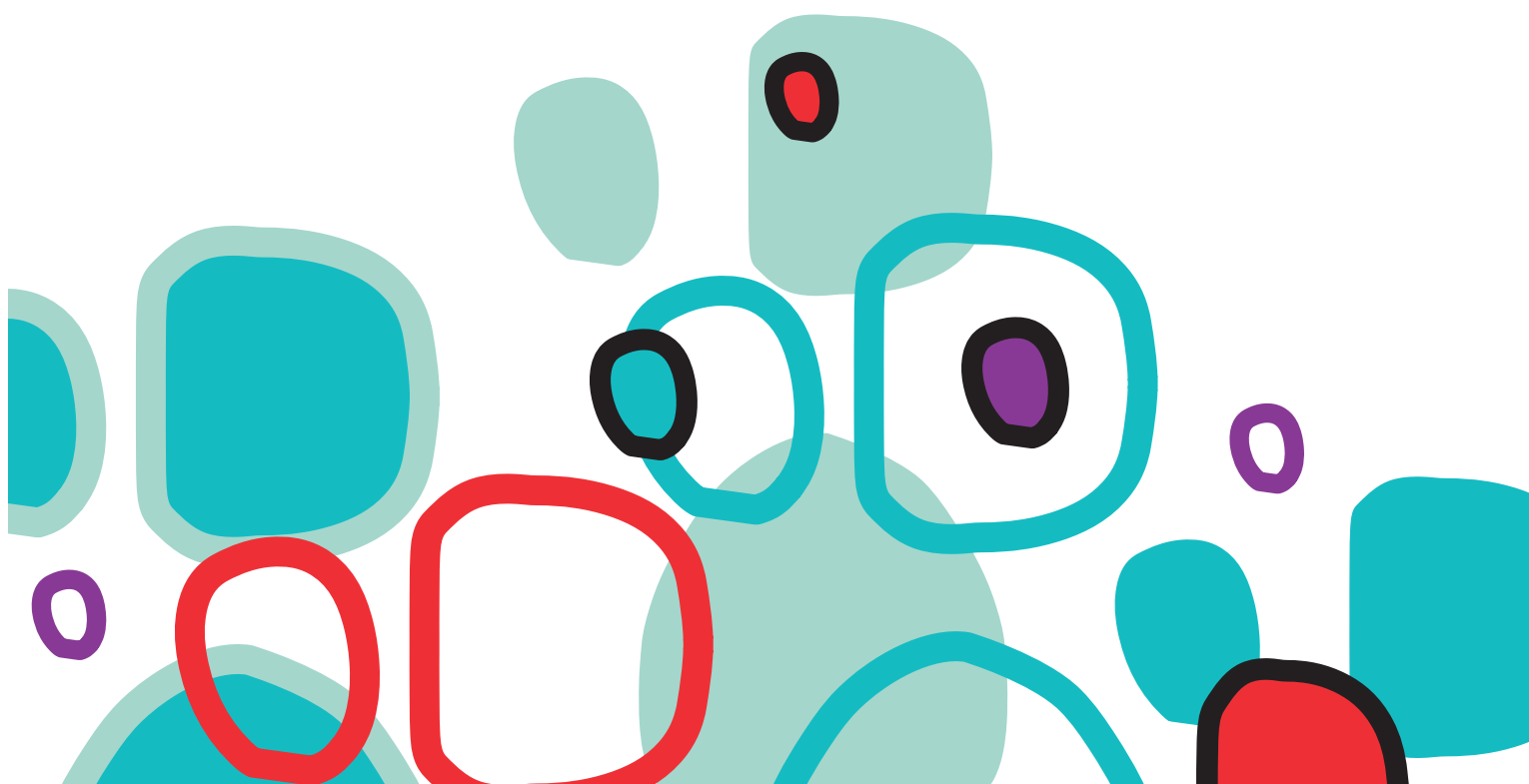




BRUGER
INDFLYDELSE
DK

Vejledning til spørgeskemaet Mål Forandringerne

Spørgeskema til at måle forandringer på
syv områder, når sociale tilbud arbejder med
brugerindflydelse



Om spørgeskemaet

Mange bo- og dagtilbud arbejder med at øge indflydelsen for brugere og beboere. Men hvad betyder det egentlig for brugere, medarbejdere og ledelse, at brugerne har indflydelse på små og store ting i hverdagen?

Socialt Udviklingscenter SUS har udviklet et spørgeskema om brugernes og medarbejdernes oplevelse af syv udvalgte områder, som øget fokus på brugerindflydelse kan forventes at have en positiv effekt på.

- **Bevidsthed om behov**
- **Ansvar og ejerskab**
- **Initiativ og spontanitet**
- **Sociale relationer og netværk**
- **Åbenhed og gennemsigtighed**
- **Anerkendelse af brugernes ressourcer**
- **Psykisk arbejdsmiljø**

Skemaet kan bruges til at lave en før-og-efter-undersøgelse af brugernes og medarbejdernes oplevelse af de syv områder, så det er muligt at se, om der er sket en forandring i den mellemliggende periode.

Spørgeskemaet findes i tre versioner:

- *til botilbud*, hvor brugerne har permanent bopæl, fx plejehjem og bofælleskaber
- *til midlertidige opholdssteder*, hvor brugerne opholder sig i kortere perioder, fx herberger
- *til dagtilbud og beskæftigelsestilbud*, hvor brugerne er i løbet af dagen, fx væresteder, værksteder og aktivitetscentre.

Skemaet er tilgængeligt for alle, som ønsker at følge forandringerne i deres organisation i forbindelse med, at de arbejder med at øge brugerindflydelsen.

Spørgeskemaet er udviklet på baggrund af et litteraturstudie og en kvalitativ undersøgelse¹ og pilottestet på tre tilbud, som har arbejdet intensivt med at øge brugerindflydelsen. Tak til Plejehjemmet Danahøj, herberget Overførstergården, og beskæftigelsestilbuddet Nordhøj, som har været med til at pilotteste og kvalificere spørgeskemaet.

¹ Se *Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse - 4 tendenser og 7 forandringsområder*, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014, og *Undersøgelse af effekten af brugerindflydelse på Overførstergården*, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014. www.brugerindflydelse.dk

Sådan bruger I spørgeskemaet

- Hent spørgeskemaet på www.brugerindflydelse.dk. Print skemaerne ud og udfyld dem. Det tager 5-10 minutter.
- Der er et spørgeskema til brugere og et til personale og ledelse. Der spørges ind til samme temaer, men spørgsmålene er formuleret, så de retter sig til henholdsvis brugere og medarbejdere.
- Der er 20 spørgsmål om brugernes og medarbejdernes oplevelse af syv udvalgte områder, som øget brugerindflydelse kan forventes at have positiv effekt på.
- Spørgeskemaerne skal besvares af alle medarbejdere, ledere og brugere to gange: Før I påbegynder arbejdet med at øge brugerindflydelsen, og igen når I har arbejdet intensivt med at øge brugerindflydelsen i en længere periode og har lyst til at se, hvilke forandringer det har medført.
- Resultaterne fra de to besvarelser giver et billede af den ændring, der eventuelt er sket i forhold til de syv områder i den mellemliggende periode.
- Der skal minimum gå et år mellem de to målinger – og gerne længere. Går der kortere tid, vil det være svært at påvise eventuelle forandringer.

Særligt for brugere med kognitive funktionsnedsættelser

Vær opmærksom på, at nogle brugere har brug for hjælp til at forstå spørgsmålene. Det var fx tilfældet på det plejehjem, hvor skemaet er pilottestet. Nogle af beboerne så dårligt, og nogle havde kognitive forståelsesudfordringer. I de tilfælde kan det være relevant, at en medarbejder eller en anden person gennemgår skemaet sammen med brugeren. Det er vigtigt, at den, der hjælper, ikke er en del af den personalegruppe, som har tæt kontakt til brugeren til daglig, og som brugeren kan føle sig afhængig af. Og vedkommende skal være instrueret i ikke at blande sig i, *hvad* brugeren svarer.

Spørgeskemaet er ikke velegnet til brugere med væsentlige kognitive funktionsnedsættelser. Det vil derfor i nogle tilfælde kun være personalegruppen, som kan anvende skemaet.

Sådan samler I op på resultaterne

Resultaterne kan med fordel testes ind i et Excelark, så I kan se, hvordan besvarelsene fordeler sig, og hvilke ændringer I eventuelt kan konstatere mellem de to målinger.

I kan fx stille resultaterne op således:

Spørgsmål 1.1 Brugere har ofte har idéer til ting på stedet, der kunne være anderledes					
	Ved ikke	Slet ikke	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad
Brugere 2014 (19)*	3	5	6	3	2
Brugere 2015 (16)	1	2	8	2	3
Personale og ledelse 2014 (18)	0	1	11	5	1
Personale og ledelse 2015 (23)	1	0	7	12	3

Spørgsmål 5.2 Der er åbenhed om de beslutninger, der tages på stedet					
	Ved ikke	Slet ikke	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad
Brugere 2014 (19)	1	1	6	5	6
Brugere 2015 (16)	3		1	2	10
Personale og ledelse 2014 (18)			2	6	10
Personale og ledelse 2015 (23)			2	7	14

*angiv antal henholdsvis beboere og medarbejdere, som har besvaret skemaet hver gang, da det kan variere.

Det kan I bruge resultaterne til

Brug resultaterne til at vise konkrete forandringer

Resultaterne kan bruges til at dokumentere over for jer selv eller andre, hvilke forandringer der er sket på de syv forandringsområder i perioden mellem de to målinger. Det vil højst sandsynlig være forandringer, som I allerede har en fornemmelse af, men som spørgeskemaundersøgelsens resultater kan dokumentere helt konkret. Det er fx interessant, om der er et større antal brugere og/eller medarbejdere, der oplever en højere grad af gennemsigtighed i organisationen, oplever bedre relationer mellem brugere og medarbejdere, eller om flere medarbejdere oplever, at hverdagen er præget af arbejdsglæde.

Det kan være motiverende at forholde sig til sådanne konkrete resultater, og det kan være med til at holde gejsten oppe og fastholde fokus på arbejdet med at øge brugerindflydelsen.

Brug resultaterne som udgangspunkt for fælles refleksion

Resultaterne kan også bruges som et udgangspunkt for fælles refleksioner over jeres indsats for at øge brugerindflydelsen. Hvilke forandringer ønsker I, det medfører, og hvad skal der til, for at I når derhen?

Når I ser, hvordan besvarelsene fordeler sig, kan I tale om, hvilke forandringer arbejdet har medført – om resultaterne er, som I forventede, om der er nogle områder, som der ikke er sket en positiv forandring på, eller hvor der er sket en negativ forandring.

I kan samtidig drøfte, hvordan I kan bruge viden fra besvarelsene i det fremtidige arbejde med at øge brugerindflydelsen. Er der fx nogle justeringer i jeres arbejde, som er nødvendige for at opnå bestemte forandringer?

Når I ser på resultaterne, er det vigtigt, at I forholder jer til, at også andre faktorer end lige netop jeres tiltag for at øge brugerindflydelsen kan have haft indvirkning på resultaterne. Det kan fx være organisatoriske eller ledelsesmæssige ændringer, stor udskiftning i brugergruppen, at målgruppen for tilbuddet har ændret sig, eller at der er kommet nye medarbejdere.

Resultaterne kan således bruges som et værktøj til refleksion over, hvilke forandringer jeres indsats har medført, og hvilke andre faktorer som spiller ind i forhold til de mål, I har sat.

Vigtigt at være opmærksom på, når I læser resultaterne

Mange faktorer kan spille en rolle

Der kan være mange forskellige faktorer, der influerer på resultaterne, og som målingerne ikke kan tage højde for. En eventuel negativ udvikling i besvarelsene på de syv fokusområder er ikke nødvendigvis udtryk for, at arbejdet med brugerindflydelse ikke har været vellykket. Men det vil være relevant at overveje, hvad det betyder for jeres arbejde, og om der er andre faktorer, I skal være opmærksomme på.

Det er den subjektive oplevelse, der spørges til

Husk, at det er brugernes, medarbejdernes og ledernes subjektive oplevelse, der spørges til. Vær opmærksom på, at brugerne i de fleste af spørgsmålene svarer for sig selv, fx: "Har du ofte ideer til ting på stedet, der kunne være anderledes?", og at medarbejderne på samme spørgsmål svarer vedr. deres oplevelse af den samlede brugergruppe, fx: "Har beboerne ofte ideer til ting på stedet, der kunne være anderledes?". Det vil derfor være sværere for medarbejderne at besvare skemaet, hvis der fx er tre beboere, som altid har mange ideer, men resten aldrig har nogen ideer. Det bliver i så fald medarbejderens gennemsnitlige oplevelse.

God fornøjelse!