



Brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning

Et inspirationshæfte

Socialt Udviklingscenter SUS
Udvikling-i-dagtilbud
August 2003

„I de sidste seks år
har jeg øvet mig i
at bestemme...“

Indledning

Socialt Udviklingscenter SUS gennemfører i 2003 – 2004 projektet „Udvikling-i-dagtilbud”. Projektets formål er at udvikle og forankre metoder til brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning. Projektet gennemføres for Socialministeriet.

Som et første trin i projektet er en række brugere, personale og pårørende blevet interviewet. I interviewene fortæller de om brugerinddragelse i dagtilbudene i 2003. Hvad inddrages brugerne i? Hvordan? Hvad er barriererne, mulighederne og drømme- ne? Resultaterne fra interviewene er samlet i dette inspirationshæfte.

Hæftet er inddelt i tre hovedafsnit:

- Hvad er brugerinddragelse?
 - Hvad inddrages brugerne i – og hvordan?
 - Hvad påvirker brugerinddragelsen?
- I inspirationshæftet præsenteres også nogle ideer til, hvor og hvordan brugerinddragelsen i dagtilbudene kan styrkes. Ideerne kommer fra de brugere, personale og pårørende, som er blevet interviewet. De har peget på, hvor der er barrierer, som skal nedbrydes. Og hvor der er muligheder for, at brugerne kan inddrages mere eller bedre.

Formålet med dette hæfte er at give inspiration til det udviklingsarbejde, som er projektets næste trin. I efteråret 2003 etableres en række netværk mellem dagtilbud. Alle dagtilbudene skal arbejde aktivt med at udvikle, afprøve og forankre nye metoder til bruger-

Om interviewene

Der er gennemført seks gruppeinterview med brugere og to med personale. Der er desuden gennemført tre enkeltinterview med brugere uden eksplicit verbalt sprog. Brugere med stort støttebehov er blevet interviewet sammen med deres kontaktpersoner. Både brugere og personale kommer fra dagtilbud, hvor brugerne inddrages på måder, som kan inspirere andre. Forbindelsen til dagtilbudene blev etableret i undersøgelsen „Dagtilbud. Aktivitet og beskæftigelse til mennesker med udviklingshæmning”, som Socialt Udviklingscenter SUS gennemførte i 2002.

Der er desuden gennemført gruppeinterview med en række aktører omkring dagtilbudene: Et med repræsentanter for Udviklingshæmmedes Landsforbund (ULF), to med pårørende og to med personale fra botilbud.

inddragelse. Inden for hvert netværk kan dagtilbudene udveksle erfaringer og hente inspiration fra hinanden.

„Udvikling-i-dagtilbud” er et udviklingsprojekt. De dagtilbud, der melder sig til projektet, skal forsøge at udvikle nye metoder til brugerinddragelse. Derfor indeholder dette hæfte ingen svar – det stiller spørgsmål. Også ideerne til, hvordan brugerinddragelsen kan styrkes, er stillet op som spørgsmål. Det er dagtilbudene, der skal prøve at besvare dem.

Inspirationshæftet er først og fremmest skrevet til personale i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning. Men også brugere og brugerorganisationer, pårørende, personale i botilbud, ansatte i amtslige og kommunale forvaltninger samt politikere vil kunne hente information og inspiration i hæftet.

Der er mange elementer, der påvirker brugerinddragelse i dagtilbud. Som inspirationshæftet viser, ligger en del af dem udenfor det enkelte dagtilbuds mure, og ændres ikke gennem et udviklingsprojekt som dette. Men erfaringer viser, at brugerinddragelsen kan styrkes alligevel – og med ret simple midler – hvis ledelsen og personalet er indstillet på det.

I nogle dagtilbud kaldes mennesker med udviklingshæmning for ‘medarbejdere’. For at skelne kaldes de her i hæftet ‘brugere’, mens det ansatte personale kaldes ‘personale’.

August 2003

Else Stenbak & Pernille Grünberger

Kapitel	Side
1 Hvad er brugerinddragelse?	4
2 Hvad inddrages brugerne i – og hvordan?	6
3 Politik og brugerinddragelse	8
4 Økonomi og brugerinddragelse	11
5 Personale og brugerinddragelse	12
6 Brugere og brugerinddragelse	15
Læs mere	18

Hvad er brugerinddragelse?

„Brugerinddragelse er jo at lytte i dagligdagen. Der sker jo mere i dagligdagen. Det er den ene del – at lytte til den enkelte og til grupper. Den anden del er værksteds-møder, hvor der også bliver hængt dagsordner op om, hvad de gerne vil have til afstemning. Vi kan alle sætte noget på dagsordenen.“

(Personale)

Hvad siger Serviceloven?

Brugerinddragelse

§ 112. Kommunen eller amtskommunen sørger for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene. Amtskommunen eller kommunen fastsætter retningslinier for brugerindflydelsen.

Lovbemærkninger

[...] Det er vigtigt, at det sociale, pædagogiske og sundhedsmæssige m.v. indhold i tilbudene svarer til brugerens behov, ressourcer og forudsætninger. Det er derfor vigtigt, at brugerne inddrages i dette arbejde og på denne måde deltager i udviklingen af tilbudene. [...]. Det er amtskommunen eller kommunen, der beslutter, hvilken form brugerindflydelsen skal have under hensyn til tilbudets karakter og brugernes forudsætninger. [...] Brugerne af de enkelte ydelser har, hvad enten de inddrages via brugerbestyrelser eller individuelt fx gennem handleplaner, hjemmehjælpskemaer m.v., brug for en konkret viden om ydelsen for at kunne vurdere indhold og kvalitet og dermed få medindflydelse på tilbudets tilrettelæggelse.

Der står i Serviceloven, at brugerne skal have indflydelse på tilrettelæggelsen af dagtilbudene. Men der står ikke meget om, hvad de mere præcist skal inddrages i og hvordan. Det skal amtet eller kommunen beslutte.

I bemærkningerne til Serviceloven gives eksempler på kollektiv og individuel brugerinddragelse. Kollektiv brugerinddragelse foregår f.eks. gennem brugerbestyrelser eller brugerråd. Her er nogle brugere valgt til at repræsentere både sig selv og andre. Individuel brugerinddragelse foregår f.eks. gennem arbejdet med handleplaner. I handleplanerne beskrives, hvad målene for den enkelte bruger er, og hvordan de søges nået.

I bemærkningerne til Serviceloven gives kun eksempler på formel brugerinddragelse, der foregår inden for definerede rammer og regler – som f.eks. handleplaner og brugerbestyrelser. Men en stor del af brugerinddragelsen er uformel og finder sted i hverdagen i dagtilbudene under samvær og aktiviteter.

Eksempel på brugerinddragelse

Ordet brugerinddragelse bruges med flere forskellige betydninger. Nogle gange bruges det om situationer, hvor brugerne næsten ikke har indflydelse. Andre gange om situationer, hvor brugerne har megen indflydelse. Ordet i sig selv er altså ikke garant for noget. Derfor er det en god ide at gøre det klart, hvad man mener, når man taler om situationer, hvor brugerne har indflydelse:

- **Brugerdeltagelse.** Brugerne bliver hørt, og deres ønsker indgår som et af elementerne, når der tages beslutninger.
- **Brugerinddragelse.** Brugerne bliver involveret og er f.eks. med til at pege på problemer, udvikle ideer og finde løsninger.
- **Brugerindflydelse.** Brugerne har medbestemmelse og medindflydelse.
- **Brugerstyring.** Brugerne er de ledende personer og udstikker selv rammerne for en indsats.

De fire trin viser graden af brugernes indflydelse. Som det ses, kommer brugerinddragelse før brugerindflydelse. Med andre ord: Brugerinddragelse er en forudsætning for, at brugerne kan få den indflydelse på dagtilbudene, som de har ret til ifølge Serviceloven.

Observation

Dagtilbudets brugere har stort støttebehov og mange har ikke noget ekspresivt verbalt sprog. Hver bruger har en fast kontaktperson. Kontaktpersonen observerer brugeren, og lærer ham at kende. Lærer at tolke, hvad brugerens lyde betyder. Ser, hvornår brugeren griner, og hvornår han trækker sig tilbage. Læser brugerens gamle journaler og finder de situationer og perioder, hvor han har haft et særligt stort medicinforbrug. Gennem observationer og kendskab til brugeren forsøger kontaktpersonen at tolke, hvad brugeren vil og ikke vil.

Nexøhuset

Hvad inddrages brugerne i – og hvordan?

„Det er meget personligt for brugerne. Indflydelse skal helst være på et individuelt niveau. Det er vores erfaring, at det er den måde, det fungerer bedst på. Man kan ikke overskue andre, hvis man ikke kan overskue sig selv.“ (Personale)

„Demokratiet fungerer ikke for tiden, selvom vi har et stort ønske om det. Men hvor henter vi ressourcer fra til at få det sat i gang igen? Vi koncentrerer os mere om det individuelle.“ (Personale)

„Vi kunne måske nok bestemme mere, men det skal være i den afdeling, man hører til.“ (Bruger)

„Vores demokrati foregår i den lille gruppe i værkstedet.“ (Personale)

Serviceoven giver et stort spillerum for inddragelse af brugerne. Samtidig er der forskel på dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning. Derfor er der også meget stor forskel på, hvad brugerne inddrages i, og hvordan brugerinddragelsen foregår i praksis. Det gør det svært at give et samlet billede af brugerinddragelsen. Alligevel tegner der sig nogle mønstre.

Hvad inddrages brugerne i?

I alle dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning er brugerne i en eller anden udstrækning med til at bestemme, hvilke aktiviteter de hver især deltager i. Men der er stor forskel på, hvordan denne individuelle brugerinddragelse foregår. I enkelte dagtilbud kan brugerne komme og gå, som de vil. De har dagligt indflydelse på planlægningen af deres egen hverdag. I de fleste dagtilbud er der faste mødetider og aktiviteter. Hvis en bruger ønsker at skifte til en anden aktivitet, styrer personalet processen. Personalet vurderer for eksempel, om der er plads i det værksted eller den gruppe, brugeren ønsker at skifte til. Eller om brugeren passer til resten af brugergruppen.

Også når det gælder kollektiv brugerinddragelse, er der forskel på, hvad brugerne inddrages i og hvordan. I mange dagtilbud inddrages brugerne i beslutninger omkring kulturelle tilbud som fester og ture ud af huset. I enkelte dagtilbud inddrages brugerne i dagtilbudets organisation og løbende drift. De er f.eks. med til at tage imod ordrer til produktionen eller er repræsenteret i sikkerhedsudvalg.

Hvad inddrages brugerne ikke i?

Det er lettere at give et samlet billede af, hvad brugerne typisk ikke er inddraget i. Brugerne af dagtilbudene er sjældent inddraget i økonomien. De inddrages typisk ikke i omstruktureringer, nedlæggelse eller sammenlægning af værksteder. Brugerne inddrages sjældent i ansættelse af nyt personale. Og de inddrages sjældent i dagtilbudenes kontakt med kunder eller planlægning af produktion. Brugerne inddrages med andre ord sjældent i overordnede formelle beslutninger.

Det er også vigtigt at huske, at der altid vil være brugere, som i praksis inddrages mindre end andre brugere af det samme dagtilbud. I nogle dagtilbud må brugerne komme og gå, som de vil. Men det er ikke alle brugere, der kan benytte denne mulighed, fordi de er afhængige af støtte til transport. I andre dagtilbud har brugerne mulighed for at diskutere vigtige beslutninger på fællesmøder. Men det er ikke alle brugere, der kan udtrykke sig under disse former.

Eksempel på brugerinddragelse

Noget om kollektiv og individuel inddragelse

Det er personalets erfaring, at kollektiv brugerinddragelse, hvor alle dagtilbudets brugere inddrages samlet, er sværere end individuel brugerinddragelse.

Kollektiv brugerinddragelse kræver tid og intensiv støtte fra personalet. Nogle dagtilbud samarbejder med voksenuddannelserne, som laver løbende kurser for brugerne om demokrati og indflydelse. Andre dagtilbud har udpeget en blandt personalet, som er ansvarlig for at demokratiet fungerer – og som bruger en del af sin tid på det.

Brugerinddragelse på kollektivt niveau bliver mere forståelig for brugerne, hvis det foregår i en mindre og mere overskuelig gruppe, siger personalet. Derfor satser mange dagtilbud på brugerinddragelse i de værkstedsgrupper, som brugerne er i til daglig. Her kender brugerne også hinanden og har lettere ved at tage ordet og komme frem med deres ønsker.

Hvad påvirker brugerinddragelsen?

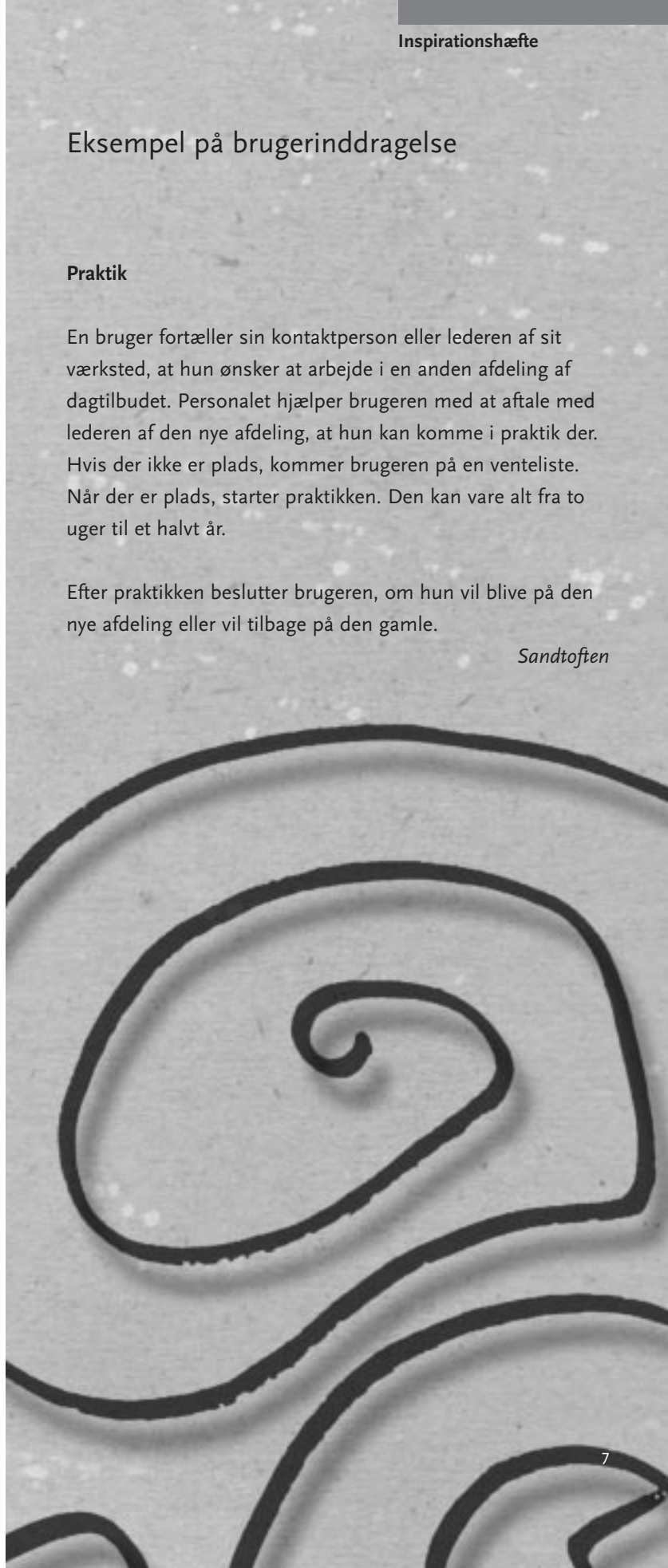
Der er mange elementer, som påvirker brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning. Nogle elementer skal findes uden for dagtilbudets mure, mens andre befinder sig indenfor. I interviewene med personale og pårørende blev der især talt om: Politik, økonomi, personalet og – sidst, men ikke mindst – brugerne.

Praktik

En bruger fortæller sin kontaktperson eller lederen af sit værksted, at hun ønsker at arbejde i en anden afdeling af dagtilbudet. Personalet hjælper brugeren med at aftale med lederen af den nye afdeling, at hun kan komme i praktik der. Hvis der ikke er plads, kommer brugeren på en venteliste. Når der er plads, starter praktikken. Den kan vare alt fra to uger til et halvt år.

Efter praktikken beslutter brugeren, om hun vil blive på den nye afdeling eller vil tilbage på den gamle.

Sandtoften



Politik og brugerinddragelse

„Vi har haft pædagogiske dage her på dagtilbudet, hvor vi har diskuteret brugerinddragelse. Men det er ikke min oplevelse, at vi har fået hjælp. Det er vores eget stykke arbejde.“ (Personale)

„Brugerinddragelse har været et modebegreb. Det kommer ovenfra. Vores brugere har ikke bedt om det. Skal man gøre det reelt, så skal det jo komme fra dem. Et amt kan ikke starte sådan noget!

Det er brugernes ønsker, der skal være det drivende.“ (Personale)

„Det er ikke kun et spørgsmål om, at brugerne bliver hørt, når de er kommet ind et sted. Det er et spørgsmål om, hvad en kommune eller et amt tilbyder sine borgere. Hvad man som borger har mulighed for at vælge frit imellem.“ (Pårørende)

Brugerinddragelse er skrevet ind i Serviceloven. De amtslige og kommunale politikere skal tage stilling til, hvordan amtet eller kommunen vil udmønte loven. Hvad skal brugerne have indflydelse på i dagtilbudene? Og hvordan? Politikerne skal med andre ord omsætte de politiske visioner til konkrete målsætninger, som personalet i dagtilbudene kan anvende i praksis.

Personalet i dagtilbudene savner, at politikerne aktivt tager stilling til brugerinddragelsens 'hvem, hvad, hvordan og hvorfor'. Nogle savner også, at brugere, personale og pårørende inddrages i denne proces.

Brugerinddragelse foregår ikke kun inden for rammerne af det enkelte dagtilbud. Også forhold udenfor og omkring dagtilbudet påvirker brugerinddragelsen. Hvordan fungerer f.eks. visitationen til dagtilbud? Hvordan vælger brugerne mellem amtets forskellige dagtilbud? Og hvis brugerne har frit valg, er der så noget at vælge imellem?

Der er visitation til næsten alle dagtilbud. Brugere kan ønske et dagtilbud, men de kan ikke vælge det selv. Det gør visitationsudvalget, som blandt andet ser på, hvor der er ledige pladser, på ressourcer og personalenormering og brugergruppens sammensætning. Nogle af de interviewede

mener ikke, at man kan tale om reel brugerinddragelse i dagtilbud, så længe brugerne ikke frit kan vælge – og heller ikke frit kan 'sige op'.

Det påvirker også brugerinddragelsen i dagtilbudene, om amtet satser på store eller små dagtilbud. Der kan ikke anvendes samme metoder til at inddrage brugerne i et dagtilbud med 250 brugere som i et dagtilbud med otte.

I nogle amter har man i stigende grad fælles administration og ledelse for flere dagtilbud. Også det er en politisk beslutning, som kan have betydning for brugerinddragelsen.

Endnu et eksempel på et politisk spørgsmål som påvirker brugerinddragelsen, er om amtet opdeler brugerne, så de brugere der har størst støttebehov samles på nogle dagtilbud, mens de brugere der har mindre støttebehov samles på andre. Eller om alle dagtilbud (som de gør i de fleste amter) har en blandet brugergruppe med meget forskellige forudsætninger og støttebehov.

Et vigtigt politisk forhold, som sætter rammer om brugerinddragelsen, er dagtilbudenes økonomi. Det er så centralt for brugerinddragelsen, at det får sit eget afsnit.

Eksempel på brugerinddragelse

Spørgsmål om brugerinddragelse og politik

- ▶ Hvordan kan brugere, personale og politikere sammen definere brugerinddragelse nærmere?
- ▶ Hvor og hvordan kan man udvide de områder i dagtilbudene, hvor brugerne inddrages?
- ▶ Hvordan kan brugerne inddrages i tilrettelæggelsen – ikke bare af det enkelte dagtilbuds aktiviteter, men også af amtets eller kommunens samlede vifte af dagtilbud?

Udvidelse af de områder, som brugerne har indflydelse på

Dagtilbudets personale opstiller tre kolonner: I den venstre skrives de områder, som brugerne ikke har indflydelse på. I den midterste kolonne skrives de områder, hvor brugerne har en vis medindflydelse. Og i den højre områder, hvor brugerne bestemmer selvstændigt. Derefter diskuterer personalet, hvordan alle områder kan flyttes så langt til højre som muligt. På hvilke områder kan brugerne få medindflydelse i løbet af en måned? På hvilke områder kan de få selvbestemmelse i løbet af tre måneder?

Nilars, 1996



Eksempel på brugerinddragelse

Værkstedsmøder

Hver morgen holdes møder på hvert af dagtilbudets værksteder. Mødet tager omkring en halv time. Her taler man om stort og småt og om, hvad der skal ske i værkstedet i dag. Brugerne er med til at indgå aftaler med kunder; de gennemfører produktionen fra start til slut og følger selv opgaven til dørs. De enkelte værksteder er selvstændige. Også spørgsmål om hele dagtilbudet diskuteres i værkstedsgrupperne. Personalet samler brugerens holdninger og ideer. Der er ikke brugerinddragelse i større grupper.

Otterupgården

Økonomi og brugerinddragelse

Kapitel 4

Amtspolitikerne fordeler amtets ressourcer og fastlægger derfor også budgetterne for de enkelte dagtilbud. Det har betydning for, hvor mange brugere og hvor meget personale, der er i dagtilbudet. Hvor meget dagtilbudet skal tjene ved at producere. Hvor mange penge der er til ture, ferier og fester.

Brugerinddragelse tager tid, siger personalet. I perioder hvor amtet sparer og skærer ned på budgetter, normeringer og stillinger, kan det være vanskeligt for dagtilbudene at finde ressourcer til at nå det, de burde. Personalet fortæller, at det første der ofres, er det som ikke er strengt nødvendigt i den daglige drift: Brugerinddragelsen.

Et andet område hvor økonomi og brugerinddragelse hænger sammen, er omkring dagtilbudenes indtjeningskrav. Mange dagtilbud skal tjene et vist beløb hvert år ved produktion. Derfor kan dagtilbudet ikke nedsætte produktionen til fordel for aktiviteter, som ikke giver en indtægt. Også det sætter en ramme for brugernes indflydelse. Brugerne kan foreslå nye aktiviteter, men de kan ikke vælge at afskaffe produktionen. Brugerne kan vælge hvilken aktivitet, de hver især helst vil deltage i. Men de kan ikke alle sammen vælge produktionen fra.

Også på en anden måde sætter produktionen rammer for brugerinddragelsen. Der er nemlig forskel på brugerinddragelsen alt efter, om

dagtilbudet er organiseret som et værksted eller som et tilbud om aktivitet og samvær. På værkstederne sætter kundeordrer, leveringer og produktion rammer for brugerinddragelsen. For ordrerne skal være færdige til den aftalte tid.

Der findes flere holdninger til indtjeningskravet. Fortalerne for indtjeningskravet mener, at det giver dagtilbudene et formål ud over det sociale. Kritikerne derimod peger på, at indtjeningskravet tvinger dagtilbudene til at fastholde den traditionelle produktion. Dermed tvinges brugerne til at producere – men oftest uden de muligheder for indflydelse på deres arbejdssituation, som automatisk følger med på andre arbejdspladser.

I dagtilbud uden indtjeningskrav og traditionel produktion fokuseres på samvær, hobbyaktiviteter, kunst eller kultur. I disse dagtilbud lægges vægt på individuel og uformel brugerinddragelse.

„Personalet kan være meget meget besværlige, fordi de er så stressede og glemmer, hvad vi har aftalt nogle gange.“ (Bruger)

„Nogen gange springer vi over, fordi vi ikke lige orker. Der bliver færre og færre personale. Brugerinddragelse kræver ressourcer – i hvert fald til at starte med. Indtil det bliver rutine kræver det meget mere. Men så når det kører, så lønner det sig måske.“ (Personale)

„Hvis vi ikke gider lave noget, så kan vi lade være. Men hvis vi har travlt, så bliver vi nødt til det, så skal vi hænge på. Vi har deadlines, og dem skal vi holde.“ (Bruger)

Spørgsmål om brugerinddragelse og økonomi

- ▶ Hvordan kan brugerne inddrages i økonomiske spørgsmål og ansættelse af nyt personale?
- ▶ Hvordan kan brugerne inddrages i planlægning og tilrettelæggelse af produktionen?

Personale og brugerinddragelse

„Hvis personalet bestemmer for meget, kunne vi stemme om det og sige, at nu bestemmer vi! Men det kan personalet ikke acceptere. De har jo styret hele værkstedet. Det tror jeg ikke, de går med til.“ (Bruger)

„Det er svært at give magten fra sig. I allerhøjeste grad. Som personale er det jo nyt at tage hensyn til brugerindflydelse. Og vi er jo skruet forskelligt sammen. Der har også været modstand. Der har været personale, som ikke er her mere.“ (Personale)

„Vi har ikke kunnet hente noget udefra. Vi har prøvet mange steder, men vi har ikke kunnet finde noget. De få steder vi selv har besøgt, har vi bare ringet til. Nogle gange har vi læst en artikel om dem. Men vi har 'solgt' vores egne ideer til andre.“ (Personale)

Personalet er krumtappen i brugerinddragelse. Brugerinddragelse kommer ikke af sig selv, og den kommer sjældent fra brugerne. Derfor skal personalet tage initiativet. De skal opfinde og afprøve metoder til brugerinddragelse. De skal ændre tidligere arbejdsgange, vaner og rutiner. De skal så vidt muligt få alle brugerne med. De skal bryde med tidligere værdier og holdninger. De skal afgive magt.

Beslutninger, som tidligere blev taget af personalet, skal nu tages sammen med brugerne eller af brugerne alene. Personalet oplever, at det kan være svært.

At indføre brugerinddragelse kræver, at personalet ændrer holdning til samarbejdet med brugerne. Det kan være en svær proces, og noget personale vælger at finde andet arbejde. Det kunne måske have været undgået, hvis de havde fået støtte i form af efteruddannelse.

Men for det meste får personalet hverken efteruddannelse, kurser eller temadage, som kan ruste dem til arbejdet med at udvikle og implementere brugerinddragelse. Da Serviceloven blev vedtaget, havde nogle dagtilbud erfaringer med at inddrage bru-

gerne. Andre havde ikke. Siden da har enkelte dagtilbud eller amter arrangeret temadage om brugerinddragelse. Noget personale har deltaget i kurser, men det er langt fra alle. Der stilles krav om brugerinddragelse i dagtilbudene, men der har ikke været tilrettelagt samlet efteruddannelse for personalet. Og uddannelsesbehovet løses ikke blot ved at øge dagtilbudenes kursusbudgetter. Personalet siger nemlig, at det kan være svært at finde relevante kurser om brugerinddragelse.

Et andet forhold, som påvirker brugerinddragelsen, er, at der ikke er tradition for at udveksle erfaringer dagtilbudene imellem. Personalet savner simpelthen viden om metoder til at inddrage brugerne. De ved ofte ikke, hvad andre dagtilbud har gjort eller prøvet. Derfor må hvert dagtilbud selv 'opfinde den dybe tallerken', når det gælder brugerinddragelse. Personalet savner inspiration, kataloger over gode ideer, viden om andres erfaringer.

Måske er det også mangel på viden og inspiration, der i de værste tilfælde gør, at brugerinddragelsen bare bliver en legitimering af beslutninger, som personalet allerede har truffet.

Spørgsmål om brugerinddragelse og personale

- ▶ Hvordan kan personalet blive mere bevidste om den uformelle brugerinddragelse, som sker i hverdagen, så den kan styrkes?
- ▶ Hvordan kan der udvikles metoder til at afløse eller supplere det repræsentative demokrati?
- ▶ Hvordan kan man definere, hvad brugerinddragelse er på netop jeres dagtilbud?
- ▶ Hvordan kan gamle holdninger og værdier ændres, så brugerinddragelsen opfattes som en selvfølge og en spændende udfordring?
- ▶ Hvordan kan personalet støttes og uddannes bedre i at være primus motor i brugerinddragelsen?
- ▶ Hvordan kan dagtilbudene lære af hinandens erfaringer?
- ▶ Hvordan kan træning i brugerinddragelse blive en løbende proces, som både involverer brugere og personale?



Eksempler på brugerinddragelse

Talsmandssystem

Hvert værksted eller afdeling vælger en talsmand, der taler på gruppens vegne. Talsmændene vælges for to år ad gangen og alle brugere kan lade sig opstille. Talsmændene kommer på kurser, hvor de lærer om deltagelse og demokrati. En gang om måneden holder alle talsmænd møde med repræsentanter for personalet. Alle dagtilbudets brugere har mulighed for at foreslå punkter til dagsordenen. Enten ved at sige det til talsmanden på værkstedsmøder eller ved at lægge et brev i den postkasse, som er stillet op til det.

Dagsordenen har både skrift og piktogrammer. Punkterne har hver deres farve, som signalerer graden af brugernes indflydelse: Rødt for meddelelser eller orientering om ting, som er besluttet. Gult for punkter, hvor talsmændene kan stille spørgsmål. Grønt for de punkter, som brugerne har indflydelse på.

Ellehøj

Brugere og brugerinddragelse

Brugerne i dagtilbudene er mennesker med udviklingshæmning. Det kræver nogle særlige metoder til brugerinddragelse.

Mange mennesker med udviklingshæmning har svært ved at forstå abstrakte emner.

Derfor kan brugerne af dagtilbudene nemmest inddrages i helt konkrete spørgsmål. Brugerne fortæller, at det kan være let nok at bestemme, når der skal vælges mellem to eller tre forskellige steder at tage hen på en udflugt. Men andre gange kan det være mere indviklede spørgsmål, og så bliver det vanskeligt for mange brugere at følge med.

De har svært ved at forholde sig til noget, som de ikke selv har et konkret kendskab til. Det er derfor nødvendigt for dem at afprøve forskellige valgmuligheder, før de kan tage stilling til, hvad de helst vil. Også det sætter nogle særlige rammer for brugerinddragelsen.

Brugerinddragelse kræver først og fremmest, at brugerne forstår, hvad der foregår. Det tager tid. Brugerne beklager, at personalet ikke har tid nok. De peger på, at det går ud over den individuelle uformelle brugerinddragelse, når der mangler tid til at tale sammen i hverdagen på værkstedet. Brugerne fortæller også, at mangel på tid går ud over den kollektive formelle brugerinddragelse, hvor der f.eks. holdes afstemning blandt alle dagtilbudets brugere.

De ting, som brugerne er med til at bestemme, skal helst føres ud i livet umiddelbart efter, at de er vedtaget. Nogle af brugerne har en tidsforfølelse, der gør det svært

for dem at koble en beslutning taget i dag, sammen med noget der først skal ske om 1½ måned. Eller om en uge. Brugerne oplever, at de bliver snydt, fordi der ikke sker noget.

Et forhold, som også har betydning for brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning er, at en del af brugerne ikke har et ekspressivt verbalt sprog. Nogle kan forstå, men kan ikke tale selv. At inddrage disse brugere kræver særlige metoder og hjælpemidler.

Nogle brugere kan ikke bruge de hjælpemidler, der findes. Andre har ikke adgang til dem. I begge tilfælde er brugeren afhængig af, at personalet tolker hans eller hendes nonverbale signaler. Det kræver personale, som kender brugeren godt – hvilket i sig selv kan udgøre et dilemma.

Det kan være vanskeligt at formidle et verbalt budskab til nogle af de brugere, som har et stort støttebehov. At inddrage disse brugere er en vanskelig opgave, der frem for alt kræver tid.

Også brugernes erfaringer med brugerinddragelse spiller ind. De yngre brugere under 30 år er vant til brugerinddragelse og forventer at blive spurgt og hørt. Brugere over 30 har ikke erfaringer med at have indflydelse. De forventer at personalet bestemmer for dem – og over dem – som de altid har gjort. Fordi de ældre brugere ikke tidligere er blevet inddraget, tror mange af dem ikke, at de kan bestemme selv.

„Nogen gange laver personalet andre ting, så får jeg ikke sagt det, jeg gerne vil sige. De skal snakke lidt mere med os.“ (Bruger)

„De skal tage tid til at snakke om det, så man kan forstå det, før man stemmer om det. De skal lytte til os. Man kunne godt ønske nogle gange, at de blev bedre til det.“ (Bruger)

„Hvis man selv føler sig meget tæt på brugeren, så ved man ikke altid, om det er en selv eller brugeren, der mener det.“ (Personale)

„Vi var de første, som havde bedt om en anden farve end hvid. Det gav problemer, personalet skulle lige tænke over det“ (Pårørende)

„Nogle gange kan det være svært at forstå, hvad det er, der skal bestemmes.“
(Bruger)

„Det er let, når vi skal på tur. Så kommer de og spørger ‘Hvor vil du hen?’. Så laver de hold. Og så kan man svare ja eller nej.“
(Bruger)

„Jeg synes, det kommer an på hvad det er, vi skal bestemme. Hvis man ikke lige har fornemmelsen for det – hvis jeg ikke har forstået det – så er det sværere.“
(Bruger)

„Om det er svært at bestemme? Tja, det kan da godt være lidt svært at finde ud af, hvad man lige har lyst til.“
(Yngre bruger)

Det skal dog nævnes, at ingen af de brugere, som er interviewet til dette projekt, ønsker mindre brugerinddragelse – heller ikke de brugere, der er over 30 år. Nogle brugere er tilfredse med brugerinddragelsen i deres dagtilbud, fordi de oplever, at de har megen indflydelse. Men nogle brugere siger, at de ønsker at blive inddraget mere. Disse brugere vil især gerne have mere indflydelse på, hvilke aktiviteter de hver især beskæftiger sig med i dagtilbudet – den individuelle brugerinddragelse.

Ifølge Serviceloven skal brugerne både have „mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene“. Men som det ses, ønsker de interviewede brugere at kunne vælge mere selv i hverdagen. De ønsker at blive spurgt mere. De ønsker, at de ikke behøver spørge personalet om lov. Det giver et fingerpeg om, at der er behov for at styrke de enkelte brugeres indflydelse på udnyttelsen af dagtilbudene.

Det tegner godt for brugerinddragelsen, at de interviewede brugere er kritiske og ved,

hvad de gerne vil. Det tyder på, at i hvert fald en del af brugerne har lært de nye holdninger og værdier, som er nødvendige for brugerinddragelse. Både brugere og personale fortæller, at det har været – og stadig er – en proces, hvor brugerne skal have mulighed for at øve sig igen og igen.

Som et sidste forhold omkring dagtilbudenes brugere, skal det nævnes, at der er meget stor forskel på brugernes muligheder for at trumfe noget igennem. Knap halvdelen af alle dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning modtager både brugere, der er visiteret efter § 87 og brugere, der er visiteret efter § 88. Det giver en meget bred brugergruppe med meget forskellige støttebehov. I forhold til brugerinddragelse betyder det, at nogle brugere har nemmere ved at få indflydelse end andre. Det betyder også, at der på samme tid skal arbejdes med meget forskellige metoder til at inddrage de enkelte brugere. Og det betyder, at kollektiv brugerinddragelse er meget svært – hvis det skal undgås, at enkelte ‘stærke’ brugere bestemmer det hele.

Spørgsmål om brugerinddragelse og brugere

- ▶ Hvordan kan de enkelte brugere få mere indflydelse på, hvilke aktiviteter de deltager i?
- ▶ Hvordan kan brugerne uddannes i brugerinddragelse?
- ▶ Hvordan kan ældre brugere lære brugerinddragelse af yngre brugere?
- ▶ Hvordan kan brugerne inddrages, uden at personalet er til stede?
- ▶ Hvordan kan man sikre, at nogle brugere ikke bestemmer det hele?
- ▶ Hvordan kan inddragelse i svære spørgsmål gøres konkret og forståelig?
- ▶ Hvordan kan det sikres, at de eksisterende metoder til at inddrage brugere uden ekspresivt verbalt sprog, udbredes?
- ▶ Hvordan kan observation bruges systematisk som en metode til brugerinddragelse?
- ▶ Hvordan kan brugerne inddrages i at formulere individuelle udviklings- eller karriereplaner?

Eksempel på brugerinddragelse

Blomstermodellen

Alle brugere placeres i små grupper med tre brugere i hver. Hver gruppe er et af blomstens kronblade. Sammensætningen i hvert blomsterblad foretages af personalet, som matcher brugerne efter styrker og svagheder. Midten af blomsten er blomsterrådet, der består af otte brugere og to fra personalet.

Blomsterrådets opgave er at finde et emne til næste fællesmøde for alle dagtilbudets brugere. Blomsterrådet skal koge emnet ned til et spørgsmål, der kan besvares med ja, nej eller ved ikke – f.eks. „Skal vi have en filmklub?“. På blomsterrådsmøderne fungerer en af de ansatte som en demokratisk kontrollant, der skal sikre, at alle kommer til orde ved mødet.

Før fællesmødet mødes brugerne i deres kronblade. Her taler de om emnet og hjælper hinanden med at beslutte sig. På selve fællesmødet afleverer hvert kronblad en konvolut, hvor hver bruger har lagt en stemme. Stemmerne tælles op med det samme. Efter fællesmødet trækker medlemmerne i blomsterrådet sig tilbage til de blomsterblade, de kom fra, og de næste brugere i rækken træder til for at udgøre næste blomsterråd.

I.T.C. Køge

Læs mere

**Brugerdemokrati i institutionsregi –
indflydelse på eget liv og hverdag**

Nilars, B. i: Holm, P. & Perlt, B. (red.):
Socialpædagogiske tekster 8
Socialpædagogisk Højskole, 1996

**Dagtilbud. Aktivitet og beskæftigelse
for mennesker med udviklingshæmning**

Stenbak, E., Nyberg, J. og Grünberger, P.
Socialt Udviklingscenter SUS, 2002

**Det handler om dig
– dine grundlovssikrede rettigheder**

Landsforeningen LEV, 2002
www.lev.dk

Web-håndbog om brugerinddragelse

Socialt Udviklingscenter SUS i samarbejde
med Socialministeriet og Finansministeriet,
2002
www.moderniseringsprogram.dk

www.udvikling-i-dagtilbud.dk

... Og så ikke mere snak om brugerinddragelse

„Jeg tænker på, hvorfor man bliver ved med at snakke om den brugerinddragelse! Der er mere brug for retningslinjer, som skal overholdes. Serviceloven er jo bare henvisninger. Den fortæller, at der er brugerindflydelse – men ikke, hvordan den skal bruges. Hvad er brugerinddragelse? Hvem bestemmer hvad? Der burde være en liste over, hvad brugerinddragelse er. En liste, som sagde: ‘Det her er dagsordenen, det skal overholdes’. Alle kender ordet brugerinddragelse, men man ved ikke, hvad det er! Alle fortolker ordet – bofællesskaberne har deres mening, værkstederne har deres. Og når man spørger om forskellen, så ved ingen hvorfor.“

(repræsentant for ULF, Udviklingshæmmedes Landsforbund)

Socialt Udviklingscenter SUS

Brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning

Tekst: Pernille Grünberger
& Else Stenbak
Socialt Udviklingscenter SUS
2003

Socialt Udviklingscenter SUS
Nørre Farimagsgade 13
1364 København K
Tlf.: 3393 4450
Fax: 3393 5450
E-post: sus@sus-net.dk
www.sus-net.dk
www.udvikling-i-dagtilbud.dk

Kontakt:
John Nyberg (projektleder)
jn@sus-net.dk
Else Stenbak
es@sus-net.dk
Stig Sørensen
sis@sus-net.dk
Pernille Grunberger
pg@sus-net.dk

Grafisk tilrettelæggelse
og illustrationer:
Christian Schmidt
Tryk: SL Møller
Oplag: 2.000 ex.
ISBN nr.: 87-89814-59-2

Dette inspirationshæfte handler om brugerinddragelse i dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning. Hæftet indgår i projektet „Udvikling-i-dagtilbud“. Det kan bruges som inspiration til de dagtilbud, som i projektets næste trin sammen skal udvikle nye metoder til brugerinddragelse.

Inspirationshæftet giver ingen svar. Det rejser en række spørgsmål. Det er op til dagtilbudene at forsøge at finde svar på spørgsmålene.

- Hvordan kan inddragelse i svære spørgsmål gøres konkret og forståelig?
- Hvordan kan personalet blive mere bevidste om den uformelle brugerinddragelse, som sker i hverdagen, så den kan styrkes?
- Hvordan kan der udvikles metoder til at afløse eller supplere det repræsentative demokrati?
- Hvordan kan det sikres, at de eksisterende metoder til at inddrage brugere uden ekspresivt verbalt sprog, udbredes?

Projektet gennemføres af Socialt Udviklingscenter SUS for Socialministeriet.

