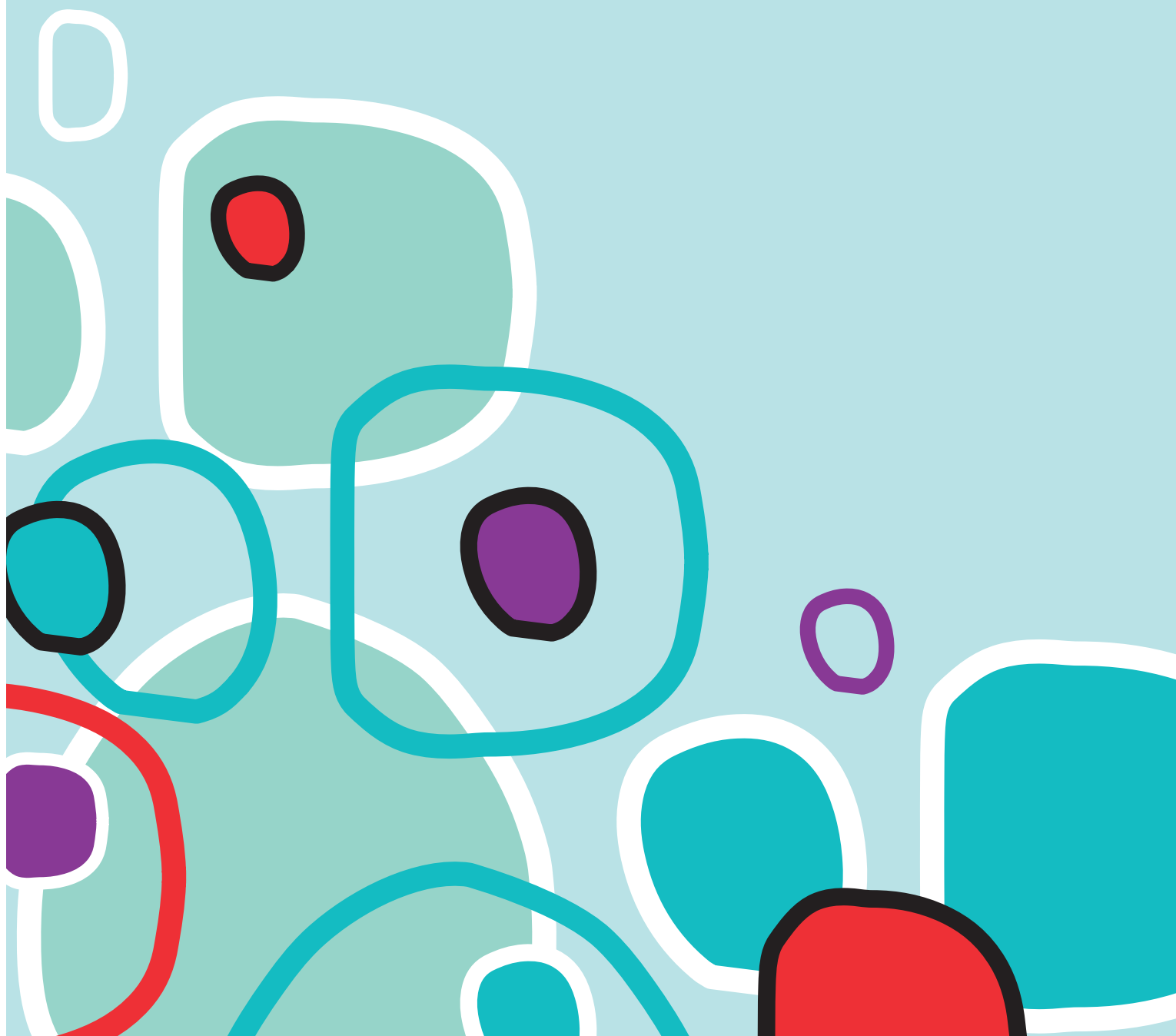


# GUIDE TIL MERE BRUGERINDFLYDELSE



## Guide til mere brugerindflydelse

Platform for brugerindflydelse, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014

Tekst: Sussi Maack og Maria Trangbæk Ahrensburg

Foto: Danahøj, Nordhøj og Overførstergården



Guiden er blevet til som en del af projekt Platform for brugerindflydelse. Projektet har til formål at udvikle og videreudvikle metoder, der skal sikre en højere grad af indflydelse for brugere af sociale tilbud. Platform for brugerindflydelse er støttet af Helsefonden og Det Obelske Familiefond og gennemføres af Socialt Udviklingscenter SUS. [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

# Indledning

Med denne guide ønsker vi at inspirere medarbejdere og ledere på sociale tilbud til at begynde eller fortsætte arbejdet med brugerindflydelse.

Guiden er blevet til på baggrund af et udviklingsarbejde på tre sociale tilbud. I over et år har brugere, medarbejdere og ledere fra de tre tilbud samt to brugerorganisationer arbejdet sammen om at sikre mere brugerindflydelse for brugerne af deres respektive tilbud. De fem organisationer havde et fælles udgangspunkt: Vi skal sikre, at brugerne får indflydelse på deres eget liv og på tilbuddets udformning – uanset om de bor på plejehjem, herberg eller arbejder på et beskyttet værksted.

Undervejs fik organisationerne øje på, at brugerindflydelse handler om:

- At finde modet til at slippe kontrollen
- At sikre ligestilling og lige ret
- At sikre respekt og autonomi, så alle bliver taget alvorligt
- At skabe fællesskab og mulighed for deltagelse
- At blive mest mulig herre i eget liv
- At nedbryde barrierer for indflydelse.

De fem organisationer har grebet arbejdet med brugerindflydelse forskelligt an. De har haft forskellige pædagogiske tilgange, refleksioner og diskussioner, udfordringer og succeser. Arbejdet har både været inspirerende, frustrerende, udviklende, lærerigt og sjovt. Og det har over tid ført positive forandringer med sig. En stor tak skal lyde til de deltagende organisationer.

Vi håber, I vil lade jer inspirere af guiden og gøre jeres egne erfaringer med brugerindflydelse. God fornøjelse.

## De fem organisationer, der var med i udviklingsarbejdet

### **Plejehjemmet Danahøj**

Plejeboliger til ældre i Aalborg. Der er 30 beboere og 24 ansatte.  
[www.aalborgkommune.dk](http://www.aalborgkommune.dk)

### **Overførstergården**

Boform til mennesker, der er hjemløse, i Gentofte. Der er 23 beboere og 12 ansatte.  
[www.overfoerstergaarden.dk](http://www.overfoerstergaarden.dk)

### **SAND**

De hjemløses landsorganisation.  
[www.sandudvalg.dk](http://www.sandudvalg.dk)

### **ULF Ungdom**

Udviklingshæmmedes Landsforbunds ungdomsafdeling  
[www.ulf.dk/ulf\\_ungdom](http://www.ulf.dk/ulf_ungdom)

### **Organisationen Nordhøj**

Dagtilbud til mennesker med udviklingshæmning i Kolding. Der er 240 brugere fordelt på tre arbejdspladser og 50 ansatte.  
[www.nordhoj.dk](http://www.nordhoj.dk)

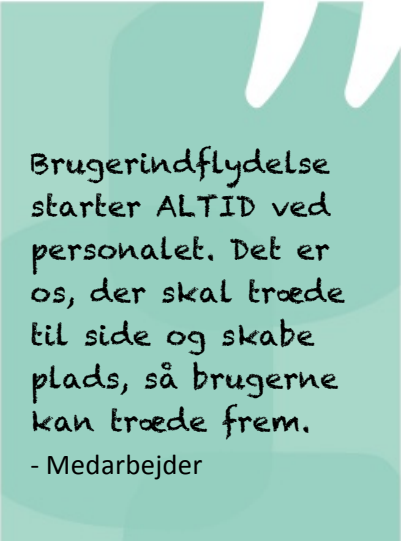
# Brugerindflydelse

Brugerindflydelse er ikke noget, man får – det er noget, man har. Det er en grundlæggende rettighed, der stammer fra internationale konventioner og vores egne nationale love. Men forudsætningen for at bruge sin ret afhænger blandt andet af, at man kender sine rettigheder, og at man har overskud til at tage ansvar for sig selv. Socialt udsatte og sårbare borgere har ofte brug for støtte til at udøve deres rettigheder.

## Brugerindflydelse kræver en indsats af personalet

Det er sjældent brugerne selv, der sætter mere brugerindflydelse på dagsordenen. Forklaringerne er mange; brugerne er autoritetstro og føler, at de er afhængige af andres hjælp. Brugerne har ikke viden om deres rettigheder og er vant til, at andre tager beslutninger på deres vegne. Brugernes liv er så kaotisk, at brugerindflydelse ikke optager dem.

Hvis vi vil mere brugerindflydelse, giver det medarbejdere og ledere på sociale tilbud et stort ansvar. Brugerindflydelse kræver en indsats. Det kræver, at man på sociale tilbud tænker i at ændre kulturen, og at medarbejdere og ledere måske ligefrem ændrer vaner og holdninger. Det kræver både organisatoriske forandringer og forandringer i synet på medarbejdernes faglighed.



Brugerindflydelse starter ALTID ved personalet. Det er os, der skal træde til side og skabe plads, så brugerne kan træde frem.

- Medarbejder

## Det lønner sig

Arbejdet med at skabe øget brugerindflydelse er ofte en lang proces. Det er vigtigt at holde ud og være tålmodig, også når forandringerne synes små. Erfaringer viser, at øget brugerindflydelse kan føre til forandringer på en række områder. Vi har identificeret syv forandringsområder:<sup>1</sup>

- 1. Bevidsthed om egne behov**  
Brugerne bliver mere bevidste om og bedre til at udtrykke egne behov.
- 2. Ansvar og ejerskab**  
Brugerne oplever større ansvar for hinanden, medarbejdere og ledelse, og de får mere ejerskab for bo- eller dagtilbuddet.
- 3. Initiativ og spontanitet**  
Brugerne bliver mere initiativrige, og brugere og medarbejdere bliver mere spontane.
- 4. Bedre arbejdsmiljø**  
Arbejdsmiljøet for medarbejdere og ledelse bliver bedre.

---

<sup>1</sup> Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse – 4 tendenser og 7 forandringsområder, Platform for brugerindflydelse, 2014. [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

**5. Bedre sociale relationer og netværk**

Brugernes sociale relationer og netværk styrkes – også til medarbejdere og ledelse.

**6. Åbenhed og gennemsigtighed i organisationen**

Der kommer større åbenhed og gennemsigtighed på bo- eller dagtilbuddet på tværs af brugere, medarbejdere og ledelse.

**7. Større anerkendelse af brugernes ressourcer**

Medarbejdere og ledelse anerkender og trækker mere på brugernes ressourcer.

## Hvad er brugerindflydelse?

Begrebet brugerindflydelse kan tillægges mange betydninger og anvendes forskelligt, alt efter hvem man taler med. I udviklingsprojektet skelnede vi mellem *brugerindflydelse* og *brugerinddragelse*.

*Brugerinddragelse*: Brugerens synspunkter inddrages i tilrettelæggelsen og beslutninger om det tilbud, brugeren benytter sig af. Men synspunkterne påvirker ikke nødvendigvis direkte de afgørelser, der træffes. Brugerinddragelse handler om, *hvordan og hvornår* brugeren bliver spurgt eller hørt – altså inddraget.

*Brugerindflydelse*: Brugeren er med til at træffe beslutninger om og har reel indflydelse på tilrettelæggelsen af det tilbud, han eller hun modtager. Brugerindflydelse handler om, *hvor meget* brugeren er med til at bestemme i praksis – altså i hvor høj grad brugeren har reel indflydelse.

## Det siger loven om brugerindflydelse

### LOV OM SOCIAL SERVICE

---

§ 16. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Kommunalbestyrelsen fastsætter skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan nedsætte et eller flere råd, der rådgiver kommunen vedrørende tilrettelæggelse af indsatsen efter denne lov. Kommunalbestyrelsen fastsætter rammerne for og omfanget af rådernes opgaver.

### RETSSIKKERHEDSLOVEN

---

§ 4. Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

### FN'S KONVENTION OM RETTIGHEDER FOR PERSONER MED HANDICAP

---

FN's konvention om rettigheder for personer med handicap blev vedtaget i FN i 2006. Konventionen er en menneskerettighedskonvention, der skal sikre grundlæggende menneskerettigheder for personer med handicap. I juli 2009 ratificerede Danmark konventionen. Danmark skal herefter sikre, at personer med handicap kan nyde de rettigheder, som konventionen foreskriver. Konventionen danner baggrund for dialog om brugerindflydelse i Danmark på handicapområdet.

*Brugerindflydelse har gjort det  
sjovere at komme på arbejde.*

- Medarbejder



På de næste sider guider vi jer i tre trin: *Afdæk, Vælg, Arbejd* gennem en række nyttige overvejelser og valg frem mod mere brugerindflydelse. Vi præsenterer også en række konkrete redskaber og gode råd fra de tre sociale tilbud og organisationer, der deltog i udviklingsarbejdet.

Afdæk

Vælg

Arbejd

## Afdæk erfaringer og skab fælles udgangspunkt

Inden I går i gang med at arbejde med brugerindflydelse, er det vigtigt, at I skaber et fælles engagement og motivation blandt brugere, medarbejdere og ledere. Dette for at skabe et fælles udgangspunkt og en vision for arbejdet med brugerindflydelse.

### Afdæk brugerindflydelsen

Indledningsvis skal I finde frem til, hvad brugerindflydelse betyder for jer, og hvad I vil med brugerindflydelsen. Start derfor med at afdække brugerindflydelsen: Hvad er jeres hidtidige erfaringer, og hvad er jeres ønsker til det fremtidige arbejde med brugerindflydelse? Tal med brugere, medarbejdere og ledelse om minimum følgende spørgsmål:

- Hvad har brugerne allerede indflydelse på?
- Hvad vil brugerne gerne have mere indflydelse på?
- Hvad skal forandres for at give mulighed for mere brugerindflydelse?

Afdækningen skal give viden om, hvad brugerne ønsker at få mere indflydelse på, hvor meget brugerindflydelse der er på jeres tilbud samt afdække brugernes, medarbejdernes og ledelsens motivation og usikkerhed. Viden, som I kan bruge til at skabe dialog om brugerindflydelse og til at sætte en målrettet udvikling af brugerindflydelse i gang.

#### Et godt råd

Sørg for at både brugere, medarbejdere og ledere tager del i afdækningen.

Husk, spørg ikke om der skal være brugerindflydelse, men hvilke ændringer brugerindflydelse skal skabe. Det er aldrig et spørgsmål, om brugerne skal have indflydelse. Det er jeres

ansvar at sikre, at de får det. Husk også, at I aldrig på forhånd kan vide, hvad brugerne ønsker. Ofte viser det sig at være helt andre områder, brugerne ønsker indflydelse på, end medarbejderne og ledelsen forestiller sig.

*Det var svært med alt det, vi skulle holde op med. Vi skulle træde et skridt tilbage. Det var ok, at det var træls. Husk på, at folk har valgt pædagogfaget, fordi de gerne vil give noget til andre mennesker. Nu skal de holde op med det.*

- Medarbejder

### Hold fast i fagligheden

En afdækning er med til at synliggøre, hvor brugerne kan få mere indflydelse, samt hvilke forandringer det vil medføre. Brugere og medarbejdere skal altså ændre den daglige praksis for at skabe plads til brugerindflydelsen. I den forbindelse skal I være opmærksom på følgende:



- Brugerindflydelse kræver tid
- Brugerindflydelse kræver nærvær
- Brugerindflydelse kræver mod til at prøve noget nyt
- Brugerindflydelse kræver refleksion og faglige diskussioner
- Det er vigtigt at tage individuelle hensyn.

#### Et godt råd

Få hjælp og inspiration udefra. I kan samarbejde med en brugerorganisation eller en 'nabo-organisation' i kommunen og blive inspireret af dem.

For at lykkes med brugerindflydelse er det afgørende, at medarbejdere og ledere flytter sig fra en 'omsorgsposition' til at være inspirerende og understøtte brugernes egne ressourcer. Det betyder – i hvert fald midlertidigt – at jeres faglige fodfæste udfordres og forandres, og I kan opleve tab af kontrol og fagidentitet.

Det kan være svært at se, at radikale ændringer af ens arbejdsrutiner kan føre til større livskvalitet for brugerne, og i nogle tilfælde kan det opfattes direkte i modstrid med ens faglige principper. Det kan derfor være en hjælp at fastholde det faglige blik på, hvad forandringerne betyder for brugerne.

### Tal sammen

At skabe forandringer kan være en lang proces – også for brugerne. Det kan forekomme abstrakt og vanskeligt at definere, hvad man gerne vil have mere indflydelse på, og det kan virke skræmmende, at mulighederne og forventningerne ændrer sig.

Her skal medarbejdere og ledelse holde fanen højt og huske på de gevinster, øget brugerindflydelse skaber. Som fx at brugerne bliver mere bevidste om egne behov, at brugerne bliver mere initiativrige og får mere livskvalitet, eller at medarbejdere og ledere får et bedre arbejdsmiljø.

Tal sammen om glæder og frustrationer. Det er et fælles ansvar for ledelse og medarbejdere at skabe rum til dialog og understøtte brugerne i mere brugerindflydelse.

*Det skal være muligt at fortælle om frustrationer, men det skal ikke være til debat, om der skal arbejdes med brugerindflydelse. Sig gerne frustrationerne højt, og find derefter en løsning.*

- Medarbejder

#### Et godt råd

Skab mulighed for at tale om modstanden, tvivlen og frustrationerne. Både når den viser sig blandt brugere og medarbejdere – uden at selve beslutningen om mere brugerindflydelse er til diskussion.

## Redskaber til inspiration

### SKAB RUM FOR DIALOG MELLEM BRUGERE, MEDARBEJDERE OG LEDERE

---

En måde at skabe ejerskab er at holde et fælles møde for brugere, medarbejdere og ledere, hvor I drøfter ønsket om at arbejde med brugerindflydelse. Målet med mødet er at skabe fælles viden, motivation og ejerskab samt gå i dialog om emnet – både i forhold til det, der skaber energi, og det, der opleves som svært.

### BRUGERNE SÆTTER DAGSORDENEN

---

Med en workshop er det muligt at involvere mange brugere og få deres synspunkter og vurderinger af, hvad de ønsker mere brugerindflydelse på. Inddel brugerne i mindre grupper med hver sin ordstyrer/referent, og lad grupperne arbejde med konkrete spørgsmål såsom:

- Hvad skal medarbejderne blive ved med at gøre?
- Hvad skal medarbejderne holde op med, fordi vi selv kan?

Til at indsamle og dokumentere besvarelserne kan I bruge post-its. Hvert af brugernes udsagn noteres på en post it, og alle post-its læses afslutningsvis op for de andre deltagere af ordstyreren/referenten.

På Nordhøj blev der holdt tre workshops, hvor brugerne diskuterede de to spørgsmål. De sagde blandt andet: *”Vi vil have ugentlige gruppemøder, hvor vi er en del af planlægningen af arbejdet på Nordhøj”* og *”Hvis vi ikke må drikke kaffe i grupperne, så må personalet heller ikke.”*

Når I har afdækket ønskerne til brugerindflydelse, kan I have mange input og ideer, som I skal vælge mellem. I vil derfor have behov for at sortere og strukturere. Start med at kigge alle ideer og input igennem, og sorter dem i overordnede temaer. Giv hvert tema sin egen mappe, og sæt en label på mappen med temaets navn. Et tema kan fx

være: *”Vi vil have mere indflydelse på vores arbejdsopgaver.”*

Kig på indholdet i hver mappe og bryd materialet ned i undertemaer, som I skriver på et stykke papir, fx *”Vi skal have individuel hjælp til at løse vores arbejdsopgaver.”* På bagsiden af papiret skriver I de ideer og udsagn, som knytter sig til undertemaet. På den måde kan I altid se, hvilke ideer og udsagn der gemmer sig bag et undertema.

Når I har struktureret materialet i mapper, vil vi anbefale jer at arbejde med en mappe ad gangen.

### INVOLVER DE PÅRØRENDE

---

Involvering af de pårørende er en måde at sikre deres opbakning og ejerskab til arbejdet med brugerindflydelse. De pårørende, som i mange tilfælde er ressourcepersoner, kan aktivt fremme arbejdet med brugerindflydelse – eller modarbejde det, hvis der opstår usikkerhed om, hvorvidt det er en hensigtsmæssig proces for præcis deres forældre eller voksne børn. Derfor er det en god ide at involvere de pårørende og diskutere, hvordan de aktivt kan støtte op. Inviterer en gruppe pårørende til en samtale, hvor I informerer om arbejdet med brugerindflydelse og inddrager deres synspunkter og input.

### FORMULERER JERES VISION OM BRUGERINDFLYDELSE

---

En vision handler om at forandre en nuværende situation til en given ønskelig og fremtidig situation. En vision er en klart beskrevet fremtidig tilstand, som det kræver en indsats for at opnå. Visionen behøver ikke at være realistisk i den forstand, at den beskriver noget, der med sikkerhed kan opnås, den fungerer snarere som en slags kurs for retningen.

Lav en fælles proces, hvor brugere, medarbejdere og ledelse arbejder frem mod en fælles vision, og

skab derved en fælles tilslutning til det kommende arbejde med brugerindflydelse.

Plejhjemmet Danahøj formulerede en vision, som lyder: *"Danahøj er dit hjem, og vi [medarbejdere] hjælper dig med det, du ikke selv kan."*

Når I har formuleret en vision, er det værdifuldt at definere konkrete mål, som er guidende for arbejdet med visionen (læs mere på side 13).

#### MÅL BRUGERINDFLYDELSEN

---

Til at afdække brugerindflydelsen kan I anvende redskabet Bindeks. Bindeks er et elektronisk spørgeskema, der måler oplevelsen af og ønskerne til brugerindflydelse hos brugere, medarbejdere og ledere. Bindeks viser forskellen

mellem, hvor meget indflydelse der er på nogle udvalgte temaer (fx indflydelse på den pædagogiske støtte), og hvor meget indflydelse de tre parter ønsker der skal være i fremtiden.

Målingen synliggør, hvilke områder det er interessant at udvikle brugerindflydelsen på. Ud fra resultaterne skal I beslutte, hvad I vil arbejde med, og hvordan det skal ske. Det handler om at finde ud af, hvordan brugerne kan få større indflydelse gennem forskellige former for inddragelse. På Overførstergården blev resultaterne fra Bindeks præsenteret på et beboermøde, hvor beboerne gav deres input til, hvad de gerne ville arbejde videre med.

Bindeks er gratis; du kan læse mere på [www.bindeks.dk](http://www.bindeks.dk)

*Der skal være korte perioder mellem de planlagte aktiviteter. Man skal kunne huske, hvilke aktiviteter der er sat i gang.*

*- Medarbejder*



Afdæk

Vælg

Arbejd

## Vælg, hvad I vil arbejde med

Når I har skabt fælles tilslutning til mere brugerindflydelse og afdækket jeres erfaringer og ønsker, skal I vælge, hvad I vil arbejde med. Erfaringerne fra udviklingsprojektet viser, at det er vigtigt at arbejde med *én* ting ad gangen over en kortere periode, ellers risikerer I, at engagementet og overblikket forsvinder.

Når I vælger, skal I tage højde for brugernes funktionsniveau og livssituation og prioritere det, der er vigtigst at arbejde med.

### Prioriter – og sæt realistiske mål

Overvej, hvordan I vil prioritere mellem forslag og ønsker til mere brugerindflydelse. Er det brugernes eller medarbejdernes beslutning? – eller skal beslutningen træffes i fællesskab? Det bedste grundlag og ejerskab skabes ved, at alle har indflydelse på udvælgelsesprocessen.

Vi vil opfordre jer til at være ambitiøse, men samtidig sætte realistiske mål og begynde med de små sikre succeser. Selv små forandringer betyder meget. Forandringer tager tid – nye vaner og rutiner for brugere og medarbejdere skabes ikke over én nat.

Tal sammen om følgende spørgsmål:

- Hvem er med til at vælge og prioritere, hvad der skal arbejdes med for at skabe mere brugerindflydelse?
- Har I de nødvendige kompetencer til at bringe jer i mål med mere brugerindflydelse? Eller er der brug for kompetenceløft?
- Står jeres ressourcer – fx tid og økonomi – mål med jeres ambitioner om mere brugerindflydelse?

#### Et godt råd

Det er vigtigt, at alle brugere og medarbejdere får løbende og tilstrækkelig information om arbejdet med brugerindflydelse. Arbejdet skal være konkret, hverdagsrelateret og et kortere forløb. Det gælder om at holde momentum og skabe synlige resultater undervejs i forløbet.

## Redskaber til inspiration

### BRUGERNES INPUT KOMMER OVER TID

Fasthold opmærksomheden på brugerindflydelse og opfordr alle til løbende at komme med bidrag til processen. På Overførstergården hængte de en tørresnor op i et fællesrum og opfordrede brugerne til at hænge sedler op med deres ideer og input til det kommende arbejde med brugerindflydelse. I kan også have en postkasse, hvor brugerne kan lægge deres forslag, hvis de ønsker at være anonyme.

### FÆLLES ARBEJDSDAG FOR BRUGERE, MEDARBEJDERE OG LEDERE

Hold en arbejdsdag for brugere, medarbejdere og ledere, hvor I sammen arbejder med brugerindflydelse. Bland brugerne, medarbejderne og lederne i mindre grupper og diskuter, hvad I

gerne vil arbejde med, og hvordan I kommer derhen.

Det er godt at tale sammen, fordi det understøtter oplevelsen af, at mere brugerindflydelse er et fælles ønske. Og selvom det virker banalt, så ved man ikke, hvad de andre tænker. Og slet ikke på tværs af traditionelle opdelinger mellem ledelse, medarbejdere og brugere.

En fælles arbejdsdag kan også bruges til at arbejde med at formulere den bærende vision, konkrete målsætninger og en fælles handleplan. Det er vigtigt, at brugere og medarbejdere selv er med til at sætte målene for arbejdet med brugerindflydelse. Det giver konkret fokus på præcis den enkeltes indsats på arbejdet (læs mere på side 16).

En kollega syntes, det var svært at slippe kontrollen og lade brugerne tage meget mere ansvar. Hun var bange for, at der kunne ske alvorlige svigt, eller klager fra de pårørende. Men heldigvis fandt hun ud af, at der ikke skete noget ved at give slip!

- Medarbejder<sup>2</sup>



Afdæk

Vælg

Arbejd

## Mens I arbejder med brugerindflydelse

At arbejde med brugerindflydelse er ikke noget, man gør én gang – det er et fortløbende arbejde, der altid kræver opmærksomhed. For at bevare fokus vil vi anbefale, at I arbejder systematisk over en på forhånd defineret periode med målbare mål og en tydelig organisering af indsatsen.

### Styregruppe og tovholdere

Som et element i organiseringen vil vi opfordre jer til at nedsætte en styregruppe. Styregruppen skal have ansvaret for at koordinere arbejdet og sikre fremdriften, men skal også en gang imellem 'sidde på hænderne' og lade de øvrige brugere og medarbejdere komme med deres input og ideer. Formuler og afstem styregruppens kommissorium med ledelsen. Vi anbefaler, at der er repræsentanter for brugerne, medarbejderne og ledelsen i styregruppen, da det er vigtigt, at alle tager ansvar – det skal være et fælles projekt. I kan også udpege tovholdere, der får et særligt ansvar for udvalgte opgaver. Husk at give stafetten videre, hvis styregruppemedlemmer eller tovholdere forlader jeres arbejdsplads.

### Sæt mål for arbejdet

Når I har besluttet, hvilke områder I vil arbejde med, er det en god idé at opstille nogle mål for udviklingsarbejdet. Det kan være en støtte at arbejde med meget specifikke og målbare mål, som I beskriver i en målplan (læs mere på side 18). Målplanen har til formål at guide jer, så alle involverede har et fælles billede af, hvad I arbejder med, hvornår I gør det, hvem der gør hvad, og hvilke ressourcer I har til rådighed. Det er vigtigt at drøfte målene, så der er bred accept af dem blandt både brugere, medarbejdere og ledere. Endelig kan det være vigtigt at aftale, inden for hvilken tidshorisont det er realistisk, at målene skal nås.

### Nye arbejds gange og rutiner

En del af arbejdet med brugerindflydelse består i at integrere brugerindflydelse i hverdagen og ændre på fx arbejds gange og rutiner. Når forandringerne begynder at indtræde, er der fortsat behov for, at I holder arbejdet med brugerindflydelse i gang, så I ikke falder tilbage i gamle vaner og roller – her er målplanen et anvendeligt redskab.

Vi anbefaler, at I overvejer følgende:

- Hvem arbejder med mere brugerindflydelse på jeres sted? Er det *alle* brugere, medarbejdere og ledelse – eller er det udvalgte?
- Har alle et præcist billede af, *hvad* der arbejdes med, og hvad formålet er?
- Hvordan kan I splitte det/de store mål op i mindre, konkrete og målbare delmål, så det skaber overblik og overskuelighed?
- Er der en præcis rollefordeling for, hvem der gør hvad?



- Er det tydeligt for alle, hvordan indsatsen ledes? Er der nedsat en styregruppe, der rummer både brugere, medarbejdere og ledelse? Er det nedskrevet, hvad styregruppen har mandat til at beslutte? Er der aftalt fællesmøder, hvor I samler op på resultaterne af indsatsen og taler om, hvordan I kommer videre?
- Hvordan vil I sikre, at alle har den nødvendige information og indflydelse – så ejerskabet for indsatsen kan deles?

#### Et godt råd

Vær vedholdende! Forandringer tager tid, og alle er måske ikke lige engagerede hele vejen.

Vær fleksibel i form af nye tilbud til beboerne, og imødekom deres behov.

Sørg for videndeling og sparring på tværs af eventuelle afdelinger på arbejdspladsen.

## Redskaber til inspiration

### STYREGRUPPE OG ARBEJDSGRUPPER

På både Overførstergården, Danahøj og Nordhøj blev der nedsat en styregruppe, der mødtes ca. hver anden måned og diskuterede arbejdet med brugerindflydelse. Styregrupperne bestod af brugere, medarbejdere og ledere og havde mandat til at træffe beslutninger om projektet.

Nordhøj valgte grundet stedets størrelse at have en overordnet styregruppe på tværs af de tre afdelinger samt en mindre arbejdsgruppe i hver afdeling. Arbejdsgruppen havde ansvaret for projektets fremdrift i deres afdeling.

### MÅL- OG TIDSPLAN

Til at konkretisere og iværksætte arbejdet med brugerindflydelse kan I anvende en mål- og tidsplan [Bilag: Mål- og tidsplan]. Den kan guide jer, så alle involverede har et fælles billede af, hvad I arbejder med, hvornår I gør det, og hvem der gør hvad. Mål- og tidsplanen skal altså indeholde konkrete og operationelle mål, der løbende justeres og bruges aktivt i forløbet.

Mål- og tidsplanen er ofte et arbejdsredskab, som styregruppen anvender. Det er vigtigt, at ledelsen bakker op om målene og melder ud, at de ikke er til debat, når de først er besluttet. På Danahøj, Nordhøj og Overførstergården udarbejdede styregrupperne hver deres mål- og tidsplan med en vision og konkrete målsætninger. For hver målsætning blev det specificeret:

- Hvilke aktiviteter skal gennemføres for at opfylde målsætningerne
- Hvem er ansvarlige for, at aktiviteterne gennemføres
- Tidsplan for gennemførelse af aktiviteterne.

På Overførstergården så vision, mål- og tidsplanen således ud:

*Vision:* Brugere får reel indflydelse på Overførstergården og tager større ansvar.

*Målsætning:* Alle regler på Overførstergården skal være tydelige, enkle og skriftlige. Alle skal kende reglerne. Alle skal være med til at udforme reglerne.

*Aktiviteter:* Der nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter fra beboerrådet og styregruppen. Arbejdsgruppen omformulerer reglerne. Reglerne bliver præsenteret på et beboermøde, hvor beboerne kan kommentere på reglerne. Reglerne gennemskrives en sidste gang. Reglerne sættes ind i velkomstfolderen, der deles ud ved indflytning på Overførstergården.

*Ansvarlig:* En navngiven leder og medarbejder.

*Tidsplan:* Der afsættes en måned til at omformulere reglerne, som præsenteres på beboermødet den 20. juni.

### BEBOERMØDER

Et oplagt sted at involvere brugere i arbejdet med brugerinddragelse er på deres egne møder, fx beboermøder eller beboerrådsmøder. Tag udgangspunkt i de fora, I har på jeres arbejdsplads, og sæt brugerindflydelse på dagsordenen disse steder.

### REFLEKSIONSSKEMA TIL BRUGERINDFLYDELSE

Sørg for at lave løbende status på jeres arbejde med brugerindflydelse. I projektet arbejdede Danahøj med et refleksionsskema, der samlede op på arbejdet med målplanerne. Lederen tog ansvar for, at refleksionsskemaerne blev gennemgået på 14. dagsmøde med de forskellige vagtgrupper. På den måde holdt personalegruppen fokus og sikrede, at forandringerne ikke gik i stå [Bilag: Refleksionsskema].

## Eksempler på arbejdet med brugerindflydelse

Guiden slutter med en række konkrete eksempler på initiativer, som de tre sociale tilbud udviklede. Med dem håber vi at give inspiration til jeres videre proces mod mere brugerindflydelse.

### MODTAGERGUIDES

Erfaringen fra Overførstergården er, at man som ny beboer kan have behov for at tale med en 'gammel' beboer. Beboerne på Overførstergården besluttede derfor, at de fremover skal være med til at tage imod nye beboere. En gruppe beboere blev udpeget til modtagerguider, som har til opgave at vise nye beboere rundt, besvare spørgsmål og guide dem til rette på stedet. Personalet vurderer ved optagelsessamtalen, om den nye beboer bør vises rundt af personalet eller en modtagerguide.

### GÅ-TIL-REOLEN

På Nordhøj kommer alle ideerne til konkrete brugerindflydelsesinitiativer fra brugerne selv. En bruger foreslog fx at lave en 'gå-til-reol', hvor brugerne kan finde ting, de selv kan arbejde med. Det er ofte forskellige kreative aktiviteter, der er nemme at gå til, og som den enkelte kan sidde med selv. Det kan fx være perler, papirark, der skal farvelægges, garn til at knytte eller flette med, puslespil eller andre spil. Tanken med reolen er at øge brugerindflydelsen ved at motivere brugerne til selv at tage ansvar og blive mere selvstændige. Mange skulle i starten guides i at bruge reolen og til at træffe beslutninger. Der blev lavet plakater med billede og tekst, der henviser til reolen for at minde brugerne om den.

### BILLEDMAPPE

Brugerne på Nordhøj har udviklet en billedmappe, der trin for trin illustrerer, hvordan en konkret opgave løses. Fx kan brugerne på kunstuddannelsen få vist, hvordan de kan selv vælge og hælde maling op, i stedet for at personalet gør det. Billederne fungerer som

støtte til at løse en arbejdsopgave selvstændigt. Brugerne var med til at designe mappen, de besluttede fx, hvor mange trin en opgave skal deles op i, og hvordan trinene skal illustreres, for at brugerne selv kan løse den konkrete opgave.

### FÆLLES TAVLE MED AKTIVITETER

På Nordhøj foreslog brugerne, at der blev lavet en fælles tavle med en oversigt over ugens aktiviteter. På det ugentlige gruppemøde gennemgår brugere og medarbejdere de tvungne opgaver og frivillige tilbud, og brugerne beslutter derefter, hvad de vil være med til. Tavlen giver overblik og gør det lettere for brugerne at træffe et valg.

### RØDT OG GRØNT KORT

På Nordhøj medbringer brugerne grønne og røde kort til deres gruppemøder. Kortene bruges til at bedømme møderne. Et grønt kort betyder et godt møde, et rødt kort betyder et mindre godt møde. På møderne bedømmer brugerne fx, om pædagogerne bestemmer for meget. Erfaringen er, at på gruppemøder, hvor kortene bruges, træffer brugerne beslutningerne, og medarbejderne blander sig ikke. Brugerne får hermed mulighed for at ytre sig om deres eget møde og får konkret indflydelse på, hvordan møder skal afvikles fremadrettet.

### MERE ANSVAR OG NYE ARBEJDSRUTINER

På Danahøj er personalet opmærksomme på ikke at servicere beboerne per automatik, men kun når det er nødvendigt. Beboerne opfordres til at hjælpe med daglige opgaver som fx at dække bord. Det medvirker til, at beboerne bevarer færdigheder samt får øje for hinanden, hvilket har skabt mere interaktion imellem beboerne.

# Bilag





## Refleksionskema

<b>Fælles vision:</b>
<b>Indsatsområde:</b>

<b>FASTHOLDE:</b>	<b>UDVIKLE:</b>	<b>PARKERE:</b>
Hvad gør vi, som vi bør blive ved med at gøre?	Hvad gør vi ikke, som vi bør gøre?	Hvad gør vi, som vi ikke bør gøre?

<b>MÅL: 1</b>	<b>Hvad vil vi arbejde med?</b>	<b>Hvordan arbejder vi videre?</b>	<b>Hvad afleverer vi til styregruppen og hvor ofte?</b>	<b>Ansvarlige</b>

## Mål- og tidsplan

Beskriv den overordnede målsætning:						
<b>Delmål</b> (Bryd det overordnede mål ned i delmål. Lav så mange delmål der er behov for)	<b>Begrundelse</b> (Hvorfor valgte I dette mål?)  	<b>Dét gør vi - trin-for-trin</b> (Skriv hvad I skal gøre for at nå delmålet – skriv gerne konkrete aktiviteter)  	<b>Hvornår</b>  	<b>Ansvarlige</b> (Hvem der er hovedansvarlig og medansvarlig)  	<b>Ressourcer</b> (Hvad skal I bruge af tid, udstyr, praktisk støtte, gode råd mm?)	<b>Status</b> (Skriv løbende om handlinger er gennemført og målet er nået)
Delmål 1						
Delmål 2						
Delmål 3						

