

Metoden medvirker til, at mødedeltagerne får indsigt i hinandens synspunkter i forhold til emnet og får mulighed for at debattere disse.

Metodens stærke sider

Mødet kan klarlægge problemstillinger og uenigheder samt afklare muligheden for at løse problemerne og videreudvikle området.

Beskrivelse af forløb

På selve mødet skal der ske følgende:

Introduktion

Mødelederen giver en neutral fremstilling af emnet og eventuelle problemstillinger, for at sikre at deltagerne har nogenlunde samme viden om emnet eller området.

Gruppearbejde

Emnet behandles og drøftes i grupper, der sammensættes, så brugere er sammen med brugere, medarbejdere med medarbejdere, pårørende med pårørende etc.

Fremlæggelse af synspunkter

Grupperne fremlægger deres synspunkter for hinanden i plenum. Fremlæggelsen styres af mødelederen. Det kan være nødvendigt at sætte taletid af til hver enkelt deltager, så alle får sagt det, de gerne vil. Efter fremlæggelsen er det mødelederens opgave at konstatere ligheder og forskelle ved de synspunkter, der er kommet frem.

Debat

Mødelederen styrer den efterfølgende debat, der tager udgangspunkt i de synspunkter, der er kommet frem. Disse indgår i den videre beslutningsproces.

Deltagere

Deltagerne er repræsentanter for de parter, der har interesse i sagen. Det kan være repræsentanter for brugere, interessegrupper, brugerbestyrelser eller -råd, samarbejdspartnere på området, politikere, ledelse og medarbejdere. Deltagerantallet kan variere afhængigt af emne. Typisk deltager 20-30 personer.

Tidsforbrug

Mødet varer som regel 2-3 timer, men kan også tilrettelægges som et heldagsmøde.

Forberedelse

Arrangøren må inden mødet afklare, om det er vigtigt at opnå enighed mellem alle parterne eller nogle af parterne, eller blot at sikre en forståelse for, at en beslutning ikke kan tilgodese alle interesser.

Sammen med indbydelsen sendes orienterende materiale ud, så alle deltagere har samme viden om sagen.

Værd at huske

Mødelederen må være klar og konsekvent. Det er vigtigt, at diskussionen holdes fast på et emne, indtil det er debatteret tilstrækkeligt. Det er ligeledes op til mødelederen at notere de forskellige synspunkter og eventuelle uenigheder. Mødet behøver ikke at slutte med, at alle er enige, men går primært ud på at få fremlagt og drøftet de forskellige synspunkter.

5.5.2 Fokusbølge

Et fokusmøde er et møde, hvor brugere, repræsentanter for brugergrupper og organisationer eller områdets forskellige interessenter mødes og diskuterer et emne. Inden for emnet udvælges et særligt fokusområde. Fokusmøde benævnes undertiden fokusgruppe.

Formål

Ud over at skabe dialog, engagement og forståelse mellem parterne er det særlige formål at udvælge et eller flere fokusområder, som senere bliver genstand for en særlig udviklingsindsats.

Metodens stærke sider

Fokusmødet giver deltagerne mulighed for at mødes og diskutere forskellige problematikker, uden at det drejer sig om én af deltagernes personlige situation.

Beskrivelse af forløb

Værten byder velkommen og præsenterer baggrunden for og formålet med mødet, rammerne for gruppearbejdet, og hvordan det videre arbejde skal forløbe. Herefter går deltagerne i grupper, som er blandet på tværs af brugere og interessenter.

Rammerne for gruppearbejde skal være lagt fast på forhånd, og der skal tages højde for:

- At brugerne kan føle sig usikre. Der bør være mindst 2 brugere i hver gruppe.
- At grupperne måske skal "sættes i gang" – det kan være svært, hvis deltagerne ikke kender hinanden.
- At der skal udpeges en referent og/eller en ordstyrer i hver gruppe – alt efter gruppens størrelse.
- At grupperne arbejder ud fra spørgsmål, som er skrevet ned. F.eks. hvad skal der til for, at et revalideringsforløb bliver bedst muligt? Hvordan kan behandlingen på sygehuset forbedres? Hvordan kan mobning i en skole forebygges? Grupperne bliver bedt om at komme med 3 forslag.

Grupperne præsenterer deres forslag i plenum. Så vidt muligt både skriftligt og mundtligt. Mødelederen bør sikre, at alle, der vil, kan komme med deres forslag. I det videre forløb er det en god idé at tematisere de forskellige forslag, da en del af dem formodentlig vil ligne hinanden. Til tematiseringen er det en fordel at være flere – f.eks. mødeleder, projektleder, enkelte brugere og interessenter – så de forslag, der kommer frem, ikke bliver fordrejet eller manipuleret med. Mødelederen har det overordnede ansvar, men tematiseringen skal godkendes af deltagerne. Deltagerne prioriterer i fællesskab temaer, eventuelt ved afstemning.

Ved slutningen af mødet takker værten for deltagelsen og fortæller om det videre forløb.

Deltagere

Deltagerne er repræsentanter for områdets forskellige interessentgrupper. Så vidt muligt lige mange deltagere fra hver gruppe. De fysiske rammer afgør, hvor mange deltagere der er plads til. Der kan i princippet være mange, da drøftelserne foregår i grupper. Der skal være en mødeleder, som er neutral i forhold til samtlige

deltagere. Derudover er det en fordel, hvis der er en vært fra området, f.eks. en leder af et bo- og servicetilbud eller en leder fra forvaltningen. Det sender et signal om, at der bliver støttet op om mødet. At en leder overværer mødet giver også den fordel, at der åbnes op for, hvilke områder der kan arbejdes videre med.

Tidsforbrug

Et fokuspå møde varer ca. 5-6 timer.

Forberedelse

Sammen med indbydelsen sendes orienterende materiale ud, så alle deltagere har samme viden om sagen.

Værd at huske

Mødelederen bør være neutral i forhold til de indbudte interessenter. Opfølgning efter mødet bør ske hurtigt, for at sikre at deltagernes engagement og interesse fastholdes. Det er vigtigt at sikre, at alle deltagere kommer til orde i grupperne. Derfor kan det være en fordel at beskrive nogle enkle regler for samarbejdet i grupperne, f.eks. vælge en ordstyrer og referent.

5.5.3 Visionsseminar

Et visionsseminar er et møde, hvor en eller flere grupper af interessenter opstiller perspektiver og udvikler visioner for, hvordan et tema eller område skal se ud i fremtiden. Det kan f.eks. handle om at udarbejde en ny ældrepolitik, om at opføre et botilbud til mennesker med handicap eller indføre affaldssortering.

Formål

Visionsseminaret sigter på, at brugerne i fællesskab formulerer og beskriver en ønsket udvikling inden for et bestemt område.

Metodens stærke sider

Metoden skitserer en udviklingsproces med henblik på et længere perspektiv.

Beskrivelse af forløb

Seminaret indledes med, at mødelederen byder velkommen og introducerer gruppearbejdet, som foregår i 3 faser:

Fase 1: Ønskebilledet

Grupperne beskriver, hvordan deres ønske til fremtiden ser ud på det pågældende område – uden nogen form for barrierer.

Fase 2: Skrækbilledet

Grupperne beskriver, hvordan fremtiden ser ud på det pågældende område, hvis alt går galt.

Fase 3: Realistisk billede

Grupperne beskriver, hvordan fremtiden ser ud på det pågældende område, hvis de skal være realistiske. Herunder hvad der skal til for, at billedet kan blive en realitet.

Fremlæggelse

Efter gruppearbejdet fremlægges visionerne i plenum. Fremlæggelsen kan eventuelt begrænses til at omfatte fase 3 med det realistiske billede, hvis det kniber med tiden, eller hvis der er mange deltagere.

Fælles debat

Hvis der er tale om en bred deltagerkreds, kan en fælles efterfølgende debat tydeliggøre forskelle og dilemmaer. Visionerne kan eventuelt formidles videre til beslutningstagere eller igangsættere på det pågældende område.

Deltagere

Deltagerne er nuværende og kommende brugere, pårørende, repræsentanter fra forskellige foreninger og politikere, som må formodes at have interesse for den pågældende indsats eller ydelse på længere sigt. Antallet af deltagere afhænger af, under hvilken form visionsudviklingen skal foregå – om det er i en enkelt gruppe eller i flere grupper på et større seminar. Desuden skal der være en mødeleder, som de forskellige deltagere opfatter neutral.

Tidsforbrug

Selve seminaret varer ca. 5-6 timer.

Forberedelse

Hvis man ønsker et afgrænset antal deltagere, kan man sende invitationer ud. Ønsker man at annoncere mere bredt, kan temaet præsenteres i lokalpressen på forhånd.

Værd at huske

Det kan måske være vanskeligt at finde deltagere til visionsseminaret.

Dels kan det være svært at motivere nuværende brugere, der måske ikke regner med at være brugere af den aktuelle ydelse over en længere årrække og derfor ikke har personlig interesse i langsigtede visioner. Dels er det naturligvis svært at finde kommende brugere – enten ved man ikke, at man er kommende bruger, eller også har man måske ikke lyst til at opfatte sig selv som bruger, før det bliver aktuelt (f.eks. yngre mennesker, der skal tage stilling til, hvilken støtte de har brug for, når de bliver ældre, eller valg/fravalg af efterløn).

5.5.4 Familierådslagning

Familierådslagning er en metode, som det offentlige kan tage i brug, når kommunen skal træffe beslutninger om hjælp til en familie, hvor et barn eller en ung har særligt alvorlige problemer.

Konkret er familierådslagning et møde, hvor familien sammen med slægt, venner og andre betydningsfulde personer omkring familien samles for at diskutere og lægge en plan for, hvad der skal til for, at barnet kan få det bedre. Udgangspunktet er, at det er familien, der har de bedste forudsætninger for at komme med forslag til, hvad der er bedst for barnets eller den unges fremtid.

Formål

Formålet er at sætte barnet eller den unge i fokus og at give familien – eventuelt den udvidede familie – flere rettigheder og øget ansvar, når et barn i familien har problemer.

Metodens stærke sider

Metoden bygger på, at alle familier har ressourcer. Familierådslagning inddrager barnet og familien, så familien tilbydes flere rettigheder og selv tager ansvar i forhold til barnets eller den unges problemer.

Beskrivelse af forløb

En familierådslagning består af et forarbejde og 3 trin.

Kommunens undersøgelse af familiens problemer kan føre til forslag om familierådgivning. Hvis familien siger ja til tilbuddet, formulerer sagsbehandleren i samarbejde med familien de spørgsmål, som familierådslagningen skal tage stilling til. Herefter tilknyttes en samordner. Det er en neutral person, som ikke er ansat i forvaltningen, men som er særligt uddannet til at planlægge og koordinere familierådslagningen i samarbejde med familien. Samordneren kender ikke sagen, kun de spørgsmål, familierådslagningen skal tage stilling til. Samordnerens opgave er at kontakte familiemedlemmer, venner og andre, som familien ønsker skal deltage i rådslagningen. Når forarbejdet er på plads, afvikles familierådslagningen i 3 trin:

- 1) Først mødes familien, samordner, sagsbehandler og andre professionelle. Mødet foregår på "neutral grund", f.eks. på fritidshjemmet eller biblioteket. Sagsbehandleren fremlægger sagen og de spørgsmål, familien skal tage stilling til. Andre professionelle, f.eks. pædagoger og lærere kan bidrage. Kernefamilien er i forvejen orienteret om det, der lægges frem.
- 2) Familien samles, uden de professionelle, og drøfter informationerne og laver en handleplan. Alle i familien skal være enige om planen.
- 3) Familien samles igen med de professionelle. Familien fremlægger sin plan, og sagsbehandleren tager stilling til den. Sagsbehandleren har kompetence til at godkende planen på stedet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Samordneren opsummerer og sørger for, at planen er tydelig for alle. Til sidst aftales en opfølgende familierådslagning.

Deltagere

Familien, barnet og eventuel andre nærtstående personer, samordner, sagsbehandler og andre professionelle.

Tidsforbrug

Hele processen, fra forarbejdet til rådslagningen finder sted, varer ofte nogle måneder. Selve familierådslagningsmødet tager ca. 4-6 timer.

Forberedelse

Sagsbehandleren og familien formulerer de spørgsmål, der skal tages stilling til. Derefter udfører samordneren de praktiske opgaver.

Værd at huske

Metoden er ret ny i Danmark. 17 kommuner arbejder p.t. med at implementere den.

5.5.5 Konsensuskonference

I en konsensuskonference deltager brugere og borgere i et lægmandspanel, der stiller spørgsmål til udvalgte eksperter. Panelet skal efterfølgende søge at blive enige om anbefalinger til beslutningstagerne. Panelets forslag er *rådgivende* i forhold til politikere og administrativ ledelse.

Formål

Formålet med en konsensuskonference er:

- At skabe debat mellem "almindelige borgere" og eksperter om et emne, som har betydning for den politiske prioritering og beslutning på området. Politikerne kan deltage uden at skulle tage konkrete beslutninger.
- At synliggøre borgernes ønsker og forventninger generelt til kommunens service og fordelingspolitik.
- At skabe en folkelig debat på en anden måde, ved at det er brugerne eller borgerne, der lægger forslag frem til debat.

Metodens stærke sider

Metoden giver eksperter mulighed for at få indsigt i borgernes oplevelser, erfaringer, meninger og ønsker. Desuden er den med til at skabe dialog mellem brugere og andre interessenter, især om komplekse eller kontroversielle emner.

Beskrivelse af forløb

En konsensuskonference afvikles ofte over 2 dage.

På konferencens første dag holder eksperterne oplæg, panelet får besvaret de spørgsmål, de har forberedt på forhånd, og de øvrige tilhørere har lejlighed til at stille spørgsmål. Efter den første konferencedag udarbejder panelet og mødelederen et *slutdokument*, som der er enighed om, med principper, etik og prioriteringer inden for det pågældende område.

På anden konferencedag præsenterer panelet og mødelederen slutdokumentet for eksperter og øvrige tilhørere. Der er her mulighed for, at andre f.eks. borgere, politikere og organisationer kan stille spørgsmål til og debattere med panelet.

Slutdokumentet og referatet kan indgå i kommunens eller organisationens videre sags- og beslutningsprocedure.

Deltagere

Alle kan i princippet inviteres til konferencen – brugere, borgere, politikere, fag- og interesseorganisationer, medarbejdere, presse. Borger- eller brugerpanelet består typisk af 10-15 personer, som er repræsentativt udvalgt med hensyn til køn, alder og erhverv. Derudover udpeges særlige eksperter inden for det pågældende område. Eksperterne har til opgave at viderebringe deres faglige viden og indblik i området, f.eks. som oplægsholdere. Endelig deltager en mødeleder, som er gennemgående "tovholder" gennem hele forløbet.

Deltagere, panel og eksperter kan inviteres personligt og gennem den lokale presse.

Tidsforbrug

Konferencen tilrettelægges over længere tid. Ofte kan det være nødvendigt med aften- eller weekendmøder i forberedelsen. Samlet kan forløbet strække sig over

nogle måneder. Selve konferencen varer typisk 2 dage. En konsensuskonference er ressourcekrævende – både i forhold til tid, men også med henblik på at skabe ”gode rammer ” for servicering af panelet.

Forberedelse

Der skal udpeges brugere og borgere til panelet. Der udarbejdes skriftligt baggrundsmateriale (f.eks. om kommunens hidtidige politik, indsats på området mv.), som i forvejen udleveres til deltagerne i panelet og til eksperterne. Panelet holder formøder med mødelederen. Møderne kan strække sig over flere dage, f.eks. en weekend, så panelet får en sammenhængende introduktion og diskussion. Ved formøderne udformes spørgsmål til eksperterne. Det er også en god idé at udarbejde materiale om området, så andre deltagere kan få information.

Værd at huske

Hvis panelet skal opnå den nødvendige respekt, er det afgørende, at det er alsidigt og repræsentativt. Desuden er det vigtigt med politisk opbakning til konferencen, og forståelse for, at brugeren er i centrum. Endelig er den gennemgående person – mødelederen – vigtig for afviklingen af konsensuskonferencen.

5.5.6 Borgermøde

Politikere eller embedsmænd kan indkalde borgerne til møde, når de ønsker at formidle generel information og/eller at skabe debat om et område eller et emne. Det kan f.eks. være i forbindelse med, at der skal anlægges en ny vej eller igangsættes et kvarterløftsprojekt.

Formål

Formålet med mødet er at give borgerne informationer og skabe dialog mellem borgere, politikere og embedsmænd, så borgerne er med til at pege på, hvilke idéer og forslag der skal prioriteres.

Metodens stærke sider

Metoden er god til at skabe debat og oplysning blandt borgere, med henblik på at øge den enkeltes muligheder for at bidrage til politiske beslutningsprocesser, så politikere og embedsmænd efterfølgende har mulighed for at prioritere.

Beskrivelse af forløb

Mødet indledes med, at mødelederen byder velkommen, hvorefter en eller flere eksperter på området fremlægger sagen, belyser synspunkter og giver de relevante informationer. De efterfølgende drøftelser foregår som spørgsmål fra borgerne til oplægsholderne. De idéer, forslag og anbefalinger, der kommer frem på mødet, samles i et idé-katalog.

Deltagere

Deltagerne er indbyggere i det pågældende lokalområde, politikere og embedsmænd. Der skal være en mødeleder.

Tidsforbrug

Borgermødet varer typisk 3 timer og finder sted om aftenen. Der kan også arrangeres møder over en hel dag.

Forberedelse

Der skal indsamles relevante synspunkter og informationer om emnet eller området, og særlige eksperter på området skal kontaktes. Mødet annonceres i den lokale presse.

Værd at huske

I nogle sager kan der være markante holdningsforskelle. Derfor er det væsentligt med en trænet mødeleder, som skal være opmærksom på, at alle, der ønsker det, bliver hørt. Der kan komme mange mennesker til et borgermøde afhængigt af emnet.

5.5.7 Deliberativ høring

Deliberativ høring (The Deliberative Poll) er et nyt demokratisk værktøj, som er udviklet i USA. Deliberativ høring er en form for meningsmåling, der angiver, hvad den offentlige mening ville være, hvis offentligheden havde haft mulighed for at overveje og drøfte emnet forud for meningsmålingen.

Idéen bag deliberativ høring kan i sin ideelle form beskrives som: et repræsentativt udsnit af befolkningen samles for at overveje og diskutere et givet emne. Gruppen får mulighed for at diskutere indbyrdes, de får udleveret materiale, og de får adgang til at udspørge eksperter og politikere med forskellige synspunkter. Efter den afsluttende drøftelse bliver der lavet en meningsmåling blandt deltagerne. Resultatet af meningsmålingen er et repræsentativt udtryk for velovervejede synspunkter i befolkningen, dvs. synspunkter, som ville svare til hele befolkningens, hvis alle havde haft adgang til at debattere og overveje spørgsmålet grundigt.

Formål

- at få en reflekteret, repræsentativ meningstilkendegivelse
- at kvalificere den politiske debat i offentligheden
- at øge den folkelige deltagelse i beslutningsprocesser.

Metodens stærke sider

Metoden giver mere end en almindelig meningsmåling, idet den er udtryk for konklusioner, som befolkningen formodes at ville være kommet frem til, hvis der havde været mulighed for at undersøge emnet grundigt. Deliberative høringer kan give et skarpt billede af befolkningens holdninger. Desuden kan den medvirke til at skabe og forbedre dialog mellem befolkningen og de politiske beslutningstagere.

Beskrivelse af forløb

En deliberativ høring kan opdeles i 4 faser:

Forberedelsesfasen

Der udvælges et repræsentativt udsnit af befolkningen; der udarbejdes informationsmateriale og gennemføres interview som ved en traditionel repræsentativ meningsmåling. Interviewene og andet informationsmateriale indgår i den videre proces.

Informationsfasen

Deltagerne udvælges, og der sendes invitation og informationsmateriale til deltagerne.

Debatfasen

Debatfasen indledes med en interviewundersøgelse blandt deltagerne, som er samlet i mindst 2 dage. Gruppediskussioner, vidensudveksling og plenumdebat foregår løbende. Der er adgang til eksperter på området, ligesom der er et panel af politikere. Der kan være direkte formidling i radio eller tv. Afslutningsvis gennemføres interview med deltagerne.

Formidlingsfasen

Den sidste fase indeholder analyse af data og rapportering.

Deltagere

150-300 personer, som udgør et repræsentativt udsnit af befolkningen.

Tidsforbrug

Selve den deliberative høring varer 2 dage, men der må beregnes en del tid til forberedelse og til efterfølgende bearbejdning.

Værd at huske

Deliberative høringer kan give et godt indblik i befolkningens meninger og holdninger og dermed et nyttigt input til den offentlige beslutningsproces.

Der er kun gennemført få deliberative høringer efter denne meget omfattende model.

5.6 Brugere i organisationen

Brugerpaneler, brugerråd og referencegrupper er almindeligvis rene brugergrupper, der kan anvendes i mange forløb, når der skal indføres ændringer i forhold til en ydelse eller indsats.

Formålet med at inddrage brugerne i paneler, råd og referencegrupper er, at de får mulighed for at få indflydelse ved at være tilknyttet det offentlige system – og derfor ofte skal høres/spørges, før visse vigtigere beslutninger skal træffes. Dels får de direkte mulighed for at formulere egne synspunkter uden påvirkning fra andre, dels er denne form for brugerinddragelse med til at sikre, at en indsats stemmer overens med brugernes behov og muligheder.

Brugere kan deltage i nedsatte arbejdsgrupper, hvor de sammen med offentlige medarbejdere er sat til at udarbejde f.eks. en handlingsplan eller en strategi. Det væsentlige er, dels at de deltagende brugere repræsenterer grupper af brugere, dels at de af det offentlige har fået ansvar for og kompetence til at løse en given opgave i fællesskab. Brugere indgår således i det offentlige system – men på frivillig basis og som repræsentanter for en større gruppe af brugere.

En anden form for brugerinddragelse er referencegrupper, som det offentlige kan eller skal høre, før der træffes endelig beslutning inden for bestemte temaer eller problemstillinger. Inddragelsen er også her frivillig, ligesom de deltagende brugere repræsenterer brugergruppen som sådan. Forskellen er, at referencegruppen almindeligvis består af brugere, som i eget tempo får mulighed for at diskutere sig frem til en fælles opfattelse og dermed styrker mulighederne for at stå fast på egne synspunkter.

Der må tages højde for, at brugerne ofte arbejder frivilligt, dvs. uden for normal arbejdstid. Derfor aftales møderne, og hvor længe de skal vare, i hvert enkelt tilfælde af brugerne selv.

5.6.1 Arbejdsgrupper

Brugerne deltager i en arbejdsgruppe på lige fod med de andre deltagere og kan således også give deres mening til kende. Brugerne inddrages over et længere tidsforløb og deltager aktivt i processen.

Formål

Formålet er at sikre, at brugerne får indflydelse, og at deres deltagelse fører til en bedre – og mere hensigtsmæssig – udformning af konkrete tiltag.

Metodens stærke sider

Brugerne får direkte og reel indflydelse på udformningen af konkrete tiltag. Brugerne kan udvikle kompetence til at arbejde sammen med medarbejdere i det offentlige.

Beskrivelse af forløb

Den organisation, som har etableret arbejdsgruppen, sikrer rammerne for møderne. Der bør være tydelige beskrivelser af aftaler, dvs. mødeindkaldelse og referater, som skrives i et "almindeligt" sprog. Man skal være opmærksom på, at møderne i gruppen bliver tilrettelagt på brugernes præmisser.

Deltagere

De forskellige implicerede fagområder og interesser skal være repræsenteret. Der må ikke være for mange deltagere i en gruppe – men mindst 2 brugere, gerne flere. Hvilke brugere der vælges, afhænger af brugernes motivation og engagement, da deltagelse kræver både tid og kræfter af brugerne. Derudover vil det være hensigtsmæssigt at udpege en mødeleder som ordstyrer.

Tidsforbrug

Tidsforbruget afhænger i høj grad af formålet og skal afpasses herefter. Det kan være en fordel at aftale et kort og intensivt forløb, for at sikre et højt engagement. Antallet møder må aftales med brugerne i gruppen.

Forberedelse

En måde at give brugerne det fornødne indblik kan f.eks. være at tilbyde dem en slags "erhvervspraktik" eller kurser, der skal give dem forståelse for og værktøjer til brugerinddragelse.

Værd at huske

Når brugerne er med i arbejdsgrupper, er det vigtigt, at de har reel indflydelse. Manglende indblik i systemet kan være en potentiel barriere for indflydelse både i relation til brugere og til de offentlige medarbejdere.

Brugerne deltager frivilligt – derfor er det vigtigt, at de føler sig velkomne i gruppen. Det er også vigtigt at overholde tidsrammen, og at møderne ikke er for lange. Man skal være opmærksom på, at et pres efter resultater enten indefra eller udefra kan få de offentlige medarbejdere til at glemme at give plads til brugerne. Desuden kan det ske, at brugerne mister den personlige berøring med området og dermed interessen i arbejdet.

5.6.2 Referencegrupper

En referencegruppe er en gruppe af brugere, der bliver bedt om at reflektere og kommentere på forslag udarbejdet af professionelle.

Formål

Formålet er at give brugerne reel mulighed for at få indflydelse på nye tiltag, og brugerne kan arbejde på egne præmisser.

Metodens stærke sider

Ud over at brugerne får mulighed for reel indflydelse, kan en referencegruppe – som alternativ til en arbejds- eller styregruppe – være med til at spare mødetid.

Beskrivelse af forløb

En referencegruppe udtaler sig fortrinsvis om udspil fra arbejdsgruppen. Referencegruppen kan f.eks. eksistere i tilknytning til en eller flere arbejdsgrupper eller i tilknytning til en organisation. Praktisk kan det foregå på den måde, at arbejdsgruppen beder referencegruppen om at tage stilling til noget, eller give deres mening til kende om en række emner. Referencegruppen bliver herefter indkaldt til møde. Efter mødet formidles referencegruppens holdninger til arbejdsgruppen. Referaterne bør være tydelige og udformes skriftligt, så der ikke opstår misforståelser. Referencegruppen kan også have bemyndigelse til at udtale sig om udspil fra arbejdsgruppen, have vetoret i forhold til forslag, mulighed for at stille spørgsmål til arbejdsgruppen mv. Man skal være opmærksom på, at referencegruppen ikke inddrages for sent i en beslutningsproces.

Deltagere

En referencegruppe består af 6-8 deltagere. Medlemmerne kan enten være valgt af brugerne, f.eks. et eksisterende brugerråd eller ældreråd, eller de kan være udvalgt af de offentlige medarbejdere. Det kan lette samarbejdet, hvis der er én gennemgående person, der deltager i både arbejdsgruppen og referencegruppen.

Tidsforbrug

Selve referencegruppen skal eksistere over et vist – på forhånd fastlagt – tidsrum. Ofte er det over et år eller i et projekts løbetid. Der skal tages højde for, at det er bedst med en nogenlunde fast gruppe, men samtidig skal det sikres, at deltagerne stadig er repræsentanter for brugerne – og stadig har kontakt til andre brugere. En løbende udskiftning i referencegruppen kan sikre balance mellem fornyelse og kontinuitet. Mødernes varighed aftales i forhold til hver enkelt referencegruppe, men typisk varer et møde nogle timer.

Forberedelse

Forberedelsesfasen kan tage nogen tid, indtil det er afklaret, hvordan gruppen mødes, hvordan gruppen skal fungere, hvordan referater fra møderne skal udformes mv.

Værd at huske

Den gennemgående person (der er med i både arbejds- og referencegruppe) skal være i stand til at yde tilstrækkelig støtte til medlemmerne af referencegruppen. Det er en fordel, hvis vedkommende uddyber referater, har ansvaret for samarbejdet i gruppen, står for mødeindkaldelse og er kontaktperson for referencegruppen.

Der kan være en risiko for, at arbejdsgangen bliver langsom, når forslag først skal drøftes i en referencegruppe, inden de besluttet og implementeres.

5.7 Metodekomplekser

Der findes en række teorier, metoder og modeller, der sigter på inddrage brugerne aktivt som en del af en samlet udviklingsstrategi. Dette kan være særligt relevant hvad angår svage brugere, hvor de offentlige tilbud spiller en meget central rolle i brugernes liv.

En forudsætning for brugerinddragelse er, at der må være sammenhæng mellem kvaliteten af den offentlige ydelse, der tilbydes, og brugernes oplevelse af, hvad der er kvalitet. Målet for kvalitet i de offentlige ydelser må være, at der skabes de fornødne rammer for, hvordan brugerne i deres relationer til og samvær med andre kan skabe og opleve kvalitet. Der er en stigende tendens til, at brugerne i højere grad inddrages i tilrettelæggelse af evalueringer af offentlige ydelser, men også i højere grad er med i evalueringen af selve indsatsen.

Metodens stærke sider

- Brugere inddrages aktivt både i tilrettelæggelsen af evalueringen og i selve evalueringen af indsatsen.
- De professionelle kan lytte til brugerne og få deres erfaringer med. Og give brugerne mulighed for og adgang til at kommentere en indsats, således at indsatsen kan tilrettelægges mere hensigtsmæssigt efter brugernes ønsker og behov.
- Brugerinddragelsen kan bidrage til den enkelte brugers udvikling og kvalificering.

Som et eksempel på, at brugere inddrages aktivt i evaluering og udvikling skal nævnes Brugerevalueringenheden under Center for Evaluering (BREVA) fra Århus. Her uddannes brugere med en sindslidelse til at gennemføre evalueringer af indsatser i både social- og behandlingspsykiatrien, herunder undersøgelser baseret på spørgeskemaer, interview og observationer.

Der findes imidlertid evalueringsmodeller, hvor brugerne ikke alene er med til at gennemføre en aktuel evaluering, men også formulerer evalueringskriterierne eller det perspektiv, evalueringen baserer sig på. Disse modeller indeholder samtidig et udviklingsaspekt, idet selve evalueringensproces munder ud i en række konkrete udviklingsforslag eller initiativer (enten formuleret af brugere eller interessenter i relation til evalueringens temaområde).

5.7.1 BIKVA-modellen

BIKVA betyder Bruger Inddragelse i KVALitetsudvikling. I BIKVA-modellen inddrages brugernes vurdering i evaluering af en indsats som en væsentlig kilde til at sætte spørgsmålstegn ved indsatsens udmøntning i praksis.

Formål

Formålet er at udfordre "systemets" rutiner og tankemåder samt inspirere medarbejdere og beslutningstagere til refleksion.

Modellens stærke sider

Modellens stærke sider er:

- Brugerne identificerer de kvalitetstemaer, der er grundlaget for læring og forandring i hele organisationen.
- Læreprocessen sker ved, at interessenterne konfronteres med hinandens fortolkninger af og perspektiver på en given indsats.
- Læringen viser sig oftest at være stærkest på frontmedarbejderniveau, fordi de er tættest på brugerne.

Beskrivelse af forløb

BIKVA-modellen kan beskrives som en fortløbende proces, hvor en gruppe interessenters oplevelser og vurderinger af en indsats bliver drøftet i en anden interessentgruppe, hvis overvejelser så igen danner grundlag for en tredje interessentgruppes refleksioner osv. Processen tager udgangspunkt i brugerne og gennemløber følgende trin:

Brugerne bliver i et gruppeinterview bedt om at fortælle og begrunde, "hvorfor de er henholdsvis tilfredse eller utilfredse" med den indsats, de tilbydes. En væsentlig pointe er her, at spørgsmålene er åbne. Brugerens oplevelser og subjektive vurderinger af kvaliteten systematiseres i en række temaer, som ofte handler om relationen mellem brugerne og de frontmedarbejdere, de har kontakt med.

Et tænkt eksempel på et kvalitetstema kunne være, at brugerne har svært ved at tale med deres sagsbehandlere, fordi de oplever, at sagsbehandlere har tendens til både at ville definere problemerne i deres liv og løsningen af problemerne. Konsekvensen er, at brugerne føler, at de fratages et selvstændigt initiativ.

Frontmedarbejderne præsenteres for brugernes tematiserede vurderinger, og bliver i et gruppeinterview bedt om at begrunde, hvad de mener er årsagen til brugernes oplevelse af kvaliteten. Her viser der sig ofte et misforhold mellem brugernes behov eller ønsker og indsatsen i praksis.

Et misforhold mellem brugernes behov og den sociale praksis kan f.eks. være, at frontmedarbejderne peger på, at de oplever brugerne som mere og mere initiativforladte, og derfor ofte ser det som deres opgave at sætte "et eller andet i gang, så der da i det mindste sker noget". Frontmedarbejderne henviser måske også til, at de oplever, at ledelsen i forvaltningen gang på gang afviser at gennemføre de initiativer, brugerne selv kommer med. Det er også et misforhold i organisationen.

Brugernes og frontmedarbejdernes oplevelser og iagttagelser fremlægges i bearbejdet form for forvaltningens i et gruppeinterview for at få deres vurdering af årsagerne. Ledelsen identificerer måske politikerne som centrale aktører i kvalitetsudviklingen. Herefter præsenteres politikerne for en sammenfatning af brugernes, frontmedarbejdernes og forvaltningsledelsens udsagn, og politikerne kommer med deres vurdering.

Politikerne sender måske "bolden" tilbage til frontmedarbejderne, som derefter bliver bedt om at forholde sig til politikernes udsagn osv. Sådan fortsætter "jagten" på misforhold, relateret til de kvalitetstemaer, brugerne har identificeret.

Evalueringsskriterierne dannes undervejs i evalueringsprocessen ved at inddrage de forskellige interessenter.

Deltagere

BIKVA-modellen benytter fortrinsvis gruppeinterviews i alle led i evalueringen. Erfaringer viser, at det kan være hensigtsmæssig at begrænse antallet af deltagere i gruppeinterviews med brugere til en 4-5. Brugernes kompetencer vil være afgørende for mange der hensigtsmæssig kan deltage. I forhold til meget kompetencesvage brugere kan det være hensigtsmæssigt at gennemføre enkelt-persons interviews

Tidsforbrug

Tidsforbruget i BIKVA-modellen vil variere alt afhængig af ambitionerne med evalueringen. Anvendelse af BIKVA-modellen kan i princippet spænde fra en selvevaluering i en enkelt-institution til en større anlagt evaluering, der kan forløbe over længere tid. Der skal afsættes tid til gruppeinterview og bearbejdning af data, der indsamles på de enkelte trin i evalueringsprocessen

Forberedelse

Det er vigtigt at evalueringen pædagogisk tilrettelægges og tilpasses målgruppen. Evaluator, hvis fornemmeste formål er at få adgang til deltagernes og specielt brugernes oplevelse af indsatsen, fungerer i evaluerings processen som ordstyrer. Det er vigtigt, at alle involverede informeres om formålet med evalueringen og evalueringsforløbet, således at der i mindst mulig grad opstår usikkerhed herom

Værd at huske

Kvalitet i en social indsats kommer, set fra brugernes synspunkt, oftest til udtryk i relationen mellem brugere og frontmedarbejdere. Brugere vil derfor ofte pege på oplevelser og komme med vurderinger, der handler om denne relation (80-85 procent af de temaer, brugerne rejser handler om relationen mellem brugere og frontmedarbejdere).

5.7.2 KUBI-modellen

KUBI betyder KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse. Modellen er oprindeligt udviklet til at foretage evalueringer i tilbud for socialt sårbare brugergrupper, men kan også anvendes til andre målgrupper.

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.

Formål

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.

Modellens stærke sider

Værdigrundlaget i KUBI-modellen er formuleret af brugere, der diskuterer sig frem til en række udsagn, som angiver vigtige værdier for dem. Modellen indeholder krav om, at evalueringens forslag til udvikling af det evaluerede sted konkretiseres og implementeres i en et-årig udviklingsplan.

Beskrivelse af forløb

Den ansvarlige leder af bo- og dagtilbuddet udvælger de brugere og det personale, der skal interviewes, så de valgte brugere og medarbejdere er så forskellige som muligt. Det er derefter lederens opgave at sørge for at booke alle aftaler. Ønsker en bruger ikke, at vedkommendes nære netværk inddrages, interviewes den pågældende brugers netværk ikke.

Interview og observationer

Den første formiddag i evalueringsugen giver lederen af bo- og dagtilbuddet en orientering om stedet, så teamdeltagerne får et samlet billede heraf.

De følgende dage arbejder teamet med at interviewe, observere og danne sig indtryk. I løbet af interviewrunden afholdes der ofte gruppeinterview for at få så mange synspunkter med som muligt. Hvert interview foretages altid af mindst 2 teammedlemmer (teamlederen kan være den ene). Teammedlemmerne fordeler rollerne som interviewer og referent mellem sig før hvert interview. Efter hvert interview sammenfatter teammedlemmerne deres helhedsindtryk af svar/iagttagelser på et skema. Teamet samles hver dag for at skabe sig et fælles overblik og afklare uoverensstemmelser i oplevelser og informationer.

Interviewrunden begynder altid med brugerne, 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. I interview med brugere deltager der altid en bruger fra teamet. På samme måde skal der deltage en pårørende i interview med pårørende, og en medarbejder i interview med medarbejdere.

Udviklingsplan og opfølgning

På evalueringsforløbets sidste dag gennemgås teammedlemmernes skemaer samlet, og de informationer og indtryk – såvel gode som dårlige – som teamet har fået, sammenfattes i et arbejdsnotat. Arbejdsnotatet indeholder derudover en række konkrete vurderinger og forslag til udvikling. Arbejdsnotatet formidles af lederen til alle, der er berørt af evalueringen og det efterfølgende udviklingsarbejde, og bliver derefter fremlagt af teamet på et møde, hvor de fremmødte har mulighed for at komme med kommentarer og yderligere idéer til udvikling. Bo- og dagtilbuddet har forpligtiget sig til senest 3 måneder herefter at have udarbejdet en udviklingsplan med konkrete initiativer til udvikling. Efter ét år vender teamet tilbage og følger ved et nyt møde med alle parter op på, hvad der er sket, og hvordan man kommer videre derfra. Derefter sammenfattes den endelige rapport.

Deltagere

Den konkrete evaluering foretages af et team bestående af 2 brugere, 1 pårørende/nærtstående, 1 person med professionel uddannelse i relation til det pågældende arbejdsfelt samt 1 teamleder. Ingen af teammedlemmerne må have tilknytning til det bo- og dagtilbud, der skal evalueres. Teamlederen er først og fremmest kontaktperson til den, der har bestilt evalueringen, koordinator af teamets aktiviteter, garant for gyldigheden af data og den, der skriver rapporten.

Tidsforbrug

Inden teamet gennemfører en evaluering, er deltagerne samlet på et 5-dages kursus, hvor der fortrinsvis undervises i interview- og observationsteknik.

Hver evaluering varer 4-5 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, der blandt andet skal være med til at afdække, om boligen f.eks. primært bærer præg af at være brugerens hjem eller personalets arbejdsplads.

Værd at huske

- At brugerne i teamet kommer til orde. Det er derfor vigtigt, at brugerne udgør mindst halvdelen af teammedlemmerne (fraregnet teamlederen).
- At personalet i det bo- og dagtilbud, der skal evalueres, accepterer at "blive set over skulderen" og således ikke udøver passiv modstand, men anlægger et udviklingsperspektiv. Det er derfor vigtigt, at teamlederen afholder et længerevarende møde med ledelse og personale før evalueringens start, ligesom arbejdsnotatet bør indeholde også positive træk fra stedets hverdag.
- At brugerne på det evaluerede sted er med til at prioritere/udvælge de udviklingsforslag, der kommer frem, og opstille en udviklingsplan, samt deltage i den efterfølgende udvikling.
- At samtlige involverede – teammedlemmer og andre – opfatter evalueringen og den efterfølgende udviklingsproces som intern, indtil den færdige rapport foreligger.
- At teamlederen er god til at formulere sig skriftligt og er i stand til at fremstille et både balanceret og nuanceret helhedsbillede af det pågældende sted – og samtidig gøre dette billede udviklingsorienteret.

5.7.3 Empowermentevaluering (model)

Empowermentevaluering er en forholdsvis ny evalueringsform. Metoden baserer sig på det grundsyn, at ethvert menneske har sine individuelle specielle kompetencer, interesser og behov, som fortjener en chance i sig selv. Inddragelse i evalueringsprocessen må nødvendigvis – hvis der skal være tale om en lige mulighed – tage udgangspunkt i den enkeltes kapacitet med hensyn til at foretage valg og definere sine behov og interesser.

Formål

Formålet er at foretage en evaluering, der i høj grad bygger på den enkelte brugers individuelle kompetencer.

Modellens stærke sider

Grundprincipperne for empowerment er også er modellens stærke sider:

- Ressourcer frem for svagheder er i fokus.
- Mennesker har ret til at blive hørt og til at kontrollere deres eget liv og vælge den form for indsats, der passer bedst til dem.
- Menneskers problemer kan aldrig forstås alene som private eller personlige problemer, men skal ses i sammenhæng med omverdenen i bred forstand.
- Mennesker kan opnå styrke og indflydelse ved at arbejde kollektivt og etablere sig i handlingsrettede fællesskaber.

Beskrivelse af forløb

Empowermentevaluering kan beskrives som en proces, der forløber over fire trin. Disse fire trin kan ses som et skelet, hvor man afhængigt af den sammenhæng evalueringen gennemføres i, kan benytte forskellige, kvalitative eller kvantitative metoder. Metoderne må tilpasses de mennesker, der indgår i evalueringen.

Første trin handler om at klarlægge indsatsens aktuelle stærke og svage sider set fra brugernes synspunkt. Formålet er ikke at foretage en aktuel vurdering, men at skabe en bundlinje, som fremtidige ændringer og bevægelser kan vurderes ud fra.

På processens andet trin fastsættes kvalitative mål for en fremtidig udvikling på en sådan måde, at der skabes sammenhæng mellem daglige aktiviteter og realistiske mål.

På tredje trin udvikles strategier for at nå de opstillede mål.

På fjerde trin beslutter deltagerne, hvilken form for dokumentation der skal indhentes for at vurdere, om de opstillede mål er nået.

Deltagere

Brugere og evaluator. Erfaringer med empowermentevaluering i Danmark er relativt begrænsede. I forbindelse med inddragelse af brugerne, er det vigtigt at være opmærksom på, at de uanset socialstilling ikke må stemples negativt, at de har rettigheder til at kontrollere eget liv og at problemer aldrig kan forstås som et privat utilstrækkelighedsproblem. Formålet er at styrke brugernes indflydelse .

Evaluator skal stille sine færdigheder og viden til rådighed, men indtager ellers ikke en fortrinsstilling i processen.

Evalueringens proces åbner for deltageres fælles initiativer, ressourcer og styrker. Det kan være en fordel, at brugerne på forhånd kender hinanden og har fælles problemstillinger, men det vurderes ikke at være en forudsætning for gennemførelse af en empowermentevaluering

Forberedelse

Det er vigtigt at brugerne er helt klar over, hvilken proces de deltager i, og hvad formålet med empowermentevalueringen er. Det er brugernes proces, og evaluator har ikke herredømme og processen. Det indebærer, at brugerne til en hver tid kan forlade processen, hvis de ønsker det.

Tidsforbrug

Tidsforbruget vil være afhængig af ambitionen af evalueringen. Det er vigtigt, at evaluator ikke trækker sig ud af evalueringens proces, før denne opleves som afsluttet. Brugere må ikke lades i stikken midt i et processuelt forløb. Empowermentevaluering stiller således ganske store fordringer til evaluators engagement.

Værd at huske

Empowermentevaluering kan baseres på både kvantitative og kvalitative metoder. Metoderne skal tilpasses brugerne.

I nogle tilfælde kan evaluator fungere som advokat for de involverede eller nogle af de involverede parter. Det vil sige hjælpe mennesker, som ikke har kontrol over deres egen tilværelse, til at blive "empowered" gennem evaluering. Hvis det er formålet, må evaluator aktivt sørge for, at det er deltagerne, der sætter retningslinjerne for evalueringen og for løsningerne på deres problemer.

6. Eksempler

Spørgeskemaundersøgelse 1

Initiativets navn:

Sygehusafdelingen (Århus Amt).

Formål

Formålet var at forbedre kvaliteten af sygehusvæsnet ved at inddrage brugerne. Brugernes tilkendegivelser skulle være nærværende og brugbare for den enkelte afdeling og skulle give afdelingerne et redskab til løbende kvalitetsforbedringer.

Metodevalg

Det var amtets mål, at undersøgelserne skulle kunne anvendes som et kvalitetsudviklingsværktøj. Hensigten var, at amtets sygehusvæsen skulle foretage løbende patienttilfredshedsmålinger på alle amtets afdelinger som grundlag for intern benchmarking. Århus Amts sygehusvæsen valgte at anvende spørgeskemaundersøgelser, da det blev vurderet, at man med denne metode kunne opnå et stort datagrundlag. Derved kunne amtet følge udviklingen i patienttilfredshed over tid samt sammenligne resultater fra enkelte sygehuse og afdelinger.

Beskrivelse

Ønsket om at kunne foretage sammenligninger krævede en balancegang mellem standardisering og hensynet til de enkelte afdelingers behov. Derfor blev der udarbejdet fire standardspørgeskemaer: et til den indlagte patient, et til ambulatoriepatienten og to skemaer til dagpatienten – medicinsk og kirurgisk. Skemaerne indeholdt få spørgsmål, der ansås for at være kritiske for patienternes tilfredshed. Spørgsmålene blev stillet, så de formulerede værdier, som alle patienter og medarbejdere formodedes at finde grundlæggende for en god patientoplevelse.

Anvendelse og resultater

Analyserne af respondenternes tilkendegivelser har bl.a. vist, at patienterne var kritiske over for mængden af information og det forhold, at de under et behandlingsforløb ofte oplevede kontakt med mange forskellige læger. Der blev opdaget store variationer mellem afdelinger og afsnit, hvilket har hjulpet amtet til at identificere de enheder hvor brugerne ikke oplever kvaliteten som optimal og udbedre forholdene.

Brugernes synspunkter er blevet indarbejdet i den enkelte afdelings strategi for, hvorledes servicen over for patienterne kan forbedres og indgår nu som en integreret del af det daglige arbejde.

Yderligere information

Service- og Kvalitetskontoret, Århus Amt. Kontaktperson: Erik Riiskjær, tlf. 8944 6360; e-mail: eri@ag.aaa.dk

Spørgeskemaundersøgelse 2

Initiativets navn

Kvalitetssikring af hjemmehjælp under fritvalgsordning (Herning Kommune).

Formål

Formålet var at belyse den oplevede kvalitet af Herning Kommunes hjemmehjælp og dermed at give kommunalpolitikere det bedste mulige grundlag for at træffe beslutninger på ældreområdet. Derudover havde undersøgelsen til formål at vurdere effekten af at indføre frit valg af leverandør, herunder om der var forskel i kvalitet mellem offentlige og private leverandører.

Metodevalg

Da kommunen lagde vægt på at høre et stort antal brugere, valgte man at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse. Dermed kunne man få et repræsentativt billede af hjemmehjælpsmodtagernes opfattelse af den leverede service.

Beskrivelse

Kommunens undersøgelse omfattede de otte leverandører, der er under fritvalgsordningen i Herning Kommune. Det drejede sig om en privat og syv geografisk opdelte kommunale leverandører.

For at få et grundigt indblik i hjemmehjælpsmodtagernes oplevelse af den leverede service blev spørgeskemaet formuleret på basis af tre dimensioner for kvalitet: personlig pleje, praktisk bistand og omsorg.

Spørgeskemaet blev sammen med et følgebrev sendt til alle hjemmehjælpsmodtagere, der var visiteret under fritvalgsordningen. Respondenterne havde mulighed for at returnere skemaet i en medfølgende svarkuvert.

På basis af en statistisk analyse af de indkomne svar blev der udarbejdet en rapport. Samtidig blev der udarbejdet en lille folder om undersøgelsens konklusioner. Folderen blev sendt til alle respondenter som tak for hjælpen.

Anvendelse og resultater

Brugerundersøgelsen viste, at brugerne generelt var tilfredse. Alle leverandører levede op til kommunens kvalitetskrav om, at over 80 procent af brugerne skal være tilfredse med den leverede hjemmehjælp. Brugerne var generelt mest tilfredse med den service, som blev leveret af den private leverandør.

Spørgeskemaundersøgelsen blev anvendt som et kvalitetsredskab, idet kommunen på baggrund af undersøgelsen besluttede at gennemføre yderligere kvalitetsmålinger af flere delområder. Derudover blev undersøgelsen brugt til at udvide dialogen mellem kommunen og leverandører af hjemmehjælp.

Yderligere information

Ældreafdelingen i Herning Kommune, tlf.: 9628 2828, e-mail: kommunen@herning.dk

Spørgeskemaundersøgelse 3

Initiativets navn

Brugerundersøgelse af Modtagelsen på Socialcenter Centrum (Århus Kommune).

Formål

Formålet var at få brugernes vurdering af servicen i socialcentrets modtagelse. Undersøgelsen blev gennemført som led i et kvalitetsudviklingsprojekt.

Metodevalg

Kommunen valgte at benytte sig af spørgeskemaer, da man vurderede, det var det mest enkle – også for brugerne. Modtagelsen er kendetegnet ved mange henvendelser, hvor kontakten oftest er af kortvarig karakter. Spørgeskemaerne blev vurderet som "den mindst indgribende metode" i forhold til brugerne, såvel i forhold til muligheden for ikke at ønske at deltage i undersøgelsen, som involveringsmæssigt.

Beskrivelse

Undersøgelsen blev gennemført som en spørgeskemaundersøgelse af brugere, der henvendte sig personligt i Modtagelsen i løbet af to perioder på henholdsvis 9 og 6 uger.

Spørgeskemaet blev udleveret af medarbejderne, når ekspeditionen var slut. Personalet registrerede, hvilken klientgruppe brugeren tilhørte og diverse øvrige baggrundsoplysninger som køn, alder mv. Brugeren fik grundig information om formålet med undersøgelsen, anonymitet osv.

Ved knap halvdelen af ekspeditionerne i perioden blev der udleveret et spørgeskema. Svarprocenten var på 58. Den forholdsvis lave svarprocent gav risiko for upålidelige resultater, og derfor blev det også undersøgt, om de brugere, der havde svaret, adskilte sig fra dem, der ikke havde svaret. Her viste det sig, at de brugere, der havde svaret på spørgeskemaet, ikke var helt repræsentative for socialcentrets brugergruppe. Fx fandtes den største svarprocent blandt brugere, hvis ansøgning var delvist imødekommet.

Anvendelse og resultater

Brugerundersøgelsen gav fine tilbagemeldinger på områder, som handlede om kontakten mellem bruger og sagsbehandler. Den mest massive kritik vedrørte åbningstiden, som socialcentret ikke havde mulighed for at ændre lokalt. Øvrige kritikpunkter gik blandt andet på udformningen af ansøgningskemaet (som brugeren skal udfylde ved henvendelsen) og tilhørende information om, hvilken information brugeren selv skal skaffe, på information om retten til at se sin journal (aktindsigt) og information om ansøgningens videre behandling. Disse punkter har socialcentret siden arbejdet på at forbedre, blandt andet har medarbejderne været på skrivekursus.

Den forholdsvis lave svarprocent gav anledning til overvejelser, om spørgeskemaer i dette tilfælde var den bedst mulige metode til at undersøge brugernes tilfredshed.

Yderligere information

Århus Kommune. Socialcenter Centrum. Kontaktperson: afdelingsleder Poul Erik Søvsø, tlf. 3940 3305, e-mail: pes@soc.aarhus.dk

Spørgeskemaundersøgelse 4

Initiativets navn

Brugernes oplevelse af kvalitet i botilbud efter Servicelovens § 94 (Formidlingscentret for Socialt Arbejde, Esbjerg).

Formål

At få brugernes vurdering af kvalitet i boformer for hjemløse.

Metodevalg

På foranledning af Formidlingscentret i Esbjerg mødtes en gruppe nuværende og tidligere hjemløse brugere af forsorgshjem, pensionater og herberger to gange over to dage for at diskutere kvalitet i boformernes tilbud. Gruppen havde tilknyttet to proceskonsulenter med erfaring fra hjemløseområdet.

For at få et bredere grundlag at diskutere ud fra valgte gruppen indledningsvis at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse af hjemløses synspunkter om forholdene og kvaliteten på boformerne.

Beskrivelse

Gruppen besluttede selv, hvilke spørgsmål de ønskede at belyse, og spørgeskemaerne blev i samarbejde med de regionale hjemløseorganisationer sendt til samtlige boformer for hjemløse. Tilbagemeldingerne var over forventning. 442 brugere returnerede spørgeskemaet.

Spørgeskemaundersøgelsen gav en talmæssig beskrivelse af de problemer, gruppen ønskede belyst, og gruppen brugte undersøgelsen som grundlag for sine videre drøftelser og refleksioner.

Anvendelse og resultater

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, uddrag af gruppens refleksioner og deres bud på bedre kvalitet på boformerne blev efterfølgende samlet i en pjece, som blev sendt ud til samtlige boformer m.fl. Den bruges i den interne kvalitetsudvikling på boformerne, som diskussionsoplæg på temadage mv.

Brugerundersøgelsen er et led i et større kvalitetsudviklingsprojekt på hjemløseområdet.

Yderligere information

Formidlingscentret for Socialt Arbejde, Esbjerg. Kontaktperson: Konsulent Ninna Leth, tlf. 7513 8844, e-mail: nl@formidlingscentret.dk

Leth, Ninna og Henriette Zeeberg: *Indtryk og udtryk. Brugernes oplevelse af kvalitet i botilbud til hjemløse*. Formidlingscentret for Socialt Arbejde, Esbjerg, 2002. 19 s.

Individuelle interview

Initiativets navn

Undersøgelse af Udlændingestyrelsens brugere på asylområdet (Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration).

Formål

Udlændingestyrelsen ønskede at identificere de områder, hvor styrelsen kunne øge kvaliteten af den brugerrettede service. Som input til det kvalitetsforbedrende arbejde valgte styrelsen derfor at tage brugerne med på råd.

Metodevalg

Udlændingestyrelsen valgte at gennemføre undersøgelsen gennem individuelle interview. Valget af metode afspejlede en forventning om, at respondenterne kunne føle sig usikre over for at deltage i en brugerundersøgelse bestilt af den instans, der behandler asylansøgninger. Udlændingestyrelsen skønnede, at en dialogbaseret metode som individuelle interview kunne eliminere en række usikkerhedselementer og give grundlag for en mere åben dialog.

Beskrivelse

Der blev gennemført 34 individuelle interview med asylansøgere fra fire forskellige lande og med forskellige sagstyper. Der blev også gennemført interview med advokater med erfaring inden for området.

Et konsulentfirma stod for at gennemføre interviewene. Dermed ønskede styrelsen at signalere, at interviewene ikke var en del af styrelsens sagsbehandling. Interviewene blev gennemført med tolkebistand og varede 1-1½ time.

Anvendelse og resultater

Undersøgelsen viste, at asylansøgerne opfattede kontakten med styrelsen som positiv. Sagsbehandlerne blev fremhævet som venlige, saglige og korrekte, hvorimod tolkningen ikke altid var tilstrækkelig præcis, ligesom brugerne ønskede en klarere definition af tolkenes rolle. Brugere ønskede desuden en kortere sagsbehandlingstid og mere information om sagens forløb. Endelig ytrede brugerne ønske om mere komfortable venteforhold ved kontakt med Udlændingestyrelsen. Brugernes tilkendegivelser er inddraget i Udlændingestyrelsens kvalitetsarbejde.

Yderligere information

Udlændingestyrelsen, Direktionssekretariatet. Kontaktperson: chefkonsulent Morten Laursen, tlf. 3530 8100, e-mail: mbl@udlst.dk

Gruppesamtale/gruppeinterview 1

Initiativets navn

Tilrettelæggelse af fleksible dagpasningstilbud til børn (Næstved Kommune).

Formål

For at forbedre kvaliteten af dagpasningstilbud til børn valgte Næstved Kommune at inddrage en række forældre i kvalitetsarbejdet. Formålet var at få indblik i forældrenes ønsker og på den baggrund sikre størst mulig fleksibilitet i kommunens dagpasningstilbud.

Metodevalg

Da kommunen ønskede at få uddybende information om forældrenes behov og samtidig ønskede at høre flere forældres vurdering, valgte man at anvende en gruppesamtale.

Beskrivelse

Otte tilfældigt udvalgte forældre med børn på venteliste til kommunens dagpasningstilbud deltog i gruppesamtalen. Samtalen blev gennemført som en rundbordsdiskussion, hvor der blev lagt vægt på at skabe en uformel atmosfære. Det var udvalgt en neutral person til at styre samtalen.

Der var på forhånd udarbejdet en emnebaseret spørgeguide, som skulle sikre, at alle relevante emner blev debatteret. Der blev dog lagt vægt på at undgå en for stram styring af samtalen, da deltagerne skulle have mulighed for at fortælle, hvad de anser som betydningsfuldt.

Gruppesamtalen blev gennemført på ca. to timer. Der blev taget referat af mødet, så forældrenes tilkendegivelser kunne formidles til en bredere kreds.

Anvendelse og resultater

Forældrene vurderede, at kvalitet og fleksibilitet er de vigtigste parametre i forbindelse med et dagpasningstilbud. Tilbuddets pris er mere underordnet, men kan den samme kvalitet opnås for færre penge, ville alle gerne betale mindre. Forskellige former for fleksibilitet blev drøftet, herunder at man kun skal betale for det antal timer, dagpasningstilbuddet benyttes, muligheden for at overflytte børn til andre institutioner og garanti for plads i samme institution efter eksempelvis endt orlov.

Yderligere information

Næstved Kommune, Budget og Plan. Kontaktperson: Annie Røn, tlf. 5578 4304, e-mail: aron@naestkom.dk

Gruppesamtale/gruppeinterview 2

Initiativets navn

Evaluering af flersproget informationspjece om skolestart (Københavns Kommune).

Formål

Undersøgelsen havde til formål at evaluere en særligt tilrettelagt flersproget informationspjece med titlen "Skal dit barn snart i skole?" Pjecen henvender sig til forældre med tosprogede børn, der er indskrevet og begyndt i en af kommunens folkeskoler.

Metodevalg

Kommunen valgte at anvende gruppesamtaler, da man vurderede, at det ville give mulighed for nuancerede svar og dialog blandt respondenterne. Samtidig gjorde gruppesamtaler det mindre ressourcekrævende at gennemføre interview med tolkebistand.

Beskrivelse

Undersøgelsen blev udført af et analyseinstitut. Der blev gennemførte otte kvalitative gruppeinterview. For at møde forældrene på ligeværdige præmisser valgte man at gennemføre interviewene på fire forskellige sprog. De enkelte grupper blev sammensat af 2-4 forældre med det samme hovedsprog.

Interviewene blev gennemført med udgangspunkt i en samtalemanual og blev af hensyn til den efterfølgende analyse optaget på bånd. Efter en grundig analyse af respondenternes svar udarbejdede analyseinstituttet en rapport, der sammenfattede forældrenes tilkendegivelser.

Anvendelse og resultater

På baggrund af gruppesamtalerne kunne det konkluderes, at pjecen generelt blev modtaget positivt af forældre med anden etnisk baggrund. Forældrene udtrykte dog ønske om, at kommunen supplerer pjecen med et kort introduktionsmøde om skolestart.

Københavns Kommune har brugt undersøgelsen til at målrette og styrke informationsmaterialet og herigennem øge forståelsen, dialogen og samarbejdet mellem skole og hjem for børn med en anden etnisk baggrund.

Yderligere information

Københavns Kommune, Uddannelses- og ungdomsforvaltningen, tlf. 3366 3366, www.uuf.kk.dk

Gruppeinterview

Initiativets navn

Brugerundersøgelse om integration i lokalsamfundet (Lyngby-Taarbæk Kommune).

Formål

Formålet var at afklare flygtningenes forventninger til integrationen i lokalsamfundet og til hjælpen fra kommunen samt at afdække flygtningenes egne ressourcer i integrationsprocessen. Samtidig var formålet at opkvalificere tolke til at gennemføre gruppeinterview med flygtninge på deres modersmål.

Metodevalg

Brugerundersøgelsen blev gennemført af et konsulentfirma. Gruppeinterview blev valgt som metode for at give de interviewede mulighed for at udveksle synspunkter, inspirere hinanden og komme med nye idéer under interviewet.

Beskrivelse

Der blev holdt fire gruppeinterview med i alt 23 flygtninge, to interview med arabisk talende mænd, et med arabisk talende kvinder og et med afghansk talende kvinder. Interviewene blev gennemført af tolke fra Dansk Flygtningehjælp med udgangspunkt i en interviewguide udarbejdet af konsulentfirmaet. I opkvalificeringen af tolkene blev der især sat fokus på interviewerens rolle i forbindelse med at styre og afvikle interviewet.

Anvendelse og resultater

Brugerundersøgelsen viser, at flygtningene har mange forventninger til kommunen, men ikke så mange bud på deres egen indsats i integrationsprocessen. Flygtningene giver generelt udtryk for, at de har en stresset hverdag, som er fyldt op med sprogundervisning og aktivering.

Kommunens integrationsindsats er forankret i arbejdsmarkedsafdelingen. Som følge af brugerundersøgelsen er der fra 1. januar 2002 desuden ansat en projektkoordinator, som arbejder med integrationsindsatsen på tværs af forvaltningerne, dvs. bredt i forhold til arbejde, sociale forhold, bolig, skole, fritid og foreningsliv. Kommunen planlægger endvidere en opfølgende brugerundersøgelse, der skal sætte særligt fokus på den sociale del af integrationen.

Erfaringen med at bruge tolke som interviewere er god. Kommunens arabiske tolk, som var koblet på brugerundersøgelsen, vil bruge erfaringerne herfra i den opfølgende brugerundersøgelse.

Yderligere information

Lyngby-Taarbæk Kommune, Social- og Sundhedsforvaltningen. Kontaktperson: projektkoordinator Katrine Grünfeld Beyer, tlf. 4597 3000 – lokal 3413, e-mail: kgb@ltk.dk

Hagemann, Helle: *Integration i lokalsamfundet – brugerundersøgelse på flygtningeområdet i Lyngby-Taarbæk Kommune*. CASA, 2001. 26 s.

Fokusgruppeinterview

Initiativets navn

Gør Horsens lettere (Horsens Kommune og Vejle Amt).

Formål

Projektet har til formål at iværksætte en treårig målrettet indsats for at forebygge og afhjælpe overvægt og fedme i Horsens.

Metodevalg

I planlægningen af projektet indgik en række fokusgruppeinterview blandt andet med børn og unge. Projektmedarbejderne valgte metoden for at komme i dybden, skabe dialog mellem deltagerne og udnytte den dynamik, der er i at samle en gruppe mennesker "i samme båd". Desuden vurderer de, at fokusgruppeinterview gør det muligt at få mange meninger om relevante problemstillinger frem med brug af forholdsvis få ressourcer.

Beskrivelse

Formålet med interviewene var at øge forståelsen for børnenes forhold til overvægt og skabe et billede af deres kostvaner og hverdagsaktiviteter. Der blev gennemført fem gruppeinterview med børn fra 0., 3., 4. og 9. klasse. Hver gruppe var på otte børn (i alt 41 børn). Interviewene foregik i skoletiden og varede 30-45 minutter. Børnene blev udvalgt af læreren umiddelbart før interviewene, så der var lige mange af hvert køn. Der var på forhånd indhentet tilladelse fra skolen, klasselærere og forældre.

Interviewene blev indledt med, at to moderatorer fortalte om emnet. Spørgsmålene tog udgangspunkt i tre temaer: kost, aktivitet og overvægt. Spørgsmålene var åbne og rettet efter de emner, børnene selv tog op til diskussion inden for de valgte områder. Interviewene blev optaget på bånd.

Anvendelse og resultater

Fokusgrupperne tegnede et komplekst billede af overvægt. Det drejer sig ikke kun om synlige overflødige kilo, men også om, at børnene kan *føle* sig overvægtige. Omvendt er det at være for tynd også et problem for nogle børn.

Lignende fokusgruppeinterview blev gennemført med arbejdsløse og diabetikere i Horsens. Erfaringerne fra interviewene indgik i den videre planlægning af projekt *Gør Horsens lettere*, som omfatter indsatser for børn, unge og voksne.

Yderligere information

Sund By Butikken, Horsens. Kontaktperson: projektkoordinator Tanja Schmidt eller butiksbestyrer Flemming Holm, tlf. 7629 3675, e-mail: sundbybutikken.horsens@mail.tele.dk, www.sundbyhorsens.dk, www.letby.dk

Bruger interviewer bruger

Initiativets navn

Skoleudviklings- og udbygningsprojekt på Dyssegårdsskole (Gentofte Kommune).

Formål

Projektet, der er en del af et sammenhængende kommunalt projekt på 12 skoler, sigtede mod at skabe en skole, hvor børnene i højere grad er i centrum. Målet var at skabe en skole, hvor den fysiske udformning harmonerer med de pædagogiske principper.

Metodevalg

På baggrund af ønsket om at sætte børnene i centrum vurderede man, at det var vigtigt, at så mange elever som muligt blev hørt og var med til at definere projektet. For at engagere eleverne i processen valgte man derfor at lade elevrådsrepræsentanter interviewe skolens elever.

Beskrivelse

Elevrådet blev inviteret til et besøg på kommunens rådhus, hvor projektet blev drøftet. Efter mødet blev der holdt et kursus i spørgeteknik med en journalist, hvor eleverne blandt andet øvede interviewsituationen. Derefter interviewede elevrådsmedlemmerne deres skolekammerater om ønsker til fremtidens skole. For at sikre at også elever uden læse- og skrivefærdigheder kunne være med, blev interviewene filmet. Omtrent ti elever fra hver klasse blev interviewet.

Anvendelse og resultater

Eleverne viste særlig begejstring for bibliotek og udearealer og udtrykte ønske om mere projektundervisning og adgang til computere. Elevernes tilkendegivelser blev indarbejdet i det videre arbejde med den pædagogiske og fysiske udformning af Dyssegårdsskolen.

Yderligere information

Gentofte Kommune, SKUB (Skoleudbygningsprojektet) www.skub.dk
Kontaktperson: projektdirektør Jens Guldbæk, tlf. 3998 0954, e-mail: gul@gentofte.dk

Kvalitetsværksted

Initiativets navn

Forundersøgelse af adoptionsansøgere (Århus Amt).

Formål

For at forbedre sagsbehandlingsarbejdet i adoptionssager gennemførte Århus Amt et kvalitetsværksted, hvor fokus var sagsforløbet i forbindelse med godkendelse af adoptanter.

Metodevalg

Metoden blev valgt for at skabe et forum, hvor brugerne kunne udtrykke deres oplevelser, meninger og ønsker i forbindelse med det adoptionsforløb, de havde gennemgået. Godkendelse af adoptanter er et komplekst og følelsesladet sagsområde. Det blev derfor vurderet, at et kvalitetsværksted ville skabe mulighed for, at deltagerne kunne hjælpes ad ved at tale om deres oplevelser og holdninger.

Beskrivelse

Arbejdet var bygget op om spørgsmålet: Hvad er god sagsbehandling i adoptionssager? En konsulent fungerede som mødeleder. En for en fik deltagerne mulighed for at give deres mening til kende. Var et udsagn entydigt og kort, noterede konsulenten det ordret, ellers blev deltageren og konsulenten i fællesskab enige om en dækkende, men kort formulering. De øvrige deltagere måtte ikke blande sig i denne del af processen.

Til slut blev alle meninger/udsagn hængt op på en tavle. Derefter blev deltagerne bedt om at vurdere hvert enkelt udsagn i forhold til graden af enighed. Til dette formål blev de udstyret med grønne, gule og røde klistermærker, som symboliserede "enig", "ved ikke" og "uenig".

Udsagnene og graden af enighed blev til slut samlet i et oversigtsdiagram.

Anvendelse og resultater

På kvalitetsværkstedet pegede brugerne især på muligheden for en mere lempelig procedure i forbindelse med adoption af andet barn, klarere udmeldinger fra amtet om krav og tidsplan samt betydningen af god "kemi" mellem sagsbehandleren og adoptanter.

Amtet har brugt brugernes tilkendegivelser i den fortsatte udvikling af kvaliteten i sagsbehandlingen af adoptanter. Konkret har kvalitetsværkstederne betydet, at der er udarbejdet en kvalitetsmanual, der nu anvendes som en vigtig del af amtets arbejde med at godkende adoptanter.

Yderligere information

Århus Amt, Service- og kvalitetskontoret. Kontaktperson: Ane Feldskov, tlf. 8944 6352, e-mail af@ag.aaa.dk

Fremtidsværksted 1

Initiativets navn

Brugerinvolvering og -mobilisering via amtsvise fremtidsværksteder (LAP, Landsforeningen Af nuværende og tidligere Psykiatribrugere).

Formål

Formålet er at udvikle og afprøve metoder til at fremme netværksdannelse og samarbejde, fælles visioner og psykiatropolitisk forståelse mellem nuværende og tidligere psykiatribrugere i de enkelte amter. Det skal ske med henblik på at styrke brugerinddragelsen i udviklingen af amternes politik og indsatser i samspil med brugerne.

Metodevalg

LAP valgte fremtidsværkstedet som metode, fordi de vurderer, at metoden egner sig godt til at få alle med, ikke bare de brugere, som er vant til at komme til orde. Desuden er det indbygget i metoden, at det er legalt at komme med kritik. For mange psykiatribrugere kan det ellers være svært at kritisere et system, de er afhængige af.

Beskrivelse

Som pilotprojekter blev der holdt to todages fremtidsværksteder for nuværende og tidligere psykiatribrugere i Viborg og Sønderjyllands Amter. På baggrund af erfaringerne fra disse fremtidsværksteder vil LAP gennemføre lignede arrangementer 3-4 andre steder i landet. Indtil videre er der holdt yderligere et fremtidsværksted i Storstrøms Amt.

LAP står selv for at afvikle fremtidsværkstederne. En vigtig del af projektet er også at uddanne nuværende og tidligere brugere til selv til at holde fremtidsværksteder fremover.

Anvendelse og resultater

På de to første fremtidsværksteder fremkom mange idéer til at forbedre forholdene på psykiatriområdet. I Viborg, Sønderjyllands og Storstrøms Amter er der som følge af fremtidsværkstederne dannet lokale foreninger af nuværende og tidligere psykiatribrugere. Foreningerne er i etableringsfasen og skal nu arbejde videre med at føre nogle af idéerne fra fremtidsværkstederne ud i livet, blandt andet ved at blande sig i den lokale debat på psykiatriområdet.

Yderligere information

LAP, Landsforeningen Af nuværende og tidligere Psykiatribrugere, tlf. 6619 4511, e-mail: lap.dk@tdcadsl.dk, www.lap.dk. Kontaktpersoner: Poul Nordby tlf. 6318 5920, e-mail: pono@sol.dk eller Ib Bak tlf. 9721 5039, e-mail: ib.bak@get2net.dk

Fremtidsværksted 2

Initiativets navn

Fremtidens tilbud på området døvblindsfødte (Dansk Døvblinde-Forening og Videnscenter for Døvblindsfødte).

Formål

Formålet med fremtidsværkstedet var at udvikle nye realistiske scenarier for, hvordan fremtidens tilbud til døvblindsfødte skal se ud.

Metodevalg

Fremtidsværkstedet blev til på ønske fra brugere, der deltog i en landskonference arrangeret af Videnscenter for Døvblindsfødte i 1998. Selve metoden blev valgt, fordi videnscentret vurderer, at den er god til at få alle, også de lidt mere stille brugere, i tale og få så mange idéer som muligt frem.

Beskrivelse

Deltagerne i fremtidsværkstedet var 14 repræsentanter for forskellige brugergrupper og serviceudbydere. Fremtidsværkstedet blev holdt over to dage, og deltagerne var delt i to værkstedsgrupper. På førstedagen præsenterede de daværende tre landsdækkende institutioner for døvblinde aktuelle scenarier, og på andendagen formulerede deltagerne deres kritik af de eksisterende servicetilbud og deres ønsker til fremtiden. Deltagerne savnede især fleksibilitet i rammer, funktionsområder og samarbejdsformer på og mellem de eksisterende tilbud og større helhedstænkning på børne- og voksenområdet.

Anvendelse og resultater

Efter fremtidsværkstedet blev der nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra Nordjyllands Amt og de tre landsdækkende institutioner for døvblinde. Arbejdsgruppen kom med forslag til en fælles politik og omstrukturering på området. Det mandede ud i, at der i 2000 blev etableret en ny landsdækkende institution, Døvblindecentret, som samler tilbuddene til børn, unge og voksne.

Fremtidsværkstedet førte endvidere til, at Amtsrådsforeningen nedsatte en arbejdsgruppe om undervisningstilbud til børn med medfødt døvblindhed. Gruppens anbefalinger blev godkendt af samtlige amter i 2002.

Yderligere information

Videnscenter for Døvblindsfødte. Kontaktperson: centerleder Birthe Lastrup, tlf. 9815 5313, e-mail: vcdbf@vcdbf.nja.dk

Dialogmøde

Initiativets navn

Bedre mad til ældre (Greve Kommune).

Formål

Formålet med kostprojektet er at formulere og vedtage en overordnet kostpolitik, der beskriver kommunens serviceniveau for den offentlige måltidsservice, herunder kvalitetskrav til kosten.

Metodevalg

Kommunen valgte i den indledende fase af projektet at holde dialogmøder med ældre og personale på fire plejecentre. Metoden blev valgt for at afdække bredt, hvad der var behov for at diskutere og for at sætte nye tanker i gang og få en dialog mellem plejecentrenes brugere og personale.

Beskrivelse

Dialogmøderne var åbne møder, hvor alle beboere, pårørende og medarbejdere på de fire plejecentre blev inviteret. Hvert møde varede ca. to timer og blev indledt med et kort oplæg fra antropolog – om måltidets betydning. Hernæst diskuterede man de emner, der kom frem: Skal der være varm mad om dagen eller om aftenen? Er kvaliteten i orden? Kan de ældre lave mad sammen i bo- og levegrupper? Hvordan undgår man, at der altid er kø i cafeen klokken 12? osv. Diskussionerne fra de fire dialogmøder blev samlet op i en lille rapport.

Anvendelse og resultater

Med udgangspunkt i blandt andet nogle af de ønsker, der kom frem på dialogmøderne, iværksætter kommunen nu konkrete forsøg på plejecentrene. På et plejecenter er det fx forsøg med leve- og bomiljøer, hvor de ældre selv skal lave mad. På et andet center er det forsøg med at få flere ældre udefra til at bruge caféen. Erfaringerne fra dialogmøderne og de efterfølgende pilotprojekter skal i sidste ende indgå i den kostpolitik, som kommunen vil udarbejde.

Yderligere information

Greve Kommune, Social- og Sundhedsforvaltningen. Kontaktperson: udviklingskonsulent Mette Vestergaard, tlf. 4397 9797, e-mail: mev@greve.dk

Fokusmøde

Initiativets navn

Formulering af spørgsmål om indlæggelse på psykiatrisk hospital (Frederiksborg Amt).

Formål

For at forbedre kvaliteten af den psykiatriske behandling ønskede Psykiatrisk Sygehus i Frederiksborg Amt at inddrage brugerne i forarbejdet til en større brugerundersøgelse.

Metodevalg

Metoden blev valgt for at skabe et forum, hvor de psykiatriske patienter kunne formulere, hvad der var vigtigt for kvaliteten i forbindelse med indlæggelse på Psykiatrisk sygehus. Det blev vurderet, at det var en fordel for de psykiatriske patienter at gøre sig overvejelserne sammen i mindre grupper. Det gav brugerne mulighed for i fællesskab at tale sig frem til spørgsmål, som kunne indgå i den efterfølgende undersøgelse.

Beskrivelse

De psykiatriske patienter, der deltog i forarbejdet til spørgeskemaundersøgelsen, blev samlet i fokusgrupper. I grupperne var patienterne med til at fastlægge undersøgelsens emner og dermed, hvilke elementer der er vigtige i forbindelse med indlæggelse på et psykiatrisk hospital. Udsagnene blev anvendt ved udarbejdelsen af et spørgeskema, der blev sendt ud til alle indlagte og ambulante patienter.

Anvendelse og resultater

Patienterne gav udtryk for, at de lægger stor vægt på medbestemmelse i behandlingsforløbet, på ligeværdighed i kommunikationen mellem patient og personale samt på mere samtaletid hos en psykolog i forbindelsen med indlæggelsen. Disse emner indgik derfor i det spørgeskema, der blev udarbejdet. Spørgeskemaundersøgelsen er endnu ikke afsluttet, men planen er, at de psykiatriske patienters deltagelse og spørgeskemaundersøgelsen skal udmøntes i konkrete forslag og anbefalinger til en bedre psykiatrisk behandling.

Yderligere information

Amtssygehuset Glostrup, Center for Sygdomsforebyggelse. Kontaktperson: Isabella Gothen, tlf. 4323 2300, e-mail: isgo@glostruphosp.kbhamt.dk

Visionsseminar 1

Initiativets navn

Visioner for erhvervsafdeling (Albertslund Kommune)

Formål

Erhvervsafdelingen formidler kontakt mellem virksomheder og jobsøgende. Projektet havde til formål at forbedre afdelingens indsats ved dels at sætte fokus på brugernes opfattelse af den leverede service, dels at tegne et billede af brugernes ønsker til fremtidens erhvervsafdeling.

Metodevalg

Erhvervsafdelingen valgte at lade brugernes visioner komme til udtryk på et visionsseminar. Denne metode blev valgt ud fra ønsket om at få mange i tale og få brugerne til at formulere visioner i fællesskab.

Beskrivelse

Visionsseminaret blev tilrettelagt af en arbejdsgruppe, som bestod af medarbejdere fra erhvervsafdelingen, en ekstern konsulent og repræsentanter for afdelingens brugere. Seminaret blev holdt som et dagsarrangement, hvor der deltog ca. 100 brugere.

I mindre arbejdsgrupper blev brugerne først bedt om at fremlægge og drøfte positive og negative oplevelser med erhvervsafdelingen. På den baggrund formulerede grupperne forslag til forbedringer af erhvervsafdelingens indsats. Efterfølgende blev grupperne samlet. De enkelte forslag blev drøftet i plenum, og der blev i fællesskab formuleret en række visioner for fremtidens erhvervsafdeling.

Anvendelse og resultater

På seminaret gav brugerne udtryk for, at de gerne så en erhvervsafdeling, hvor sagsbehandleren havde mere tid den enkelte. Flere pegede på nødvendigheden af, at sagsbehandleren får et mere indgående kendskab til den arbejdssøgende.

Brugernes visioner førte efterfølgende til, at erhvervsafdelingen udarbejdede et spørgeskema, som blandt andet indeholdt spørgsmål om, hvordan brugernes forhold til sagsbehandleren kan forbedres inden for de økonomiske rammer. Brugernes visioner og besvarelse af spørgeskemaet indgik i erhvervsafdelingens prioritering og planlægning.

Yderligere information

Erhvervsafdelingen i Albertslund Kommune. Kontaktperson: Maibritt Pedersen, tlf. 4368 6868, e-mail: maibritt.pedersen@albertslund.dk

Visionsseminar 2

Initiativets navn

Fornyelse af kommuneplan (Næstved Kommune).

Formål

Projektet havde til formål at sikre en gunstig udvikling af Næstved by. Ved at tage borgerne med på råd ønskede kommunen at få input til kommunens plan for fremtidige indsatsområder og initiativer.

Metodevalg

Metoden blev valgt for at få et bredt udsnit af Næstveds borgere i tale. Kommunen ønskede at supplere den traditionelle form for borgerkontakt, hvor det ofte kun er de mest engagerede borgere, der deltager. Man vurderede, at et visionsseminar ville skabe gode rammer for dialog om og fordybelse i emner med relevans for byens udvikling.

Beskrivelse

På seminaret deltog 33 tilfældigt udvalgte borgere. Da man gerne ville rundt om flere emner og samtidig behandle disse indgående, valgte man at sætte en hel dag af til projektet og veksle mellem plenum og gruppearbejde.

Borgmesteren og udvalgsformændene holdt oplæg om udfordringer og muligheder for Næstved by. Derefter var der debat og spørgsmål fra deltagerne. Deltagerne blev herefter opdelt i fem emneopdelte grupper med temaerne: bymidten, befolkning og boliger, børn og unge, kultur og fritid samt uddannelse og det rummelige arbejdsmarked. I arbejdsgrupperne deltog både borgere og kommunalpolitikere. Hver arbejdsgruppe skulle inden for deres tema nå til enighed om tre til fem konkrete anbefalinger til byrådet.

Som afslutning på seminaret samledes alle. Hver arbejdsgruppe holdt et oplæg om de anbefalinger, de var nået til enighed om, og emnerne blev debatteret i plenum.

Anvendelse og resultater

Der blev udarbejdet konkrete anbefalinger på de fem områder. I bymidten ønskede borgerne gode tilkørsels- og parkeringsmuligheder. Der skulle sættes på at tiltrække flere livsstilsbutikker og cafeer, og der skulle investeres i bænke, træer og legepladser. På børne- og ungeområdet ønskede borgerne blandt andet pasningsgarantien udbygget med et udviklingsmål for børn i dagpasningstilbud. På kultur- og fritidsområdet var der et ønske om større bredde i tilbuddene, eventuelt finansieret ved delvis brugerbetaling. Endelig var der på uddannelses- og arbejdsmarkedsområdet ønske om investering i IT og bedre kommunikation med kontanthjælpsmodtagere.

Yderligere information

Næstved Kommune, Budget og plan. Kontaktperson: Annie Røn, tlf. 5578 4304; e-mail aron@naeskom.dk

Familierådslagning

Initiativets navn

Familierådslagning (Gladsaxe Kommune).

Formål

Formålet med familierådslagningen var at finde frem til den bedst mulige hjælp til en familie, hvor sønnen havde problemer.

Metodevalg

Sagsbehandleren valgte at tilbyde familierådslagning, fordi hun vurderede, at det ville være godt at få netværket omkring familien til at støtte mere op. Og fordi familierådslagning er en beslutningsmodel, hvor familierne selv træffer beslutningerne.

Beskrivelse

Sagen startede, da kommunen fik en underretning fra skolepsykologen. Drengen var meget voldsom i skolen, og der var problemer med det faglige.

Sagsbehandleren undersøgte familiens situation og anbefalede anvendelse af familierådslagning. Med familiens accept blev der tilknyttet en samordner, der tog kontakt til familie og andre, som drengen og hans forældre ønskede skulle deltage i rådslagningen. Drengen fik en personlig rådgiver, da han var meget nervøs over, hvad der skulle ske.

I rådslagningen deltog drengens forældre, nær familie og venner til familien. Sagsbehandleren fremlagde indledningsvis de spørgsmål, som "den udvidede familie" skulle tage stilling til. Herefter satte familien sig sammen alene for at drøfte, hvad der skulle ske. I fællesskab blev familien enig om en handlingsplan som sagsbehandleren efterfølgende godkendte.

Anvendelse og resultater

Som konsekvens af handlingsplanen flyttede drengen på skolehjem. Der har været afholdt flere familierådslagninger for at følge op på handleplanen.

Målsætningerne er opfyldt, og drengen skal nu flytte hjem igen. Han er blevet bedre til at styre sit temperament og fagligt på niveau med sine klassekammerater.

Yderligere information

Gladsaxe Kommune, Socialforvaltningen. Kontaktperson: projektleder, socialrådgiver Liane Ingerslev, tlf. 3957 5000 / 2720 8403, e-mail: soflin@gladsaxe.dk

Konsensuskonference

Initiativets navn

Test af vores gener (Teknologirådet).

Formål

Formålet med konferencen var at inddrage almindelige borgere i samfundsdebatten om genteknologi og at styrke dialogen mellem beslutningstagere og borgere. Konferencen skulle belyse, hvad befolkningen mener om gentestning og genetisk rådgivning om sygdomme.

Metodevalg

Metoden blev valgt for at skabe bred offentlig debat på et tidspunkt, hvor offentligheden stadig havde mulighed for at påvirke debatten.

Beskrivelse

Konferencen foregik som en dialog mellem et borgerpanel med 16 lægfolk og en række eksperter. Borgerne til panelet blev fundet ved at sende invitationer ud til 2000 danskere. Panelet blev udvalgt blandt dem, der ønskede at deltage i konferencen, så de var blandet mest muligt med hensyn til alder, køn, uddannelse, beskæftigelse, bopæl mv. Borgerpanelet mødtes inden konferencen til to weekendseminarer, hvor de diskuterede emnet på baggrund af et introduktionsmateriale udarbejdet af Teknologirådet. Panelet formulerede her en række spørgsmål til eksperterne.

Selve konferencen blev afviklet over fire dage. Ud over eksperter og borgerpanelet deltog en række tilhørere fra amter, kommuner, organisationer mv. På konferencens første dag var der korte oplæg fra 20 eksperter på området, og eksperterne besvarede borgerpanelets spørgsmål. Næste formiddag var sat af til supplerende og opklarende spørgsmål og debat mellem borgerpanelet og eksperterne. Konferencens officielle del holdt herefter pause i halvanden dag, hvor borgerpanelet udarbejdede et slutdokument med deres anbefalinger til den fremtidige politik på området. Slutdokumentet blev fremlagt for udvalgte politikere, eksperter, tilhørere og pressen på konferencens sidste dag.

Anvendelse og resultater

Slutdokumentet med borgernes vurderinger og anbefalinger vedrørende genetisk testning blev efter konferencen sendt til Folketinget. Der blev desuden udgivet en rapport med anbefalinger fra borgerpanelet.

Yderligere information

Teknologirådet, tlf. 3332 0503, e-mail: tekno@tekno.dk, www.teknologiraadet.dk

Kontaktmøde med forbrugerne (borgermøde)

Initiativets navn

Brugerindflydelse i forsyningsvirksomhederne (Hørsholm Kommune).

Formål

Hørsholm Kommune ønskede at informere og skabe åbenhed om kommunens forsyningsvirksomhed. Ved at inddrage borgerne ønskede kommunen at skabe en større forståelse for, hvad der foregår på området. Målet var at skabe engagement og øget forståelse hos borgerne om investeringer i forsyningsvirksomhed.

Metodevalg

Da kommunen ønskede en så bred deltagelse som muligt, valgte man at holde åbne borgermøder med deltagelse af både politikere og de teknisk ansvarlige fra forvaltning og driftsorganisation. Med anvendelse af borgermøder vurderede kommunen, at man kunne nå en bred kreds af interesserede borgere.

Beskrivelse

Der blev afholdt to møder. Første møde blev holdt på rådhuset, men for at skabe ekstra inspiration og give borgerne mulighed for at se en del af de tekniske anlæg, blev det følgende møde holdt på kommunens renseanlæg. Det første møde indledtes af formanden for teknik og miljø sammen med chefen for miljøområdet, der fremlagde årets regnskab og orienterede om kommunens projekter. Derefter var der åbent for spørgsmål og debat. Borgerne havde en del spørgsmål fortrinsvis om planer for kloakering af ejendomme uden for kloakopland.

Anvendelse og resultater

På møderne fik deltagerne indblik i, hvorledes vandprisen og vandafledningsafgiften er sammensat. Desuden benyttede man lejligheden til at diskutere den regionale vandplanlægning og kloakering af områder i oplandet. Møderne resulterede blandt andet i større forståelse for vægtningen af – og i en række tilfælde afvejningen mellem – miljøhensyn, kommunens økonomi og forsyningsikkerhed.

Deltagelsen ved det andet kontaktmøde var meget begrænset, hvilket kan skyldes, at kommunalbestyrelsen årligt holder et særskilt borgermøde for beboerne i landzonen, hvor der er lejlighed til at drøfte spørgsmål om kloakering, trafik, skoleplanlægning etc. Endelig foregår en stor del af informationen til borgerne via lokalaviser og kommunens hjemmeside.

Yderligere information

Hørsholm Kommune, Teknisk forvaltning, Miljø- og Forsyningsafdelingen.
Kontaktperson: Peter Brun Madsen, tlf. 4517 7630, e-mail: pmb@horsholm.dk

Brugerinddragelse i arbejdsgrupper

Initiativets navn

Udarbejdelse af en ny affaldsplan (Frederikshavn og Sæby Kommune).

Formål

Det overordnede formål var at inddrage borgere og virksomheder i udarbejdelse af en ny affaldsplan. Målet var at skabe større overensstemmelse mellem brugernes behov og de konkrete tiltag på affaldsområdet.

Metodevalg

Man valgte at lade brugerne deltage i en arbejdsgruppe, da de to kommuner ønskede konkrete input fra borgere og virksomheder med interesse i området. Kommunerne vurderede, at en arbejdsgruppe skabte rammerne for, at deltagerne kunne formulere forslag og idéer på et oplyst grundlag.

Beskrivelse

Affaldsselskabet Vendsyssel Øst havde på vegne af de to kommuner ansvaret for arbejdsgruppen.

Alle borgere og virksomheder i kommunerne blev inviteret til at deltage i udarbejdelsen af den nye affaldsplan. På baggrund af de henvendelser, der kom, blev der nedsat en arbejdsgruppe på i alt 20 personer med deltagelse fra borgere, virksomheder og kommunen. Arbejdsgruppen fik et halvt år til at udarbejde et idékatalog.

For at komme i dybden med forskellige emner blev det besluttet at opdele arbejdsgruppen i fem mindre grupper. Der blev holdt to fællesmøder, hvor undergruppernes bidrag til de fem temaer blev diskuteret og samlet i en endelig rapport.

Anvendelse og resultater

På baggrund af arbejdsgruppens overvejelser blev der udarbejdet et idékatalog, der præsenterede gruppens forslag til at forbedre serviceniveauet på affaldsområdet. Gruppen pegede blandt andet på, at der skulle opstilles materiel til at opsamle batterier og elektronikskrot, udleveres gratis kompostbeholdere og igangsættes forsøg med afregning på basis af affaldets vægt.

Arbejdsgruppens anbefalinger blev indarbejdet i kommunernes affaldsplan 2000-2004, der beskriver status og målsætninger for affaldsområdet.

Yderligere information

Frederikshavn Kommune, Miljøsektionen. Kontaktperson: Kamma Raunkjær; tlf. 9622 5447.

Brugerdeltagelse i arbejdsgrupper

Initiativets navn

Oprettelse af undervisningstilbud til stomiopererede (Ringkøbing Amt).

Formål

For at forbedre patienternes oplevelse af forløbet efter en operation, der resulterede i indoperation af stomipose i tarmsystemet ønskede Ringkøbing Amt at oprette et tilbud om vejledning og undervisning af stomipatienter.

Metodevalg

Amtet ønskede input fra både sygehuspersonale og stomiopererede i forbindelse med udarbejdelse af et koncept for undervisning og vejledning. For at skabe dialog mellem faggrupper og patienter valgte man at inddrage brugerne i en arbejdsgruppe.

Beskrivelse

Der blev nedsat en arbejdsgruppe bestående af to overlæger, to ledende sygeplejersker og tre patienter. En af patienterne var formand for gruppen. Arbejdsgruppens opgave var at gennemarbejde mulige udformninger af undervisnings- og vejledningstilbud. De udarbejdede forslag blev præsenteret i en rapport.

Anvendelse og resultater

Arbejdsgruppen kom blandt andet med det forslag, at der skulle oprettes deltidsbemandede klinikker på henholdsvis Herning og Holstebro Centralsygehus. Arbejdsgruppens anbefalinger blev fulgt, idet der blev etableret to klinikker med undervisnings- og vejledningsfunktion. Brugere har dermed fået bedre mulighed for undervisning og vejledning.

Yderligere information

Kirurgisk Center, Sygehusene i Ringkøbing Amt. Kontaktperson: Anne-Grethe Skov Iversen, tlf. 9927 2727, e-mail: hecasi@ringamt.dk

Referencegruppe

Initiativets navn

"Vi ved bedre" som del af projektet: "Børneforvaltningen og dens samspil med brugernes livsverden" (Hillerød Kommune).

Formål

Projektet har til formål at udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen i børne- og familiesager. Det har særligt fokus på at afdække ressourcer hos brugerne og skabe grobund for at udnytte disse ressourcer i et frugtbart samarbejde med børneforvaltningen.

Metodevalg

Projektets organisering har været tosporet: et brugerspor og et forvaltningsspor.

Brugersporet har bestået i oprettelsen af en referencegruppe (en brugerkonsulentgruppe) af kvinder, som får eller har fået hjælp fra børneforvaltningen. En kommunalt ansat brobygger har fungeret som facilitator og støttet brugerkonsulentgruppen ("Vi ved bedre") ud fra principper om empowerment.

På projektets andet spor, forvaltningssporet, har sagsbehandlerne ud fra et bottom-up princip selv defineret udviklingstemaer og støttet af en forsker fra Teori og Metodecenteret (Hillerød) arbejdet med de valgte temaer, der har haft status af delprojekter.

Beskrivelse

For at få oprettet en brugergruppe sendte forvaltningen breve ud til 50 tilfældigt udvalgte familier. 22 meldte tilbage, og af dem blev der valgt 6 familier – kvinder – ud. Et kriterium for at deltage var blandt andet, at kvinderne skulle kunne holde møde om dagen.

Gruppen har eksisteret et års tid og har mødtes ca. 25 gange. Kvinderne mødes ca. hver anden uge og drøfter efter eget valg deres erfaringer med mødet med "systemet" og med serviceniveauet i forvaltningen. Gruppen har undervejs haft møder med ledelse og sagsbehandlere i børneforvaltningen for at formidle deres erfaringer videre til dem.

Alle møder optages på bånd. En forsker fra Teori og Metodecenteret følger projektet løbende.

Anvendelse og resultater

Der er blevet drøftet mange væsentlige forhold om brugeres erfaringer med støtte fra en offentlig institution, og en række forhold er formidlet til ansatte i forvaltningen. Nogle af kvinderne har desuden undervist på Den Sociale Højskole om "menneskesyn" i det sociale arbejde.

Som en "sidegevinst" ved projektet har kvinderne dannet netværk og er blevet mere afklarede om deres situation. De har undervejs skrevet deres historier og overvejer at udgive dem.

Hele projektet er blevet fulgt af Teori og Metodecentret, og resultaterne forventes afrapporteret primo 2003.

Yderligere information

Hillerød Kommune, Børn og Kultur. Kontaktperson: brobygger Karin Juhl, tlf. 2010 8890, e-mail: karj@hillerod.dk

Teori og Metodecentret, Hillerød, tlf. 4820 1400, kontaktpersoner: mag.scient., ph.d. Gitte Engholm, e-mail: engholm@teoriogmetode.dk eller socialrådgiver, cand.scient.soc. Birgitte Zeeberg, e-mail: zeeberg@teoriogmetode.dk

Brugerpanel

Initiativets navn

H:S centrale brugerpanel (H:S Hovedstadens Sygehusfællesskab).

Formål

H:S centrale brugerpanel er et rådgivende forum for H:S Direktionen. Panelet drøfter overordnede temaer vedrørende brugerinddragelse inden for det somatiske område og forholder sig til udviklingen i de øvrige initiativer, som H:S vedtager for at bidrage til øget dialog med brugere, pårørende og borgere om problemer og fremtidige udfordringer for H:S.

Metodevalg

Brugerpanelet blev etableret i 2000 som et af flere initiativer til at skabe øget dialog og åbenhed i H:S.

Beskrivelse

Brugerpanelet består af repræsentanter for de største patientforeninger og organisationer, diverse paraplyorganisationer, ældrerådene i Frederiksberg og Københavns Kommuner samt repræsentanter for de syv hospitalers direktioner og H:S Direktionen.

Brugerpanelet mødes ca. fire gange om året på skift på hospitalerne og drøfter generelle problemstillinger på tværs af hospitalerne. Panelet forholder sig ikke til enkelt-sager. Hvert møde varer ca. 1½ time. Temaerne er planlagt på forhånd, men der er mulighed for at tage aktuelle emner op. Der udarbejdes beslutningsreferater fra møderne, og referaterne lægges ud H:S hjemmeside.

Anvendelse og resultater

Brugerpanelet har i det første år blandt andet drøftet følgende temaer: Utsigtede hændelser og patientsikkerhed. Brugerindflydelse på hospitalerne og afprøvning af finger touch-systemet (et system til at indhente data om brugerens oplevelser og tilfredshed med hospitalernes indsats). Accelererende patientforløb. Problemer for kommunikationssvage patienter. Handicapvenlig indretning og patient-lægekontinuitet.

På opfordring fra brugerpanelet er der p.t. nedsat en arbejdsgruppe, der skal se på, hvordan man sikrer kommunikationen med patienter, der har svært ved at kommunikere pga. fysisk eller psykisk handicap. Desuden arbejdes der videre med handicapvenlig indretning af hospitalerne.

Yderligere information

H:S Direktionen, Sundhedsfaglig Afdeling. Kontaktperson: kvalitetschef Janne Lehmann Knudsen, tlf. 3348 3800, e-mail: jlk@hsd.hosp.dk eller fuldmægtig Rita Johansen, tlf. 3348 3811, e-mail: rj@hsd.hosp.dk, www.hosp.dir.dk (under punktet: Om H:S).

Brugerpolitik

Initiativets navn

Bruger- og pårørendepolitik for psykiatrien (Sønderjyllands Amt).
(Psykiatrien i Sønderjyllands Amt udgør en selvstændig forvaltning omfattende amtets psykiatriske afdelinger og socialpsykiatriske bo- og dagtilbud).

Formål

Formålet med bruger- og pårørendepolitikken er at styrke samarbejdet og dialogen med brugerne og deres nærmeste pårørende, og at sikre sig, at alle afdelinger og botilbud i amtet har fælles principper for dette samarbejde.

Metodevalg

Amtet valgte at udarbejde en bruger- og pårørendepolitik på området og nogle retningslinjer, der skulle sikre, at der var et fundament for dette samarbejde, som gjaldt i hele psykiatrien i Sønderjylland.

Beskrivelse

Ideerne til politikens indhold er hentet fra brugere og pårørende selv. Det skete via en omfattende bruger- og pårørendeundersøgelse, hvor en række brugere og deres nærmeste pårørende gennem fokusgruppeinterview blev spurgt om deres behov, ønsker og forventninger til dialogen og samarbejdet med psykiatrien. Desuden blev repræsentanter for medarbejdere og ledere interviewet. Undersøgelsen blev gennemført af et konsulentfirma.

På baggrund af bruger- og pårørendeundersøgelsen blev der udarbejdet et forslag til en bruger- og pårørendepolitik på psykiatriområdet, og et forslag til, hvordan politikken kunne implementeres i de enkelte led i organisationen.

Politikken bygger på, at mødet med psykiatrien som udgangspunkt aldrig er et lykkeligt møde. Men hvis mødet, udover faglig dygtighed, præges af fordringen om medmenneskelig forståelse, indlevelse, respekt og imødekommenhed, er fundamentet til stede for, at forløbet kan blive positivt. Personalet har ansvar for, at brugerne bliver inddraget, informeret og støttet under hele opholdet i psykiatrien.

Anvendelse og resultater

Bruger- og pårørendepolitikken er ved at blive indarbejdet i hverdagen i psykiatriens behandlingstilbud og de socialpsykiatriske bo- og dagtilbud. Der er udarbejdet en servicedeklaration om politikken, og flere botilbud har lavet en særlig informationsmappe til brugere og pårørende. Som et led i bedre oplysning om psykisk sygdom tilbyder amtet også kurser for pårørende til psykisk syge.

Yderligere information

Sønderjyllands Amt, Psykiatريفorvaltningen. Kontaktperson: psykiatrikonsulent Karin Fuglsang, tlf. 7433 5562, e-mail: kf@sja.dk

Kurser 1

Initiativets navn

Den usynlige mur. Kursusrække om (barrierer for) brugerindflydelse i væresteder og aktivitetshuse (Aktivitetshuset i Middelfart, Fyns Amt).

Formål

Formålet med projektet var at øge kursisternes evne til at tage og udvikle indflydelse i væresteder og aktivitetstilbud for sindslidende. Og at samle viden om og beskrive barrierer for brugerindflydelse.

Metodevalg

Aktivitetshuset valgte kurser som metode, fordi medarbejderne havde gode erfaringer med kursusformen fra et tidligere projekt om handleplaner. Desuden ønskede de at nå bredt ud i landet og være med til at sætte en udvikling i gang.

Beskrivelse

Kurset forløb over tre gange og tog udgangspunkt i de barrierer, brugerne møder, når de ønsker indflydelse på deres hverdag. Det første todages internatkursus omhandlede lovgivningen og en analyse og diskussion af begrebet brugerindflydelse. Det næste todages kursus en måned efter fokuserede på kursisternes personlige udvikling, og på den sidste kursusdag efter yderligere en måned blev der blandt andet afviklet to gruppeinterview med kursisterne om barrierer for brugerindflydelse.

Kursisterne var brugere fra væresteder og aktivitetshuse fra hele landet. Aktivitetscentret annoncerede ikke, men valgte at sende invitationer til 50 steder, som de vidste var engageret i brugerindflydelse. Der kom 44 tilmeldinger retur. Heraf blev der valgt 21 kursister, ud fra kriterier om geografi og køn. Man valgte så vidt muligt to deltagere fra samme tilbud. Desuden deltog der repræsentanter fra brugerorganisationerne LAP og SIND.

Lederen og en bruger fra Aktivitetshuset stod for at afvikle kurset i samarbejde med næstformanden for SIND.

Anvendelse og resultater

Kursusgruppen har i samarbejde med næstformanden for SIND udarbejdet en manual for at igangsætte brugerindflydelse og et forslag til, hvordan man retter forespørgsel til amt eller kommune om deres retningslinjer for brugerindflydelse.

Erfaringerne fra kursusforløbet er samlet i en rapport, der bliver brugt som diskussionsoplæg i væresteder mv. Aktivitetshuset har efterfølgende holdt en del kurser andre steder i landet, primært om afmagt og "det gode liv".

Yderligere information

Aktivitetshuset i Middelfart. Kontaktperson: Forstander Allan Bentzen eller bruger af aktivitetshuset Bo Vainø Søgaard, tlf. 6441 4433, e-mail: ahuset@image.dk

Bentzen, Allan, Bo Vainø Søgaard og Elsebeth Lundsteen: *Den usynlige mur. Implementering af brugerindflydelse i væresteder og aktivitetshuse*. Aktivitetshuset i Middelfart, 2002. 62 s.

Kurser 2

Initiativets navn

Kurser om arbejdet i bruger- og pårønderåd (Omsorgsorganisationernes Samråd).

Formål

Med loven om tilsyn er kommunerne fra 1.1.2002 blevet forpligtet til at oprette bruger- og pårønderåd ved alle plejehjem, plejeboliger o.l. Formålet er at styrke dialogen mellem brugere og pårørende og kommunen.

Kurset har til formål at levere viden og inspiration til arbejdet i de nyoprettede råd.

Metodevalg

Kursusformen blev valgt, fordi Omsorgsorganisationernes Samråd har gode erfaringer med kurser (hvor brugerrepræsentanter og frivillige uafhængigt af ledelsen i kommunen eller institutionen kan få viden og udveksle erfaringer om, hvordan man opnår indflydelse reelt og bidrager til udvikling).

Beskrivelse

Kurset holdes over en dag og sætter fokus på:

- bruger- og pårønderådets formål, kompetence og opgaver
- lovgivning vedr. svage og plejekrævende
- samarbejdet internt i rådet
- samarbejdet med institutionsledelsen
- kontakten til baglandet.

Gennem foredrag, konkrete cases og erfaringsudveksling mellem deltagerne leveres inspiration til et konstruktivt arbejde og samarbejde.

Kurset henvender sig til medlemmer af bruger- og pårønderåd, ledere og medarbejdere på plejecentre.

Anvendelse og resultater

Kurset om arbejdet i bruger- og pårønderåd er et nyt initiativ. Omsorgsorganisationernes Samråd har gode erfaringer fra tidligere kurser om brugerinddragelse i beboer- og brugerråd på ældreområdet. Erfaringerne er især, at deltagerne er glade for at mødes og udveksle erfaringer på tværs af kommunegrænser.

Yderligere information

Omsorgsorganisationernes Samråd. Kontaktperson: konsulent Lisbeth Raahauge, tlf. 3877 0720, e-mail: raahauge@os-samraad.dk eller generalsekretær Kristian Riis, tlf. 3877 0720, e-mail: riis@os-samraad.dk, www.os.dk

7. Litteratur

7.1 Brugerinddragelse generelt

Baumkirchner, Sussie Helen, Lole Møller og Jens Wissing (red.): At give de magtesløse magt: om demokratiet og den sociale udvikling. Socialpolitisk Forlag, 1999. 84 s.

Bengtsson, Steen: Kvalitet gennem brugerindflydelse: et forsøg med styring i stedet for form. Socialforskningsinstituttet, 1997. 144 s.

Dahlberg, Magnus og Evert Vedung: Demokrati och brukarutvärdering. Lund, Studentlitteratur, 2001. 130 s.

Den gode balance: samspillet mellem borger og forvaltning. Projekt Socialforvaltning. Socialministeriet, Sociallovskontoret, 1998. 138 s.

Dialogseminar, 28. februar 2002: Brugerinddragelse 2002 – viden, visioner og værdier. Socialministeriet, Socialpolitisk-Juridisk Center, 2002. 39 s.

Elvang, Zakia og Christian Hjort: Atten forsøg med brugerindflydelse. Socialforskningsinstituttet, 1997. 71 s.

En offentlig sektor på borgernes præmisser: et debatoplæg om Service & Velfærd. Regeringen, 1999. 53 s.

Hansen, Hans Christian m.fl.: På besøg i konvolutternes land: om udviklingshæmmedes mulighed for at bestemme selv. Dafolo, 1999. 124 s.

Helth, Poula: Fokus – på brugerne. En eksempelsamling om kvalitetsudvikling og servicemål i kommunerne. Kommunernes Landsforening, 1994. 95 s.

Helth, Poula: Fokus – på borgere og virksomheder. En eksempelsamling om kvalitetsudvikling og servicemål i kommunerne. Kommunernes Landsforening, 1994. 128 s.

Holm, Per m.fl.: Liv og kvalitet i omsorg og pædagogik. Systime, 1994. 221 s.

Initiativer til bedre kvalitet. Finansministeriet, 2001. 44 s.

Jensen, Bernhard: Kvalitetsudvikling, evaluering og brugerindflydelse. Aalborg Universitet, Den Sociale Kandidatuddannelse, 2001. 166 s., ringbind.

Jensen, Per Brøgger: Serviceinformation og brugerinddragelse i amterne. Amtsrådsforeningen i Danmark, 1994. 55 s.

Jensen, Uffe Juul, Jens Qvesel og Peter Fuur Andersen (red.): Forskelle og forandring: bidrag til humanistisk sundhedsforskning. Philosophia, 1996. 288 s.

Kristensen, Niels Nørgaard: Brugerindflydelse, politisk identitet og offentlig styring: I: Greve, Carsten (red.): Offentlig ledelse og styring i bevægelse. Jurist- og Økonomforbundet, 2001.

Krogstrup, Hanne Kathrine: Brugerinddragelse og organisatoriske læreprocesser i den offentlige sektor. I: Hegland, Tore Jacob m.fl.: Sammenbrud eller sammenhold?: nogle udviklingstendenser for velfærdssamfundet. Akademisk Forlag, 1997.

Krogstrup, Hanne Kathrine: Det handicappede samfund: om brugerinddragelse og medborgerskab. Systime, 1999. 156 s.

Kvalitet i fokus. Finansministeriet, 2001. 36 s.

Lundsteen, Elsebeth: Manual for brugerindflydelse: for brugere af socialpsykiatriske tilbud. Landsforeningen SIND, 2002. 5 s.

Med borgeren ved roret. Regeringens Moderniseringsprogram. Finansministeriet, 2002. 32 s.

Nissen, Morten: Brugerindflydelse og handlesammenhænge i psykosocialt arbejde. Århus Universitet, Institut for Filosofi, Center for Sundhed, Menneske og Kultur, 1998. 541 s.

Sehested, Karina: Brugerstyring. Projekt "Offentlig Sektor – Vilkår og Fremtid", København 1996. 21 s.

Socialpolitisk årsmøde 2000: Det åbne velfærdssamfund – brugere og pårørende i centrum. Socialministeriet, 2000. 86 s.

Større kvalitet i velfærdssamfundet. Finansministeriet, 1997. 15 s.

Svendsen, Frode (red.): Kvalitet og brugerindflydelse på handicapområdet: nyere initiativer i Sverige og Norge. Center for Små Handicapgrupper, 2001. 42 s.

Sørensen, Per Lorang: Barrierer for brugerindflydelse: en erfaringsopsamling om brugernes indflydelse på 8 aktivitets- og væresteder i det storkøbenhavnske område. Socialt Udviklingscenter SUS, 1997. 67 s.

Thomsen, Ole: Brugerindflydelse for udsatte grupper. Følgegruppen om socialpsykiatri og socialt udstødte. Formidlingscentret Storkøbenhavn, 1999. 47 s.

7.1.1 Empowerment

Aude, Jutta: Selvstyret gruppearbejde: empowerment i praksis. Dafolo, 2000. 71 s.

Andersen, Maja Lundemark og Kirsten Vinther-Jensen: Empowerment i praksis: et sundhedsfremmende projekt for arbejdsfrie. Århus Amt, Afdelingen for sundhedsfremme, udvikling og forskning, 1997. 108 s.

Andersen, Maja Lundemark, Pernille Brok og Henrik Mathiasen: Empowerment på dansk. Dafolo, 2000. 180 s.

Faureholm, Jytte: Fra livstidsklient til medborger. Munksgaard/Rosinante, 1996. 208 s.

Faureholm, Jytte, Lis Brønholm og Mogens Blæhr: Forældrekompetence i udsatte familier: empowerment i praksis. Systime, 1999. 84 s.

Forsberg, Erik og Bengt Starrin (red.): Frigörande kraft: empowerment som modell i skola, omsorg och arbetsliv. Stockholm, Gothia, 1997. 164 s.

7.2 Projekter

Bentzen, Allan, Bo Vainø Søgaard og Elsebeth Lundsteen: Den usynlige mur: implementering af brugerindflydelse i væresteder og aktivitetshuse. Aktivitetshuset i Middelfart, 2002. 62 s.

Brugerbestyrelser: en undersøgelse af erfaringer. Indenrigsministeriet, 1998. 245 s.

Brugerinddragelse i H:S: rapport. H:S Direktionen, 1. udgave 1998, 2. oplag 2000. 111 s.

Brugerne har ordet: Hovedrapport: De psykiatriske sengeafsnit i Århus Amt. Århus Amt 2001. 44 s. + bilag.

Floris, Toini S. og Charlotte Bidsted: Brugerbestyrelser på tværs: erfaringer fra kommuner og amter. AKF, 1996. 208 s.

Fremtidsværksted: Fremtidens tilbud på området døvblindfødte: Rapport fra arbejdsseminar på Fuglsangcentret i Fredericia 19.-20. november, 1998. Videnscenter for Døvblindfødte, 1999. 51 s.

Hagemann, Helle: Integration i lokalsamfundet: brugerundersøgelse på flygtningeområdet i Lyngby-Taarbæk Kommune. CASA, 2001. 26 s.

Kvalitetsudvikling: Begreber og metoder. H:S Direktionen, 1998. 50 s.

Larsen, Lene Falgreen: Projekt til belysning af et brugerperspektiv. Psykiatrien i Århus Amt, 2001. 69 s. + bilag.

Leth, Ninna og Henriette Zeeberg: Indtryk og udtryk: Brugernes oplevelse af kvalitet i botilbud til hjemløse. Formidlingscentret for Socialt Arbejde, 2002. 19 s.

Pedersen, Rikke: Projekt brugerinddragelse og udvikling: en afrapportering. København, Dyveke Ambulatorium, 2001. 62 s.

Tjalve, Jakob: Barrierer og muligheder for brugerinddragelse: i Psykiatrien i Nordjyllands Amt. Psykiatrien i Århus Amt, 2001. 81 s.

7.3 Værktøjer og metoder

7.3.1 Generelt

Andersen, Ib: Den skinbarlige virkelighed: om valg af samfundsvidenskabelige metoder. Samfundslitteratur, 1. udg. 1997, 3. oplag 1999. 337 s.

Boolsen, Merete Watt: Introduktion til sociologisk metode: fra problemformulering, planlægning af en undersøgelse og dataindsamling til analyse, evaluering og rapportskrivning. C.A. Reitzel, 3. rev. udgave, 1996. 97 s.

Boolsen, Merete Watt og Uffe Foss Hansen: Forstå statistikken: fra beregninger til analyse og vurderinger. C.A. Reitzel, 1998. 155 s.

Bogason, Peter og Eva Sørensen (red.): Samfundsforskning bottom-up: teori og metode. Roskilde Universitetsforlag, 1998. 265 s.

Brandt, Preben: Den sindslidende og de professionelle: et udkast til samspilsforståelse. Dafolo, 2000. 120 s. (Metoder til kvalitetssikring og brugerinddragelse i socialt arbejde med sindslidende, 1).

Brikner, Keld og Lars Alrø: Arbejdsmiljøhåndbog i brugerinvolvering. Arbejdsmiljøfondet, 1993. 55 s.

Bruus-Jensen, Lisbeth: Brugerindflydelse: Jeg vil, jeg kan, hvordan? Formidlingscenter Øst, 1995. Et arbejdshæfte til ledere der tager brugerindflydelse alvorligt. 33 s. Et arbejdshæfte til hjælpere der tager brugerindflydelse alvorligt. 21 s.

Bøye, Erik Møllmann og O. Kurt Geil: Beskrivende statistik: indføring i praktisk statistik. Systime, 3. udg. 1992. 202 s.

Davidson, Grete og Ann Lund Jensen: Overgange & kvalitet: redskaber og kvalitetsudvikling. Ankerhus, 1999. 66 s.

Dehlholm-Lambertsen, Birgitte: Kvalitative metoder i empirisk sundhedsforskning: fem artikler fra Nordisk medicin 1997. Forskningsenheden for Almen Medicin, 1998. 53 s.

Dethlefsen, Gitte Bundgaard: Konference om brugerinddragelse og metoder: Hvem bestemmer, hvad "kvalitet i sundhedsvæsenet" er? Kræftens Bekæmpelse, 2001. 57 s.

Høgsbro, Kjeld: Den sindslidende og de lokale tilbud: et udkast til helhedsforståelse. Dafolo, 2000. 109 s. (Metoder til kvalitetssikring og brugerinddragelse i socialt arbejde med sindslidende, 2).

Kruuse, Emil: Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag. Dansk Psykologisk Forlag. 4. udg. 2001. 312 s.

Launsø, Laila og Olaf Rieper: Forskning om og med mennesker: forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskningen. Nyt Nordisk Forlag, 4. udg. 2000. 236 s.

Pedersen, Kirsten Bransholm og Lise Drewes Nielsen: Kvalitativ metode – fra metateori til markarbejde. Roskilde Universitetsforlag, 2001. 272 s.

Winsløw, Jacob Hilden: Videnskabelig hverdag: en sociologisk undersøgelse af forholdet mellem praksis og selvforståelse i empiriske videnskaber. SocPol, 1991. 294 s.

7.3.2 Brugerundersøgelser / spørgeskemaundersøgelser

Brugerne i fokus. Finansministeriet, 1996. 112 s.

Brugerinddragelse og brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet. Sundhedsstyrelsen, 1996. 48 s.

Feder, Michael, Tine Vedel Kruse og Claus Nielsen. Spørgeskemaundersøgelser: gør det selv på pc! Windows-version 2. Kommuneinformation, 2. udgave 1999, 1 cd-rom, 1 bog 65 s.

Fokus på spørgeskemaundersøgelser. Finansministeriet, 1995. 77 s.

Hansen, Eigil Boll: Gennemførelse af borger- og brugerundersøgelser. AKF, 1994. 82 s.

Haraldsen, Gustav: Spørreskjemametodikk etter kokebokmetoden. Ad Notam Gyldendal, 1999. 354 s.

Olsen, Lars, Benedikte Thomsen og Bjarne Nilsson: Bedre brugermålinger: en håndbog i udformning og gennemførelse af store og små brugermålinger. Dafolo, 1996. 32 s.

Riiskjær, Erik m.fl.: Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen – et eksempel med fokus på metode. FOKUS, Forum for kvalitet og udvikling i offentlig service, 1995, 48 s.

Timm, Helle: Patienten i centrum?: brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling. DSI – Institut for Sundhedsvæsen, 1997. 175 s.

Vendelbo, Allan m.fl.: Hvad mener borgerne?: håndbog i interview- og spørgeskemaundersøgelser. Kommuneinformation, 1994. 61 s.

7.3.3 Evalueringer

Eskildsen, Susanne K: Erfaringer med brugerinvolvering i evalueringer. Psykiatrien i Århus Amt og Center for Evaluering, 1998. 13 s.

Krogstrup, Hanne Kathrine: Brugerinddragelse i evaluering, hvorfor og hvordan? I: Bech-Jørgensen, Birte og Søren Kristiansen (red.): Sociale perspektiver: socialpolitik, forandringsstrategier, frivillige organisationer, hverdagsliv. ALFUFF, 2000.

Krogstrup, Hanne Kathrine: Brugerinddragelse i evaluering – top-down og bottom-up perspektiver. I: Dahler-Larsen, Peter og Hanne Kathrine Krogstrup: Tendenser i evaluering. Odense Universitetsforlag, 2001.

Krogstrup, Hanne Kathrine: Evalueringsmodeller: evaluering på det sociale område. Systime, 2002 (under udgivelse).

Mehlbye, Jill, Olaf Rieper og Mikael Togeby: Håndbog i evaluering. AKF, 1993. 180 s.

BIKVA

Krogstrup, Hanne Kathrine: BIKVA-modellen: en dialog- og læringsorienteret evalueringsmodel. Aalborg Universitet, Institut for Sociale Forhold og Organisation, 1996. 206 s.

Krogstrup, Hanne Kathrine: Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor. Systime, 1999. 223 s.

KUBI

KUBI – KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse. Socialt Udviklingscenter SUS, 2000. 19 s.

Empowermentevaluering

Fetterman, David M. m.fl. (ed.): Empowerment Evaluation: Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Sage Publications, 1995. 411 s.

Fetterman, David M.: Foundations of Empowerment Evaluation. Sage Publications, 2001. 173 s.

7.3.4 Interview

Fog, Jette: Med samtalen som udgangspunkt. Akademisk Forlag, 1. udgave 1994, 4. oplag 1998. 241 s.

Kvale, Steinar: Interview: en introduktion til det kvalitative forskningsinterview. Hans Reitzel 1997, 7. oplag 2002. 318 s.

Trost, Jan: Kvalitative interview. Hans Reitzel, 1996. 88 s.

Fokusgruppeinterview

Dahler-Larsen, Anne Marie og Peter Dahler-Larsen: Fokusgrupper i teori og praksis. Syddansk Universitet, Institut for Statskundskab, Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, 1999. 16 s.

Halkier, Bente: Fokusgrupper. Samfundslitteratur, 2002. 121 s.

Rieper, Olaf: Gruppeinterview i praksis: brug af fokusgruppeinterview i evalueringsforskning. AKF, 1993. 43 s.

Wibeck, Victoria: Fokusgrupper: om fokuserede gruppintervjuer som undersökningsmetod. Lund, Studentlitteratur, 2000. 144 s.

Telefoninterview

Johansen, Christoffer og Ulla I. Ivens: Brug af telefoninterview i videnskabelige undersøgelser: en praktisk håndbog. Arbejds miljøinstituttet, 6. udg. 1999. 49 s.

7.3.5 Observation

Alrø, Helle og Lone Dirkinck-Holmfeld (red.): Videoobservation. Aalborg Universitetsforlag, 1. udg. 1997, 2. oplag 2001. 121 s.

Hansen, Søren og Hanne Kathrine Krogstrup: Deltagende observation: introduktion til en samfundsvidenskabelig metode. Hans Reitzel, 1999. 235 s.

Stedfortrædermetoden

Krusell, Birgitte m.fl.: Stedfortræder: metoden der giver den "tavse" bruger mæle. Plejehjemmet Præsthøjgården Horsens. 62 s.

7.3.6 Værksteder

Fremtidsværksted

Jungk, Robert og Norbert R. Müllert: Håndbog i fremtidsværksteder. Politisk Revy, 2. udgave 1989, 3. oplag 1998. 160 s.

Future Search Conference

Weisbord, Marvin Ross og Sandra Janoff: Future Search: an Action Guide to Finding Common Ground in Organizations and Communities. Berrett-Koehler Publishers, 2. udg. 2000. 265 s.

Teknologirådets hjemmeside: www.tekno.dk/arbejdsmetoder

7.3.7 Interessentmøder

Dialoggruppe

Hansen, Finn Thorbjørn: Den sokratiske dialoggruppe: et værktøj til værdiafklaring. Gyldendal Uddannelse, 2000. 350 s.

Familierådslagning

Erkers, Mats og Eva Nyberg (red.): Familjerådslag i Norden: erfarenheter från fält och forskning. Stockholm, FoU-Södertörn Skriftserie nr. 15/01, 2001.

Faureholm, Jytte og Karen Pedersen (red.): Demokratisering af det sociale arbejde med familier: rapport fra nordisk konference om familierådslagning den 15.-16. marts 2002. Projekt Familierådslagning i Danmark, 2002. 112 s.

Horverak, S., C. Omre og L. Schjelderup: Familierådslag. Demokratisering og beslutninger i norsk barnevern. Oslo, Fagbokforlaget. 2002.

Hæggman, Ullalena og Yvonne Sjöblom: Familjerådslag. Lund, Studentlitteratur. 2000, 109 s.

Pedersen, Karen: Familien med på råd: Familierådslagning i Danmark. Projekt Familierådslagning i Danmark, 2002. 23 s.

Rasmussen, Bo Morthorst og Thomas Haldbo Larsen: En beslutningsmodel med meget mere: En undersøgelse af "Det danske forsøg med familierådslagning". UFC Børn og Familier, 2002. 144 s.

Projekt Familierådslagning i Danmark: www.familieraadslagning.dk

Konsensuskonference

Teknologirådets hjemmeside: www.tekno.dk/arbejdsmetoder

Folkehøring

Fishkin, James S.: The Voice of the People: Public Opinion & Democracy. Yale University Press, 1995. 204 s.

Hansen, Kasper Møller: Folkehøringen: Mod et repræsentativt, deliberativt demokrati – fra teori til praksis. Speciale på Institut for Statskundskab, Odense Universitet, 2000.

7.3.8 Studiekredse

Bau-Madsen, Jeanne: Studiekredshåndbog: med ideer og forslag. Folkevirke, 1999. 65 s.

Christerson, Rolf og Ulf Levihn: Cirkelboken: idéer och metoder för studiecirklar. Liber, 2. uppl., 1985. 65 s.

Henriksen, Staffan: Den runda studiecirkeln: att leda grupper i praktiskt cirkelarbete. Stockholm, Gothia, 1996. 43 s.

Kolofon

Titel: Web-håndbog i brugerinddragelse

Udgiver: Socialministeriet og Finansministeriet

Udgivelsesår: 2002

ISBN: 87-7546-143-9

Publikationen er udarbejdet af:
Socialt Udviklingscenter SUS i samarbejde med Finansministeriet og
Socialministeriet.

Socialt Udviklingscenter SUS

E-mail: sus@sus-net.dk

www.sus-net.dk

Henvendelse om web-håndbogen kan ske til:

Socialministeriet

Socialpolitisk kontor

Holmens Kanal 22

1060 København K

Telefon 33 92 93 00

Telefax 33 93 25 18

E-mail: sm@sm.dk

Finansministeriet

Kontoret for Modernisering af den Offentlige Sektor

Christiansborg Slotsplads 1

1218 København K

Telefon 33 92 33 33

Telefax 33 32 80 30

E-mail: fm@fm.dk