

Tilbage melding på Brugerundersøgelse 2005

Med dette skrift vil vi komme med en tilbage melding på brugerundersøgelsen, der er gennemført i JAC Sydvest i forsommeren 2005.

JAC-Sydvest, der pt. består af 7 forskellige steder har i alt ca. 320 brugere/medarbejdere.

Brugere/medarbejdere og personale på stederne har forskellige erfaringer med spørgeskemaer, brugerundersøgelser m.v.

Med dette i baghovedet, har vi i ledelsesteamet gjort os mange overvejelser om, hvordan vi ville gennemføre den aktuelle brugerundersøgelse.

Først har vi indkredset følgende formål som de vigtigste:

Formål med undersøgelsen

- Give brugere/medarbejdere mere information og overblik over de samlede tilbud i JAC Sydvest
- Evaluere på nuværende beskæftigelsestilbud/aktiviteter
- Få kendskab til brugeres/medarbejderes ønsker og behov i forhold til rammer og indhold i JAC Sydvest
- Give brugere/medarbejdere mulighed for indflydelse på stort og småt i hverdagen
- Give brugere/medarbejdere mulighed for at prøve anden beskæftigelse/aktivitet i form af praktikker i JAC Sydvest eller andre steder
- Udvikle og tilrettelægge tilbud og aktiviteter ud fra besvarelserne
- En brugerundersøgelse er en SKAL-opgave for JAC'erne inden sep 05

Processen omkring brugerundersøgelsen

Som en indledning og som et nødvendigt arbejdsredskab til undersøgelsen begyndte vi allerede i december 2004 at indsamle fakta og billeder til et katalog ” JAC Sydvest Hvem – Hvad – Hvor”.

Alle grupper/afdelinger på stederne arbejdede med at fremstille gruppens aktiviteter, arbejdsopgaver, traditioner m.v.

Kataloget blev færdigt i april 2005

I ledelsesteamet besluttede vi, at vi ikke ville nedsætte en styregruppe med personale – men på ledelsesniveau ville levere konceptet og en stor del af arbejdet – herunder opsamling af resultaterne og tilbage melding til Socialudvalget.

Personalets rolle skulle således være udelukkende lokalt planlæggende, udførende og opsamlende på de praksisnære forhold. En styregruppe blev derfor nedsat bestående af projektleder og souschef. I styregruppen samt i gruppen sammen med de andre JAC'er og UUC Maglemosen udarbejdede vi herefter selve spørgeskemaet. Til skemaets udformning brugte vi bl.a. erfaringer fra tidligere skemaer.

Samtidig udarbejdede vi et informationsmateriale bestående af 4 plancher med information om hvad, hvorfor, hvem og hvornår.

Styregruppen informerede herefter brugere (via brugerråd og indkaldte brugermøder) samt personale om undersøgelsen, forskellige roller og tidsplanen.

Herefter foregik der på de lokale steder en mere eller mindre grundig planlægning af processen med at udfylde spørgeskemaer med alle brugere/medarbejdere.

Alle svar i spørgeskemaerne blev efterfølgende samlet op i forskellige databaser – se senere.

Job & Aktivitetscenter Sydvest

Som aktivitet i processen planlagde og gennemførte vi 2 brugerdage (2 dage, da vi er for mange til at kunne mødes på en gang i de mulige lokaler). På brugerdagene 13. + 14. september gav vi bl.a. brugere og personale en tilbagemelding på brugerundersøgelsens resultat. Herudover indeholdt dagene forskelligt gag og optræden, hvor de lokale steder var med på forskellig måde samt socialt samvær, plancheudstillinger og valgfri aktiviteter.

Efter at have lavet denne tilbagemelding til Handicapafdelingen og Socialudvalget, har vi det tilbage at udmønte resultaterne i form af brugerønsker og behov i praksis samt at indtænke disse i en udviklingsplan for JAC Sydvest på kort og lang sigt.

Spørgeskemaet og forberedelse af personalet

Vi valgte at lave en brugerundersøgelse hvor alle brugere i hele JAC Sydvest skulle spørges om stort og småt i hverdagen ud fra det samme spørgeskema.

JAC Sydvest er sammensat af en brugergruppe, med meget forskellige handicaps og med meget forskellige forudsætninger for kommunikation.

Vi ved at der ved at vælge en kvantitativ metode (spørgeskema til alle) vil være mangler i fht det kvalitative, men det er det valg, vi har gjort ud fra vores overbevisning om, at alle brugere vil kunne svare på dele af spørgsmålene og at det er vigtigt at alle får muligheden.

Vi har holdt informationsmøder med personalet og pointeret at det var deres ansvar ud fra deres faglige viden og kendskab til den enkelte bruger at tilrettelægge forløbet lokalt og tilrette spørgeskemaet så det passede til den enkelte bruger.

I så stor en organisation er der meget stor forskel på erfaringerne i forhold til brugerindflydelse og i forhold til at bruge spørgeskemaer så derfor har vi samlet op på vores og andres erfaringer i forhold til interviews og spørgeskemaer i forbindelse med brugerindflydelse.

Vi valgte at lave dette lille brev til personalet med gode råd i forhold til at skulle udfylde spørgeskemaer med brugerne:

- Spørgeskemaet er tænkt som et ”grundskema” til alle brugerne og det er Jeres opgave at omformulere spørgsmålene til et sprog, der passer den enkelte bruger/medarbejder og til deres specifikke hverdag/tilbud - således at indholdet i spørgsmålene bliver bevaret.
- I skal lokalt og individuelt planlægge hvordan I specifikt vil gennemføre spørgeskemaundersøgelserne hos Jer. I er selv ansvarlige for at ”skaffe” de fornødne kommunikationsredskaber (Boardmakersymboler, fotos m.m. til den enkelte.)
- Beregn god tid (flere møder) på at informere brugerne/medarbejderne om processen. Informer om Hvem, Hvad, Hvor kataloget, spørgeskemaerne, formålet med spørgeskemaerne, mulige besøgspraktikker osv.
- I skal overveje, hvem der skal spørge den enkelte.
 - Er der mulighed for at brugeren/ medarbejderen kan føle sig i en loyalitetskonflikt i forhold til personalet (kontaktpædagogen f.eks.), skal det måske være en anden der spørger.

Job & Aktivitetscenter Sydvest

- I nogle tilfælde kan det være en fordel at være 2 til at spørge/tolke.
- Overvej i forhold til den enkelte hvad der er bedst. Der vil være fordele og ulemper lige meget hvad I vælger.
- Det er jeres ansvar at skemaerne bliver udfyldt. Det er ikke meningen at skemaerne skal udfyldes derhjemme, men hvis nogle ønsker det/ har behov for at tage skemaerne med hjem, er det er det selvfølgelig i orden.
- I skal bruge tid på at fortælle brugerne/medarbejderne at de ikke skal være bange for at personalet bliver kede af det, hvis de vælger en anden gruppe/aktivitet.
- I må gerne forsøge at spørge lidt mere ind til den enkelte og eventuelt uddybe spørgsmålene eller forklare dem med yderlige konkrete eksempler.
- I skal forklare brugerne/medarbejderne, at det er vigtigt at de kommer med nogle ønsker og ideer, hvis vi skal kunne lave nogle gode tilbud. At vi ikke kan love at opfylde alle ønsker, men at vi vil gøre vores bedste.

Metodevalg i forhold til vores interne opsamling af brugerundersøgelsen.

- Vi har valgt at foretage den samlede opsamling i 4 databaser for at gøre det mere tilgængeligt og overskueligt når vi senere skal bruge besvarelserne.
- En generel del med punkterne 1,4,5,6,7,8,9,11,16
- En del med opsamling af praktikker og besøgsrunder punkt 14 og 15
- En del omkring medbestemmelse og egne ønsker for fremtiden punkt 10 og 11
- Og den sidste del i forhold til planlægning af brugernes dage. *(Se programmet i bilag.)*

Derudover har vi valgt ikke at lave en fælles opsamling af punkt 2 og 3, da det er punkter der skal arbejdes videre med lokalt i de enkelte grupper/afdelinger.

Når vi er færdige med den samlede opsamling skal alle besvarelserne tilbage til personalet, så der kan arbejdes med brugernes udsagn og ønsker lokalt i forhold til den daglige planlægning og fremtidige aktiviteter.

Resultater, tendenser og kommentarer:

I alt er der pt kommet 289 spørgeskemaer retur fra brugerne i hele JAC Sydvest.

Vi har i tilbagemeldingen på opsamlingen valgt at samle op i 2 dele.

A) Værkstederne:

En fælles opsamling fra de 2 store værksteder Værkstedscentret Biblioteksvej og Værkstedet Hesselager, hvor brugerne/medarbejderne primært er beskæftiget med montage og produktion af forskellig art

I alt **144 besvarelser.**

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

Og en anden del for resten af tilbudene i JAC Sydvest, hvor hovedparten af brugerne primært er i aktivitets eller samværs tilbud.

I alt **145 besvarelser.**

Job & Aktivitetscenter Sydvest

For sidst nævnte gruppe gælder at en stor del af disse brugere er meget svagt kommunikerende og i en lang række tilfælde er det pædagogerne, som har besvaret/tolket på brugernes vegne ud fra deres daglige viden og kendskab til brugeren. Dette fremgår tydeligt af de enkelte skemaer, men afspejler sig ikke i denne samlede tilbagemelding.

Under hvert ikon står antallet af brugere som har sat kryds i dette ikon – det betyder at den enkelte bruger godt kan have sat kryds ved flere ikoner eller have undladt at sætte noget kryds.

Tallene afspejler således kun en tendens og er ikke en procentvis fordeling.

Opsamling på besvarelserne af Spørgeskema til alle medarbejdere/brugere.

1. Er du glad/tilfreds/tilpas i din gruppe/afdeling

			
i alt	246	33	7

A) Værkstederne:

			
	134	13	2

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

			
	112	20	5

2. **Hvilke arbejdsopgaver/aktiviteter kan du bedst lide?**
3. **Hvilke arbejdsopgaver/aktiviteter kan du mindre godt lide?**

Disse 2 punkter har vi ikke lavet en fælles opsamling på, da opsamlingen skal foregå lokalt i de enkelte grupper/afdelinger.

Men generelt kan siges:

at svarene naturligvis er meget individuelle og afspejler forskellen i udbuddet af aktiviteter de enkelte steder.

Job & Aktivitetscenter Sydvest

Derudover er det også sådan, at dét, én bruger/medarbejder ikke kan lide, foretrækker en anden bruger/medarbejder. Derfor skal besvarelsene bruges til at afdække den enkeltes ønsker.

4. Hvis du selv kunne bestemme, er der så noget du gerne vil være helt fri for?

Her er besvarelsene meget individuelle men et lille udpluk:

A) Værkstederne:

Pakke slik, konvolutter og kort, rulle plakater, sætte klistermærker på, Wirsbo, rengøring, tungt arbejde.

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

At folk ikke forstår mig, lang transport, feje gulv, mit handicap, blive kommanderet med, fælles koret, tømme opvaskemaskine

Her gælder det samme som i 2 og 3 at det nogen gerne vil være fri for er der andre der gerne vil.

5. Er der nogen på tværs/ fælles aktiviteter du kunne tænke dig at deltage i?

Besvarelsene er selvfølgelig meget lokale i for hold til hvilke fælles aktiviteter, der foregår de enkelte steder.

A) Værkstederne:

Linedance, teatertur, grillfest, skovtur, rejser, fester, teater, ved ikke hvad det skulle være, jeg deltager i dem der er, komme i bio og se en god film, fodbold, gymnastik, tegnsprog, fester er gode.

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

Kor, fest, disco, svømning, teater, musik, bowling, cafearrangementer, synge, festival, det hele, Funny Jump (gymnastik hold), udflugter, idrætsdag, fødselsdage.

6. Er der nogen brugere/medarbejdere du specielt gerne vil være sammen med?

7. Er der noget personale du specielt gerne vil være sammen med?

Langt den overvejende del af brugerne svarer ja til disse 2 punkter og nævner konkrete navne.

Besvarelsene skal bruges lokalt til i den daglige planlægning at tage hensyn til eventuelle ønsker.

Kommentarer:

Job & Aktivitetscenter Sydvest

I forhold til spørgsmål 7 skal man selvfølgelig være klar over at brugeren er i et afhængighedsforhold til personalet og måske derfor ikke ønsker at svare at de ikke ønsker at være sammen med det pågældende personale.

8. Hvornår har du det allerbedst på dit arbejde/tilbud?

A) Værkstederne:

altid, hele tiden. når der er noget at lave, når vi har travlt, - er nogle af de udsagn der meget gennemgående. Derudover nævner mange: Når folk er glade, når jeg selv er i godt humør. Når der ikke er uvenskab, når andre ikke blander sig.

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

Når der er tid til at tale sammen, tid til nærvær, når det er sjovt og vi griner, når vi synger og spiller musik, fri for uro, når vi ikke er så mange, når vi hygger, når vi laver mad, går tur,

9. Hvornår har du det dårligt på dit arbejde/tilbud?

A)Værkstederne:

Når der ikke er noget arbejde at lave, er et meget gennemgående udsagn. Når folk skændes, når der er uvenskab og sladder, når der hakkes på mig, konflikter, Når jeg er træt, når jeg er dårlig, personlige problemer, når der er for meget uro og larm

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

Når der ikke tid til snak, når der ikke er tid til at blive lyttet til, når der er mange mennesker og larm, når jeg har hovedpine eller ondt i maven når jeg keder mig, når der er råben og skrigen, når personalet har for travlt til snak, når der er for lidt personale,

Kommentarer:

Det er tydeligt i opsamlingen, at der på dette punkt er forskel på svarene alt efter brugergruppe.

På værkstederne nævnes primært at der skal være nok at lave samt konflikter brugerne imellem.

På Aktivitets og samværs-tilbudene nævnes mangler på personaletid.

10. Bliver der lyttet til dig? Har du medbestemmelse?

I hverdagen?

A) Værkstederne:



Job & Aktivitetscenter Sydvest

91 33 9

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

😊 😐 ☹️
89 23 0

På aktivist/bruger/medarbejdermøder?

A) Værkstederne:

😊 😐 ☹️
93 23 5

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

😊 😐 ☹️
61 7 4

Via brugerråd/SU?

A) Værkstederne:

😊 😐 ☹️
42 26 6

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

😊 😐 ☹️
26 11 5

På arbejdsopgaver?

A) Værkstederne:

😊 😐 ☹️
100 30 9

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

😊 😐 ☹️
58 12 9

På aktiviteter?

Job & Aktivitetscenter Sydvest

A) Værkstederne:

😊	😐	😞
70	27	4

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

😊	😐	😞
71	15	1

Kommentar:

Ud fra brugernes svar er dette tydeligvis et indsatsområde, vi skal arbejde videre med. Der er forholdsmæssigt mange brugere, der mener, at der ikke bliver lyttet nok til dem.

Ud fra svarene mener brugerne, at de har mest indflydelse på valg af arbejdsopgaver og aktiviteter – eller også har det for brugerne været nemmest at forholde sig til disse mere konkrete spørgsmål.

Når vi ser på besvarelsene er det tydeligt at der er mange der ikke har svaret på spørgsmålet om SU/Brugerråd.

Det er der mindst 3 forklaringer på:

- For det første er det ikke alle steder der har et Brugerråd/SU
- For det andet er der mange der ikke føler at de har direkte indflydelse via et Brugerråd/SU.
- Derudover er der især på aktivitets og samværstilbuddene en del brugere der ikke forstår/formår at forholde sig til et Brugerråd.

Det er tydeligt, at vi skal arbejde videre med brugernes mulighed for indflydelse via bruger/medarbejder-møder og brugerråd/SU.

11. Hvis du helt selv kunne bestemme over dit arbejdsliv, hvad ville du så lave?

A) Værkstederne:

Det aner jeg ikke, svært at svare på, det jeg laver, fortsætte her, er der mange der svarer, men mange har også individuelle ønsker som: passe heste, gårdmand noget der ikke er tungt, Zoologisk have, praktik i en pladeforretning, lagermand, børnehave, være flytteemand, være tankpasser, lave noget med radio eller noget med musik.

B: Aktivitets og samværstilbuddene:

Flere ture, gå tur, komme med ud at gå, svømning og musik er der mange der siger derudover er svarene meget individuelle: male, hygge mig med gode venner i sofaen, lave mad, få læst højt, køre bus, tegne og sove, computer, lave mad kaffe og salat, gå på arbejde og have masser af arbejde, holde fri om fredagen.

Der er en del brugere der ikke har besvaret spørgsmålet.

12. Er du tilfreds med din arbejds/møde tid?

A: Værkstederne:

Ja: 120

Nej: 12

B: Aktivitets og samværstilbuddene:

Ja: 46

Nej: 17

Hvis nej hvorfor ikke?

Nogle svarer at de synes de møder for tidligt eller at dagen er for lang, enkelte brugere i Bio Caféen har ønsket at arbejde om aftenen, da det bliver en mulighed i fremtiden én til 2 aftener om ugen.

Der er brugere, der svarer, at det er for dårligt, at bus-kørslen skal bestemme mødetiden – det skal være mere flexibelt

13. Har du været rundt og se de andre steder i Job & Aktivitetscenter Sydvest?

• **Hvilke?**

Det er der rigtig mange der har været. Nogen har været mange steder og andre kun få. En del brugere har ikke været andre steder endnu. Vi har ikke lavet en samlet opgørelse på dette punkt da det var mere relevant at samle op på punkt 14 og 15.

14. Kunne du eventuelt tænke dig at komme på besøg på de andre steder?

Hvilke?

- **Værkstedet Hesselager**
- **Værkstedcentret Bibliotekvej**
- **Værkstedet Hulegården**
- **Aktivitetscentret Hulegården**
- **Aktivitetscentret i Ishøj**
- **Daghjemmet Hesselager**
- **Brøndbyskovens Værkstedcenter**
- **Café Bio**

I alt 131 personer heraf 76 fra de to produktionsværksteder kunne godt tænke sig at komme på besøg på ét eller flere af de andre tilbud i Jac Sydvest.

Vi har konkrete planer om at arrangere et antal besøgsrunder på de enkelte tilbud inden jul, hvor brugerne vil få mulighed for at se de andre steder, få en

Job & Aktivitetscenter Sydvest

rundvisning og et lille indblik i hvad der foregår andre steder og ikke mindst møde nogle af de andre brugere.

15. Kunne du tænke dig at komme i en besøgspraktik i en anden gruppe/afdeling i nogle dage eller uger?

- Hvor?
- Hvorfor?
- Hvorfor ikke?

I alt 87 personer her af 42 fra de to produktionsværksteder har givet udtryk for at de på et tidspunkt kunne tænke sig at prøve at være i praktik i en anden gruppe. Flere har opgivet flere ønsker.

Vi har i vores fælles opsamling lavet udførlige databaser over alle ønsker og disse lister har allerede været i brug i forhold til at få et overblik over, hvem der kunne tænke sig hvorhen. (F. eks i forbindelse med udvidet åbningstid i Bio Caféen.)

16. Får du den hjælp du har brug for?

A) Værkstederne:

😊	😐	☹️
121	22	1

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

😊	😐	☹️
102	8	7

Er der noget du gerne vil have (mere) hjælp til?

Hvad?

A) Værkstederne:

Langt de fleste siger nej til dette spørgsmål. Derudover er det hjælp til konkrete arbejdsopgaver der er det gennemgående svar.

Til arbejdsopgaver, når arbejdet skal gå hurtig, svære opgaver, nyt arbejde, en gang imellem, ordner det fint selv

Derudover nævner flere hjælp i forhold til helbred f. eks sukkersyge.

Andre svarer at de behøver hjælp i forhold til det sociale eks: *når jeg kommer op at skændes med nogen, når jeg bliver ked af det, konflikter*

B) Aktivitets og samværstilbuddene:

Job & Aktivitetscenter Sydvest

Til kommunikation, til at forstå en anden bruger, skære mad ud, toiletbesøg, til at gå, til at komme på tur, , jeg må ikke få kramper, det ved jeg ikke rigtigt, møde til tiden, problemer, få styr på mig selv når jeg har brug for det.

Mange har ikke svaret på dette spørgsmål. De der har, nævner hjælp i fht. Kommunikation, konkret fysisk hjælp, og hjælp i forhold til psykisk støtte.

17. Den 13. og 14. september holder vi et fælles arrangement for alle i Job & Aktivitetscenter Sydvest – som afslutning på brugerundersøgelsen.

Har du nogle forslag til:

Hvad vi skulle lave?

Hvad der skulle ske?

Hvad vi skulle spise?

Andet?

Kunne du evt. tænke dig at være med til at planlægge dagen?

Vi fik rigtig mange svar og masser af konkrete ønsker om hvad vi skulle spise og hvad vi skulle lave. Vi har f.eks. nu en samlet liste over livretter i JAC Sydvest.

En del brugere meldte sig også til at være med til at planlægge dagene. Vi valgte at holde 3 brainstormingsmøder fordelt på stederne hvor vi inviterede de interesserede brugere til at deltage. Vi havde på forhånd lavet en grovskitse til et forslag til hvordan dagene kunne se ud. På de tre møder informerede vi om mulighederne og formålet og brugerne bød ind med konkrete forslag.

Nogle brugere meldte sig samtidigt til at være praktiske hjælpere på Brugerdagen.

Derefter blev dagene planlagt i detaljer. Langt de fleste ønskede at dagen skulle være af festlig karakter, at man skulle se noget fra de andre steder og at vi skulle have noget mad.

Programmet indeholdt derfor:

Festlige indslag fra de forskellige tilbud: gymnastikhold, musik og en modeopvisning. En fælles tilbagemelding på brugerundersøgelsen på punkterne omkring ”hvor mange brugere, der er tilfredse” og om ”hvornår har jeg det bedst/værst og om ”medbestemmelse i hverdagen og om muligheder for fremtidige besøg på stederne.

Om eftermiddagen kunne man vælge mellem diskotek, film eller svømmehal.

Derudover havde alle tilbud fået til opgave at fremstille en eller flere plancher som skulle beskrive deres eget tilbud. Alle plancherne blev hængt op i lokalerne så man i pauserne kunne gå rundt og kigge på dem.

(se program og billeder på Hjemmesiden www.jac-sydvest.dk)

Der har efterfølgende været stor positiv respons på dagene, som både skulle markere afslutningen på brugerundersøgelsen, men samtidig også være starten på en tradition for at alle brugerne kan være samlet på tværs af de enkelte tilbud

Konklusion

Job & Aktivitetscenter Sydvest

Vi har i JAC-sydvest - brugere, personale og ledelsesteam brugt meget energi og tid på brugerundersøgelsen – planlægning, gennemførelse og opsamling. Det er vi glade for og tilfredse med.

Det har været dejligt og motiverende at konstatere, at rigtig mange af brugerne/medarbejderne er glade og tilfredse med deres tilbud.

Det er klart indtryk af, at brugerne/medarbejderne har fået større indblik i de forskellige tilbud i JAC-Sydvest bl.a. via Hvem-Hvad-Hvor –kataloget og Brugerdagene. Vi har i fremtiden mulighed for at vedligeholde denne information bl.a. via hjemmesiden.

Vi har igennem processen fået mange oplevelser og erfaringer med brugernes meninger og personalets holdninger og erfaringer, som vi allerede er i gang med at bruge i videreudviklingen i JAC Sydvest.

Hvad skal der nu ske – kort og lang sigt

Som nævnt skal der nu foregå en bearbejdning af de konkrete svar i grupper/afdelinger. Dette vil personalegrupper/teams have ansvar for med ledelsesmæssig opbakning.

Det er et ledelsesmæssigt ansvar at koordinere de mange ønsker om besøg og praktikker på de forskellige steder. Dette vil og har hele tiden foregået løbende, når muligheder byder sig.

Det er et ledelsesmæssigt ansvar, at arbejde videre med en kvalificering af arbejdet med bruger/medarbejder-møder og brugerråd/SU.

Det er et ledelsesmæssigt ansvar at udbygge personalets erfaringer med kommunikation og brugerindflydelse med vores mange brugere uden verbalt sprog. Dette har vi allerede taget hul på ved at indgå i Jubilæumsprojektet med en målsætning om at øge brugerindflydelsen i dagligdagen for 2 grupper i organisationen. Vi mener, at dette projekt med særligt fokus 2 steder i organisationen kan sætte en proces i gang så erfaringer kan samles op og videreføres andre steder i JAC Sydvest. Vi mener også, at arbejdet med kommunikations-standarder i Kvalitetsprojektet kan give redskaber og fokus på kommunikation og brugerindflydelse.

Vi har ikke taget stilling til, hvornår vi igen vil lave en brugerundersøgelse – men vil overveje dette i forhold til fremtidens og Struktur-reformens udfordringer

7.10.2005

Lene Jensen & Kirsten Breinholt