



# DESIGN AF RELATIONER

ET SAMARBEJDE OM AT DESIGNE RELATIONER  
TIL NOGLE AF VELFÆRDSSAMFUNDETS MEST  
HANDICAPPEDE

**// KUNNE DET LADE  
SIG GØRE HER,  
SÅ KAN DET LADE  
SIG GØRE OVERALT  
– OG DET ER VORES  
MÅL I DEN SIDSTE  
ENDE**

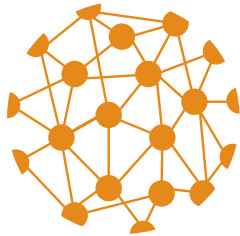
*HANDICAPCHEF KIRSTEN BUNDGAARD,  
VEJLE KOMMUNE*





# DESIGN AF RELATIONER

ET SAMARBEJDE OM AT DESIGNE RELATIONER  
TIL NOGLE AF VELFÆRDSSAMFUNDETS MEST  
HANDICAPPEDE



## Design | Relationer

TITEL: DESIGN AF RELATIONER //  
ET SAMARBEJDE OM AT DESIGNE RELATIONER TIL NOGLE AF  
VELFÆRDSSAMFUNDETS MEST HANDICAPPEDE

REDAKTION: Kirsten Bohl  
BILLEDREDAKTION: Trine Holm Erichsen og Bettina Lössl  
KORREKTUR: Anette Flinck  
LAYOUT: Allan Schmidt  
FOTOS: Pårørende, medarbejdere på Skansebakken og designere fra  
Designskolen Kolding

ISBN: 978-8790775735 (web version)  
978-8790775797 (print version)

2014  
Designskolen Kolding  
Ågade 10  
6000 Kolding

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

- 11 - Det varmer, at de ser Tanja som en, de har lyst til at være sammen med

## FORORD //

- 13 Pædagogerne gav slip og åbnede for venskaber og pædagogfrie zoner

- 19 - Desværre, Annelyn er ikke hjemme – hun er ude med sin besøgsven

## OM PROJEKTET OG RESULTATERNE //

*Handicapchef Kirsten Bundgaard, Vejle Kommune*

- 21 Projektet har skabt ny værdighed for både borgere og vores velfærdssamfund

## ANBEFALINGER TIL ANDRE, DER VIL I GANG //

*Fra socialpædagoger, ledelsen på Skansebakken og designerne*

- 29 anbefalinger

## DET DAGLIGE ARBEJDE MED AT DESIGNE RELATIONER //

*Afdelingsleder Trine Holm Erichsen og pædagog Bettina Lössl, Skansebakken*

- 37 Designerne ændrede vores måde at tænke på

- 46 - Ideerne vokser nedefra nu

- 49 - Tillidsrepræsentanten: Gensidig forventningsafklaring giver tryghed for begge parter
-

SOCIALPÆDAGOGERNES LANDSFORBUND OM PROJEKTET //

1. næstformand Marie Sonne, Socialpædagogernes Landsforbund

51 Socialpædagogerne friset til at være mere professionelle

55 - Føler sig ikke udnyttet som gratis arbejdskraft

ARBEJDET MED IPAD OG KOMMUNIKATIONSTRÆET //

Designerne Joan Pedersen og Laila Grøn Truelsen

57 iPad'en afløser pædagogerne som talerør for borgeren

61 - Nu følger familien med i Jeans liv på Facebook

65 - Vikarer blev frivillige – trods juristernes nej

67 - Fik frivilligbevis og rykkede sine grænser

ULF'S FORSLAG TIL AFTALER FOR EN BESØGSORDNING //

Udviklingshæmmedes Landsforbund (ULF)

69 Besøgsvenner kan give borgerne "pædagogfrie zoner"

73 - Birgitte og Duddi er faste makkerer, når de løber Fertinstafet

---



---

75	DEN FORANDRING, PROJEKTET HAR SKABT & FREMTIDEN // <i>Centerleder Jesper Wiese, Skansebakken</i> Ofte handler det om noget så enkelt som at bede om hjælp
81	DESIGNMETODE TAGES I BRUG PÅ ALLE VEJLES HANDICAPCENTRE <i>Socialpædagogisk konsulent Lotte Mikkelsen, Læringscenter Brejning</i> Viden bredes ud - 40 fra syv handicapcentre er nu undervist i at bruge designmetoden
84	- Modulbeskrivelser
87	METODER // <i>Udviklingschef, prorektor Mette Mikkelsen, Designskolen Kolding</i> Designmetoderne sikrer, at brugerne involveres i hele processen
105	REFLEKSIONER // <i>Rektor Elsebeth Gerner Nielsen, Designskolen Kolding</i> Ned med kontrollen og op med gæstfriheden
111	SOCIALSTYRELSENS SLUTEVALUERING // Borgerne fik flere relationer og højere livskvalitet
115	VINDER AF KL's INNOVATIONSPRIS 2013 // Diplom

---







**FORORD //**



## PÆDAGOGERNE GAV SLIP OG ÅBNEDE FOR VENSKABER OG PÆDAGOGFRIE ZONER

---

Når koret begynder at synge, og Tanjas ansigt stråler.

Når Malthe hver fredag eftermiddag efter skoletid kommer og læser for Jacob.

Når Jeans mor siger, det er dejligt, hun nu kan følge ham på Facebook...

Så sætter personalet på Skansebakken tjek ved, at projektet Design af Relationer er lykkedes.

Det er i brugen af ny teknologi som iPads og Facebook og i møderne mellem borgere, frivillige og personalet, at succes'erne kan gøres op, men den egentlige succes ligger i, at det i løbet af kort tid er lykkedes at ændre de ansattes måde at tænke på. At de gik fra at tænke på borgerne som "deres", som de alene kunne passe godt nok på, til at give slip og se, at andre kunne give dem noget andet. Et venskab. En pædagogfri zone. Sådan ser designerne det.

De har med projektet vist, hvor effektive designmetoder er, når man skal forandre vaner, indstilling – ja, hele ens mindset. Men barren var også sat højt: Kort før projektstart formulerede Designskolen Kolding sin ambition om at blive blandt verdens tre bedste på designområdet til at udvikle serviceydelser og lave servicedesign.

Skansebakkens ønske var at få åbnet et cementeret system, uden det gik ud over borgerne eller blev dyrere. Faktisk har man i projektets første år sparet penge, og selv om økonomien er alt for kompleks til, at man kan sige, det skyldes Design af Relationer, hænger det i luften, at det i hvert fald ikke kan udelukkes.

Socialstyrelsen har arbejdet med, hvordan man evaluerer processer, hvor borgeren ikke selv kan være en del af evalueringen, ligesom styrelsen gerne har villet se på, hvordan designmetoder kunne sættes i sving.

Vejle Kommunes opstillede mål var at udvikle nye ydelser, der:

1. Medfører en oplevelse af uændret eller større livskvalitet hos borgeren
2. Skaber faglig udvikling for medarbejderne
3. På sigt kan være alternativer til mere udgiftstunge eksisterende ydelser.

Endelig var det et ønske at afprøve, om designtænkningen kan bidrage til en positiv udviklingen af services.

### SKAL KUNNE OVERFØRES TIL ANDRE KOMMUNER OG ORGANISATIONER

Allerede før projektet begyndte var vi enige om, at de designmetoder, der skulle i brug, skulle have en karakter, så de kunne overføres til andre kommuner og organisationer inden for det specialiserede socialområde.



Tanja til grøn koncert i Kolding

---

Det er naturligvis en længere proces, men den blev skudt i gang med manér, da Kommunernes Landsforening tildelte projektet Innovationsprisen 2013.

Både Vejle Kommune og designerne fra Designskolen Kolding har løbende holdt en række oplæg om projektet, der har skabt interesse også blandt udenlandske forskere, fordi det er en ny måde at løse velfærdssamfundets udfordringer. Fordi der ud af det er kommet velfærdsteknologi, faglighed, livskvalitet og ændret økonomi.

Mange har efterspurgt materiale om Design af Relationer, og i denne rapport har vi derfor samlet medarbejderes, lederes og designeres anbefalinger og erfaringer – og den viden stilles hermed til rådighed for andre, der tør. For uden mod hos både ledelse og medarbejdere går det ikke. Til gengæld er gevinsten at skabe ny værdighed for både borgere og vores velfærdssamfund.



Kirsten Bundgaard, Handicapchef,  
Vejle Kommune



Jesper Wiese, Centerleder,  
Skansebakken



Mette Mikkelsen, Prorektor, udviklingschef,  
Designskolen Kolding

**//** Projektet er systematisk gennemtænkt, planlagt, organiseret, gennemført og evalueret. Det er gennemført i et utraditionelt og innovativt samarbejde med Designskolen Kolding, og de er lykkedes med at se nye muligheder for borgerne på Skansebakken og med nye måder at skabe og være i relationer på for borgerne. Projektet har dermed skabt værdi for borgerne, men også for medarbejderne.



Det er værd at bemærke, at projektet har ført til samarbejde med mange forskellige borgere i lokalsamfundet. Man har fundet nogle løsninger, som sætter flere ressourcer i spil på en kreativ måde, og derved fundet svar på nogle af økonomiske udfordringer

*KL'S CHEFØKONOM JAN OLSEN,  
MEDLEM AF DOMMERPANELET*

*TEKST FRA BEGRUNDELSEN FOR AT GIVE  
DESIGN AF RELATIONER INNOVATIONSPRISEN 2013*



## DESVÆRRE, ANNELYN ER IKKE HJEMME – HUN ER UDE MED SIN BESØGSVEN

---

En weekend, Karsten Petersen kom for at besøge sin datter Annelyn, var hun ikke på Skansebakken. Hun var til marked med Tea, hendes besøgsven.

Han havde villet tage hende med til det samme marked, fordi han ved, det ville være en fest for hende, så han vendte bare om igen og kørte hjem.

– Annelyn elsker at sige "Hej" til mennesker – da hun gik i skole placerede lærerne hende undertiden ude på gangen, så hun kunne hilse på de mange, der kom forbi – og Tea og jeg havde haft samme tanke: At hun kunne få en dejlig dag på markedet, siger Karsten Petersen.

Han er sikker på, at Annelyn, der er 19 år, er glad for alt det nye, der er kommet til Skansebakken med Design af Relationer.

– Annelyn skulle lige vænne sig til de nye mennesker, som hun skal vænne sig til alt. Men samtidigt er hun optaget af nye ting – og vil gerne prøve noget nyt – og det bidrager Tea til, at hun gør. Det er dejligt som far at opleve, at hun ser Annelyn og ser, hvad det betyder for hende at sige "Hej" til et menneske og få et "Hej" igen. Og at hun tager Annelyn med ud i livet og får en masse nye "Hej"er.



# OM PROJEKTET OG RESULTATERNE //

HANDICAPCHEF KIRSTEN BUNDGAARD,  
VEJLE KOMMUNE



## PROJEKTET HAR SKABT NY VÆRDIGHED FOR BÅDE BORGERE OG VORES VELFÆRDSSAMFUND

---

Overordnet set står det specialiserede handicapområde i det dilemma, at de primære relationer, borgerne har, er professionelle, og når vi samtidig skal effektivisere, så skærer vi i relationerne.

Det opleves som at gøre ondt, hvilket ingen har lyst til. I Vejle kommune havde vi derfor valget: At lade stå til og reducere de betalte, professionelle relationer eller forsøge at skabe ikke-betalte relationer. Vi valgte det sidste, og vi valgte at lade Skansebakken være base for projektet "Design af Relationer" – for kunne det lade sig gøre her, så kan det lade sig gøre overalt – og det er vores mål i den sidste ende.

Vi kiggede i egne erfaringer, i de nationale erfaringer og i de internationale erfaringer og fandt ingen inspiration fra tidligere projekter, der er lykkedes.

Vi stod med en udfordring, der kaldte på innovation af bedste skuffe.

Vi besluttede at tage den absolut bedste faglighed fra en helt anden verden som middel til at gøre det hidtil umulige og som middel til at få vores medarbejdere til at skabe en ny faglighed. Valget faldt på Designskolen Kolding.

Designerne indtog Skansebakken og berørte derved både borgernes liv og medarbejdernes arbejdsliv. Designerne gik til opgaven med samme professionalisme, som de gør i enhver anden opgave.

Der er på den måde ingen forskel på, om man er Skansebakken eller ECCO, der skal have udviklet et vigtigt produkt, som sikrer virksomhedens fremtid.

### VI VAR DEN STØRSTE BARRIERE MOD ET RIGERE LIV

De metoder, designskolen bruger til at lave social innovation, er velbeskrevne og internationalt anerkendte. Hos ECCO kiggede de på, hvor skoen trykker. Hos os fandt de ud af, at der, hvor skoen trykkede, var vores evne til at være gæstfrie.

Vi var helt og aldeles blinde for, at vi, medarbejderne, ledelsen og organiseringen, var borgerens største beskytter og samtidig den største barriere mod et rigere liv, et mere værdigt liv, hvor man har uforbeholden værdi for et andet menneske.

Vi har derfor arbejdet med at designe gæstebuddet som nøgle til at skabe flere og bedre ikke-betalte relationer (= ikke professionelle relationer).

Det var et rigtigt ømt punkt, som designskolen foreslog os at udvikle. Vi kunne slet

ikke forstå det, og det drejer sig bl.a. om, at vi mener at vide:

... at det er civilsamfundet, der ikke vil disse borgere – der er kun os (de professionelle) som vil og kan tage sig af disse borgere.

... og at der hviler en skygge over os fra fortiden, hvor forældrene til et multi-handicappet barn fik at vide: Glem det, gå hjem og få et andet barn. Overlad det til os.

De innovative udfordringer rettede sig både mod mindset og det organisatoriske.

### DERES FAGLIGHED FIK DET BEDSTE FREM I VORES FAGLIGHED

Designskolen Koldings faglighed har været mærkbar og udfordrende. Det har været nærmest magisk at opleve, at en faglighed så fjernt fra specialpædagogikken har

---

været det, som fik det bedste frem i vores pædagogiske faglighed, og det, som fik os til selv at udvikle vores faglighed og udvikle borgernes værdighed i samfundet. De tre værktøjer, Designskolen Kolding udviklede i samarbejde med Skansebakkens beboere,



Thomas og Annemette tager sig en dans

medarbejdere, pårørende, naboer og mange andre interesserede, er:

1. At bruge hverdagsteknologi – i dette tilfælde iPads og Facebook som kommunikationsværktøjet, der kan give borgerne relationer uden for Skansebakken, og værktøjet, der uden medarbejdernes direkte hjælp kan formidle, hvem den enkelte borger er. Den mest almindelige teknologi til de mest ualmindelige borgere.
2. At etablere et kommunikationstræ i alle grupper. På træet hænger tydelige symboler, som signalerer til både gæster og medarbejdere, hvad gæster kan lave sammen med beboerne. Fra lukkethed til åbenhed.
3. At finde ud af, hvordan det er muligt at komme i kontakt med mennesker, der vil være i en relation med borgerne på Skansebakken. Fra eksklusion til inklusion.

### ØGET LIVSKVALITET OG FAGLIGHED SAMT FRIGIVET TID

På det målbare område har Design af Relationer:

Øget borgernes livskvalitet

- målt med WHO's målemetoder.

Øget medarbejdernes faglighed

- de er nu i stand til at facilitere relationer i stedet for at være relationen.

Frigivet tid

- fra 1:1 relationen til tid til at facilitere relationer og til at tage sig mere af de borgere, der aktuelt har brug for det.

Alle de opsatte mål er indfriet.

Projektet spreder sig strategisk og planlagt fra Skansebakken til det øvrige handicapområde i Vejle Kommune. Vi har sået store frø i andre kommuner, bl.a. Aarhus, Kolding,

Viborg og Esbjerg. En del af vore medarbejdere og Designskolen Kolding har formidlet projektet og dets resultater i flere internationale sammenhænge.

Skansebakkens medarbejdere har været centrale i at designe relationen, og ud af det kommer nye måder at løse velfærdssamfundets udfordringer. Ud af det kommer velfærdsteknologi, faglighed, livskvalitet og ændret økonomi. Projektet har skabt ny værdighed for både borgere og vores velfærdssamfund.



// Designskolen Koldings faglighed har været mærkbar og udfordrende. Det har været nærmest magisk at opleve, at en faglighed så fjernt fra specialpædagogikken har været det, som fik det bedste frem i vores pædagogiske faglighed, og det, som fik os til selv at udvikle vores faglighed og udvikle borgernes værdighed i samfundet

KIRSTEN BUNDGAARD,  
HANDICAPCHEF, VEJLE KOMMUNE



#### Side 24

– Øverst t.v.: En 4. klasse fra Fælleshåbsskolen i Gauerslund kommer regelmæssigt på Skansebakken – til Luciafest fx – og de synger og læser højt.

– Øverst t.h.: Personalet på Skansebakken må ikke løfte borgerne ud af deres kørestole – for ikke at ødelægge ryggen – men den stærke Kristian løftede en henrykt Jean. – Det var første gang, jeg så Jean stå op, siger socialpædagog Bettina Lössl.

– Nederst t.h.: Mette Mikkelsen finder nye besøgsvenner til Skansebakken på Rødkilde Gymnasium.

#### Side 25

– Øverst t.v.: I projektet blev socialpædagogerne opmærksomme på betydningen af relationen til dyr, og der er nu flere, der kommer forbi med besøgs Hunde. Jens behøver ingen hund: Han har sin kanin og får undertiden hjælp af Mikkel fra et andet bosted i Brejning, når buret skal gøres rent.

– Øverst t.h.: En gruppe unge mennesker fra den lokale højskole i Børkop synger for beboerne.

– Nederst t.h.: Allan, der er gift med en af Skansebakkens pædagoger, Rikke, løber Fertinstafet med Kenny.



Ved præsentationen af projektet i Kommunernes Landsforening viste Kirsten Bundgaard disse fotos og sagde om dem, at de viser nye ikke-betalte relationer. – Det er billeder af nye venskaber og nye relationer. Det er billeder, der ikke var mulige at tage for 1 ½ år siden. Det skete ikke. Det er de konkrete beviser på forandringen, sagde hun.

---





# ANBEFALINGER TIL ANDRE, DER VIL I GANG //

FRA SOCIALPÆDAGOGER,  
LEDELSEN PÅ SKANSEBAKKEN OG  
DESIGNERNE



# ANBEFALINGER

---

## PÆDAGOGERNES ANBEFALINGER

Designerne skal aldrig forstå pædagogernes svære vilkår – så kommer man ingen vegne.

Vi som pædagoger skal provokeres.

*Var vi ikke blevet det, var dette aldrig lykkedes. Fx tog det os 14 dage at sluge, vi skulle være dårlige til at ha' gæster, men derefter var vi parate til det hele.*

Ledelsen skal turde gi' slip og stole på medarbejdere og designere.

### Om de frivillige

De frivillige skal have plads til at skabe deres egen kultur.

Dyrk de frivillige. Indse de er meget forskellige og lad dem gøre, hvad de har lyst til. Erkend at de ikke skal bruges til skal-opgaver, men kun til kan-opgaver, ellers forsvinder lysten.

## LEDELSENS ANBEFALINGER

Man skal turde lede noget, man ikke ved, hvad er.

*Et projekt som dette er angstprovokerende som leder, men jeg er nået frem til, at vi går hele vejen. Jeg må veje risikoen for, at jeg bliver fyret, op mod at 45 mennesker ikke skulle ha' relationer.*

Man skal turde tage skridtet ud i det ukendte, og man skal turde springe først uden at være sikker på, der ligger et skib, man kan lande på.

Man skal turde kunne stille sig ud på sidelinjen.

Hold fokus. Sørg for at høste de fordele, der var meningen med projektet, her ikke blot at designe relationer, men også at mindske tidsforbruget.

Prioriter hårdt. Definer hvad I vil satse på og hvad ikke. Ellers skrider både processen og økonomien

*Vi har holdt fokus på, at en del af formålet var at spare penge, og vi har målt på tid, der er penge i vores verden. Vi har leveret nogenlunde det samme som før, men til færre penge, og kan ikke sige, det er takket være Design af Relationer. Det er alt for komplekst. Men det er takket være projektet og de frivillige, at vi fx har kunnet komme på ferietur uden at bruge én ekstra krone*

Sørg for at få processen dokumenteret grundigt. Det giver mulighed for at fastholde fokus på, hvad der er gang i.

Man skal ha' en alliance med både sin chef og projektlederen udefra.

*Vi har i dette projekt været enige om, at det her kan vi godt, og vi har følt os forpligtet til at gøre dette her sammen.*

Det er nok en fordel at stå på en brændende platform – så kan man ikke fravælge forandringen.



Besøgshunden Ifur på Skansebakken

---

## DESIGNERNES ANBEFALINGER

Hent uvildige ind, som kan se det hele udefra. Designere kan formidle det, de ser visuelt, så det kan bruges af mange forskellige faggrupper. En anden mulighed er at prøve at bruge nye metoder til at se på jer selv på nye måder. Prøv fx at fotoregistrere arbejdsgange, videofilme gode og dårlige situationer eller udvikle brugerrejser for særlige gøremål.

Kommunikér bredt og vær sikker på, at modtageren får og forstår budskabet. Brug evt. cultural probes\* til at opsamle stemninger og uformel viden. Del de gode historier med de fjerne interessenter, men del lige så gerne de dårlige med dem, der er tæt på processen og kan gøre noget ved børnesygdommene her og nu.

Forandringer skal give mening for alle. Tænk meget bredt på, hvem der kan blive berørt af og få indflydelse på den forandring, I skal

i gang med. Og prøv at involvere så mange som muligt undervejs, så der skabes et fælles fodslaw.

Skab sammen og byg sociale prototyper. En prototype\* udmærker sig ved, at den ikke skal være rigtig første gang, men at den kan tilrettes og laves om, så det, der var uheldigt i første forsøg, kan rettes op og gøres bedre, uden at nogen taber ansigt.

Forvent friktion. Ingen forandringer sker uden sværdslag. Men er det godt forberedt, kan det at overvinde de største forhindringer sammen blive et kvantespring i et fælles projekt.

Evidens er svært, når man går ud i det åbne. Man får, hvad man måler, men det er vigtigt, at man undervejs inviterer tilfældet ind og ikke nøjes med at holde sig til de parametre for succes, som man har sat op på forhånd.

---

\*Cultural probe // får brugerne til at fastholde aspekter af deres hverdag ved at give dem relevante redskaber til det.

\*Prototype // er en foreløbig udgave af et produkt, som fremstilles, inden der påbegyndes en egentlig produktion.

Få ledelsens opbakning - og giv dem din! Håb på og forvent, at ledelsen tør stå i det åbne og give plads til det kaotiske og uforventede.

Identificer ildsjæle! Lyt til deres råd og respekter deres forbehold. Professor i antropologi, Elizabeth Povinelli, beskriver, at ildsjæle kan reformere et samfund eller en gruppe menneskers handlemåder, fordi ildsjælen kan sætte sig ud over samfundets snærende bånd og egoismens selvtilstrækkelighed.

Ildsjælen kan således blive limen i en forandringsproces, fordi hun vil kunne oversætte kulturen fra det gamle og gøre det forståeligt for dem, der vil forandre – og samtidig vil hun kunne finde måder at vejlede de forandringsparates aktiviteter, så de kan tilpasses den sammenhæng, de skal tappe ind i.



Morten og hans besøgsveninde Anne går tur på Sansestien



## SKANSEBAKKEN OG DENS BEBOERE

Skansebakken er et bo- og aktivitetstilbud for 45 multihandicappede.

Beboerne er de absolut mest handicappede mennesker i vores samfund.

De har alle multiple handicaps. Deres udviklingsalder svarer til et spædbarns, og de har behov for hjælp til absolut alt.

Næsten alle er kørestolsbrugere, nogle har epilepsi, mange får sondemad, og langt de fleste har intet verbalt sprog.

Personalet samarbejder med de pårørende, men for nogle er pårørendekontakten meget lille eller ikke-eksisterende.

Skansebakken ligger i Brejning i Vejle Kommune.



// Efter afslutningen af projektet har vi på kryds og tværs diskuteret den egentlige læring i dette projekt. På det personlige plan er der ingen tvivl om, at designerne er gået berørte ud i verden: Vi har alle fået nye relationer og ser på verden med nye briller. Men også for designfaget har Design af Relationer betydet en ny forståelse for processer og metoder, og det har definitivt manifesteret, hvordan faget kan bruges i det, vi med et meget skidt ord kalder adfærdsregulering

METTE MIKKELSEN, UDVIKLINGSCHEF, PROREKTOR,  
DESIGNSKOLEN KOLDING



# DET DAGLIGE ARBEJDE MED AT DESIGNE RELATIONER //

AFDELINGSLEDER TRINE HOLM ERICHSEN OG  
PÆDAGOG BETTINA LÖSSL,  
SKANSEBAKKEN



## DESIGNERNE ÆNDREDE VORES MÅDE AT TÆNKE PÅ

---

De ansatte på Skansebakken var skeptiske, da designerne skulle komme. De havde før oplevet, der kom folk udefra, der skulle hjælpe til at forbedre arbejdsgangene, men det var der ikke kommet noget ud af.

Måske var det derfor, designerne Joan Pedersen og Laila Grøn Truelsen hverken blev budt vådt eller tørt, da de kom første gang og var på Skansebakken næsten en hel dag.

Det skulle blive anderledes senere, for designernes tilbagemelding om, at Skansebakkens ansatte var dårlige til at ha' gæster, var første etape i den ændring af livet på Skansebakken, som blev resultatet af Design af Relationer.

Det gjorde ondt at læse deres observationer – det var virkelig provokerende – men vi måtte sande, at det nok var rigtigt, siger Trine Holm Erichsen og Bettina Lössl, socialpædagoger på Skansebakken.



Helle med sin besøgsven Helena Larsen

De er enige om, at havde de ikke følt sig så provokerede, var projektet aldrig lykkedes. - De, som tidligere har prøvet at hjælpe os med at udvikle os, har nok været "udefra", men de har også været så meget "indefra", at de helt har forstået os. De forstod, at skulle maden blendes, skulle det ske lige nu, selv om vi overdøvede den gæst, der sang og spillede for beboerne.



Allan Schmidt synger for beboerne på Skansebakken

De forstod, at vi ikke bare kunne overlade "vores borgere" til andre for nogle timer, for de er jo "vores".

Det gjorde designerne ikke.

De viste os, at vi havde fået skabt en lukket kultur omkring os selv, hvor beboerne nærmest var gemt væk. De gjorde det klinkende klart, at vi stadig opførte os for meget, som vi gjorde under den gamle åndssvageforsorg: "Aflever dit barn og bliv du bare væk". Det er jo slet ikke det, vi gør i dag, men vi fik nogle gange vist, at "vi ved mere end dig". Det skubber nogle væk, og taberne er kun den enkelte beboer, siger Trine Holm Erichsen og Bettina Lössl i dag.

Deres egen oplevelse er, at designerne ændrede deres måde at tænke på – en ændring, der i dag er ført gennemgribende ind i alle hjørner og kroge af Skansebakken – og de opsummerer ud fra tre perspektiver:

*“Nogle gange går det anderledes, end vi havde tænkt. Vi havde fx planlagt, at Lotte fra ULF skulle være besøgsven for Jens, men Randi og Lotte valgte hinanden og har nu en tæt relation”*

---

**Beboernes:**

Helle har fået en veninde, der kommer, fordi hun helt selv ønsker det, ikke fordi hun skal eller får løn for det.

**Medarbejdernes:**

Har fagligheden i front. De har faciliteret relationen og arbejdet med deres faglighed med udgangspunkt i Helles ønsker.

**Skansebakkens:**

Vi får arbejdet med frivillige i en åben og synlig organisation. Vi skal også tiltrække og fastholde både beboerne og personalet – det må være vores gevinst.

Deres praktiske erfaringer i projektet er:

**Kravene til medarbejderne**

Alle ansatte, som leverer velfærdsydelser, står over for store forandringer, og det kræver:

- evnerne til at se mening i forandringerne
- at man er nysgerrig på egen og andres opgaveløsning og

- at man er aktivt handlende i forandringerne.

Der er stigende behov for selvledelse. Alle medarbejdere arbejder i en tiltagende kompleks virkelighed, og det kræver evnen til at:

- strukturere sin egen arbejdsdag
  - langtidsplanlægge opgaverne
  - prioritere sin tid i overensstemmelse med målsætninger for både beboerne og centeret
  - tage de rigtige beslutninger på egen hånd.
-

### SÅDAN SKABER VI KONTAKT TIL FRIVILLIGE

I starten var det designerne, der fandt frivillige til os, bl.a. hvervede de folk på den lokale markedsdag i Brejning, de holdt oplæg på gymnasiet, de skabte kontakt til Udviklingshæmmedes Landsforbund. Sideløbende lærte de os at gøre det selv: Først og fremmest åbnede de vores øjne for at inddrage civilsamfundet og også for at se det, der lå lige for.

Vi fik hurtigt knyttet frivillige til os, og de er meget forskellige: Nogle kommer og ser, hvem der har lyst til noget samvær denne dag, og så er de der for ham/hende.

En tidligere ansat – en nattevagt - kommer fast og besøger Hanne og tager hende med til arrangementer. Jeans frivillige er en ung gut, der tager ham med i svømmehal, til Grøn Koncert, i Legoland osv.

En kvinde, der arbejder i køkkenet på Skansebakken, og som ikke indgår i plejen, har fået rigtig meget lyst til at hygge med beboerne. Så nu er hun frivillig i sin fritid.

Nogle gange går det anderledes, end vi havde tænkt. Vi havde fx planlagt, at Lotte fra ULF skulle være besøgsven for Jens, men Randi og Lotte valgte hinanden og har nu en tæt relation. Når vi holder fest, ringer vi til dem, vi tænker kunne være interesseret i netop dette arrangement.

Sidste sommer var hele Skansebakken på Slettestrand i Nordjylland. Vi fik samlet ti frivillige, der kom i to dage og var med. Nogle kom, fordi de ville være sammen med en bestemt, andre kom for at lave aktiviteter for alle, en kunstner malede fx med beboerne.

I forbindelse med et stort lokalt løb – Fertinstafetten – opstod ideen med at spørge i vores egen familie og vennekreds,



**//** Designerne har lært os at blive forstyrret og provokeret og lave prototyper. De har også lært os, at vi ikke behøver lave det perfekte første gang og heller ikke alting for alle på én gang. Vi har lært at tænke på en ny måde, det er det vigtige

*BETTINA LÖSSL & TRINE HOLM ERICHSEN*

*I OPLÆG FOR REGION NORDS FORSTANDERE  
FOR SPECIALSEKTORENS TILBUD (JUNI 2014)*

og vores kærester, sønner og mænd stillede op. Det blev en stor succes. Vores unge vikar fortsatte også som frivillig, og vores studerende vil være frivillige efter endt praktikforløb. De smitter hinanden.

### FASTHOLDELSE OG ANERKENDELSE

Dialogen og kontakten med de frivillige er meget vigtig i strategien omkring fastholdelse: Hvis vi ikke husker at vende tilbage, være aktive, så smutter nogle af dem. Nu har vi primært unge mennesker som frivillige, og de bliver hurtigt optaget af deres studier og studielivet, så vi skal være meget opsøgende. Det er her, den primære fastholdelses-opgave ligger!

### ANERKENDELSE AF DE FRIVILLIGES INDSATS

Vi fortæller de frivillige, at de er betydningsfulde i beboernes liv! Vi fortæller dem om

borgernes reaktioner på dem – det kan de ikke selv se – og vi giver også gode råd. Vi skal vejlede og skabe trygge rammer for alle parter.

Ved behov giver vi de frivillige et klippekort, så de ikke har udgifter til at komme på Skansebakken.

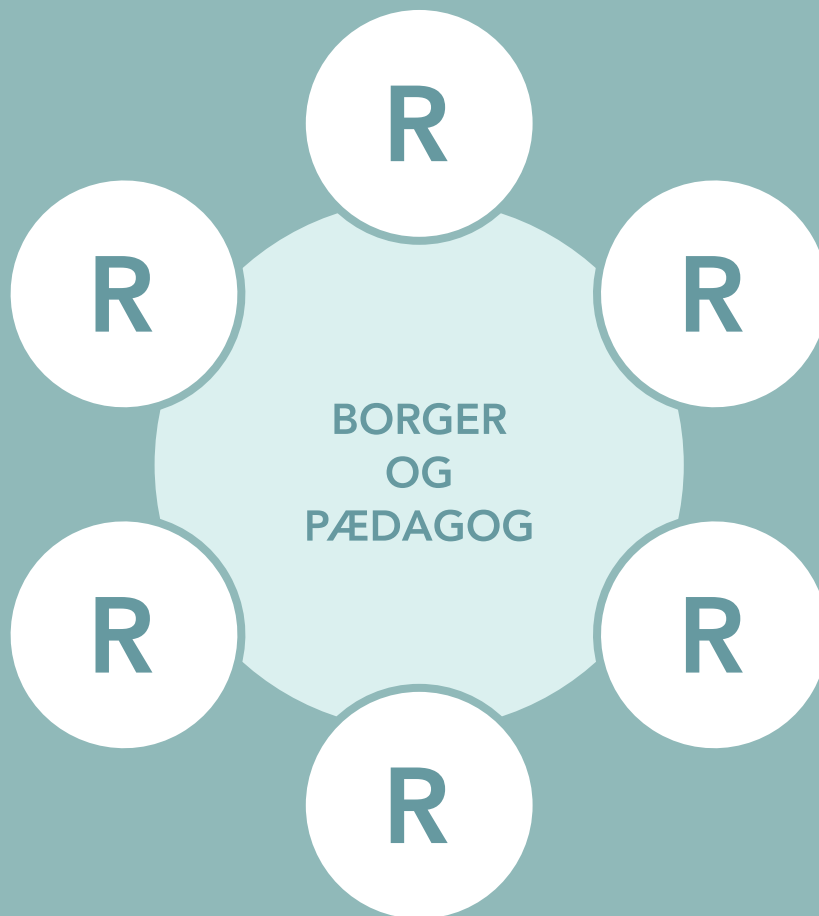
Vi skriver udtalelser om de frivillige. Somme tider holder vi en fest for frivillige og pårørende, laver et eftermiddagsarrangement med kage, giver en julegave, sender et postkort og siger tak, husker på de frivilliges fødselsdag.

Og hvorfor? Fordi vi gerne vil skabe bæredygtige og vedvarende relationer.

Foto: Malthe kommer hver fredag eftermiddag og læser højt for Jacob, og pædagogerne registrerer, at Jacobs lyde bliver anderledes glade, når Malthe er på besøg

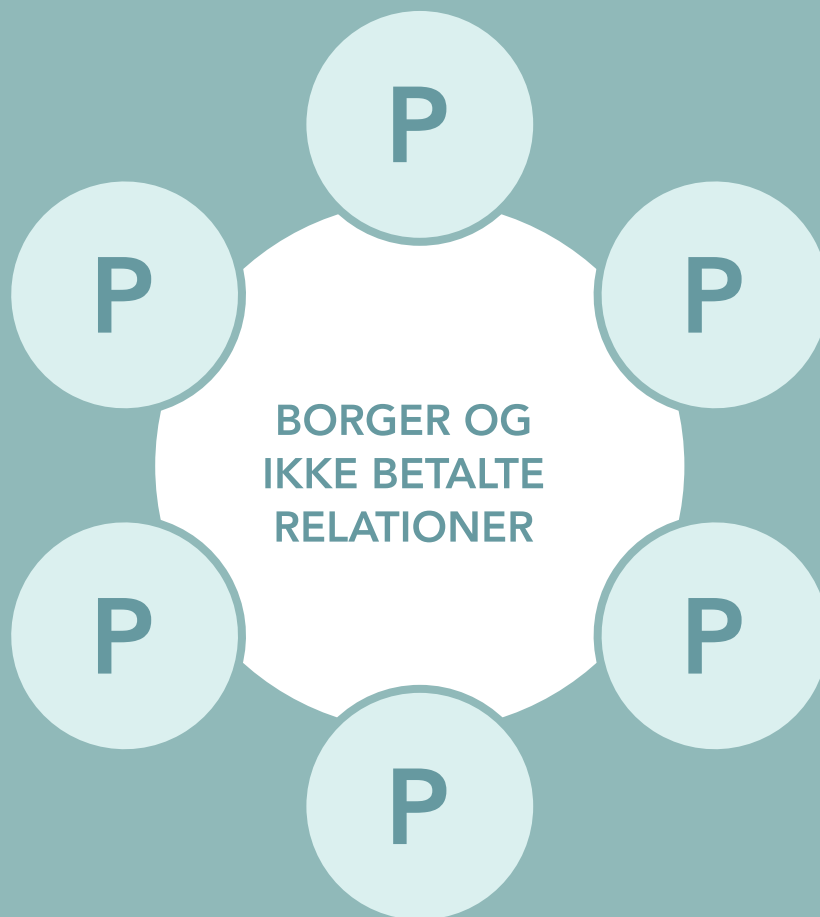


FØR



R = Ikke betalte relationer

EFTER



P = Pædagoger på Skansebakken

Trine Holm Erichsens illustration af forandringen på Skansebakken: Pædagogerne er gået fra at være relationen til at facilitere relationerne

# IDEERNE VOKSER NEDEFRA NU

## DESIGN AF RELATIONER – ET ÅR EFTER PROJEKTAFSLUTNINGEN

Det er nu et år siden, projektet Design af Relationer som sådan sluttede, men også nu, det virkelig viser sin betydning: Tankerne bag projektet lever i bedste velgående, og vigtigst af alt – ideerne vokser nedefra nu, siger Trine Holm Erichsen.

Hun har fået en central placering i arbejdet med at sikre, at ideerne holdes i live, idet hun har forladt jobbet som afdelingsleder og i stedet er blevet projektkoordinator med ansvar for både at holde relationstankerne i gang og også sørge for at få kollegerne med i andre innovationsprojekter. Hendes råd til andre, der vil gå i gang med at designe relationer, er:

Lokaliser ildsjæle – vi har fundet tre på Skansebakken. Deres opgave er at hjælpe frivillige ind i huset og matche dem med de borgere, netop denne frivillige vil kunne være noget for

Få borgernes primærpersoner til at være opmærksomme på, hvilke relationer deres borgere kunne have glæde af.

– Det er det, der er lykkedes for os, og det, der sikrer, at ideerne kommer nedefra. Det er medarbejdere, der fx har fundet på at kontakte Ældresagen, og det er også medarbejdere, der har fundet på at arrangere løbsaftener og danseaftener.

Vi har skrevet om det på Facebook, og i løbet af et døgn var der 3000, der havde set det, og flere, der havde sagt, de gerne vil hjælpe os som frivillige. Jeg er sikker på, det bliver SÅ godt.

Ildsjælene skal også være opmærksomme på borgernes særlige behov – og er der fx en, der meget gerne vil holde i hånden, ja, så er opgaven at finde en frivillig, der vil synes, det er dejligt.

– Det, vi har lært, er, at relationer skal faciliteres både før, under og efter. Det er ikke nok at byde de frivillige velkommen og så sætte et flueben.

Vi skal sørge for, at relationen bliver vedvarende og lang. Sagt på en anden måde: Tanken skal være overalt i alle hjørner af Skansebakken, og når ideerne kommer, skal der være nogen til at sige "God ide – gå videre med det". Men om et par år tror jeg, det ligger os alle i ryggraden. Så er det bare i den grad en del af vores helt almindelige arbejde.

// Det er ikke ledelsen, der bestemmer, hvem der skal have besøg. Det er os, pædagogerne, der kører det, og jeg føler, at vi bliver lyttet til. Men ledelsen brænder også for projektet

Det vækker da også vores kreativitet, når vi skal finde løsninger, der ikke må koste noget. Jeg tror, den slags løsninger er kommet for at blive

LIS SØGAARD, SOCIALPÆDAGOG PÅ SKANSEBAKKEN,  
I INTERVIEW OM PROJEKTET I SOCIALPÆDAGOGEN



## TILLIDSREPRÆSENTANTEN: GENSIDIG FORVENTNINGS- AFKLARING GIVER TRYGHED FOR BEGGE PARTER

---

Anne-Dorthe Tuemose, der er tillidsrepræsentant på Skansebakken, synes, at Design af Relationer er et positivt tiltag.- På sigt vil det kunne frigive ressourcer til andre opgaver for det faglige personale, siger hun.



Spilleænderne fra Andkær på besøg

Hun ser det som en sikkerhed for begge parter, at der ligger en gensidig forventningsafklaring, og at der er en kontaktperson. – Det giver en tryghed for alle parter. De frivillige ved, hvad de går ind til, og kan få deres oplevelser vendt med kontaktpersonen, siger hun og fortsætter: – Samtidig får de ansatte en vished for, at de frivillige ikke kommer og overtager deres arbejde.

Det kan være en stor bekymring for nogle og en barriere i forhold til at have et konstruktivt samarbejde med de frivillige, siger Anne-Dorthe Tuemose og peger på, at det er nødvendigt at investere nogle ressourcer i indkøringsfasen i forhold til begge sider.

Uddrag af artikel i Socialpædagogen, (23/13), skrevet af Torben Svane Christensen



# SOCIAL- PÆDAGOGERNES LANDSFORBUND OM PROJEKTET //

1. NÆSTFORMAND MARIE SONNE,  
SOCIALPÆDAGOGERNES LANDSFORBUND



## SOCIALPÆDAGGERNE FRISAT TIL AT VÆRE MERE PROFESSIONELLE

---

Set fra Socialpædagogernes Landsforbunds vinkel er det bedste ved Design af Relationer, at det åbner for, at socialpædagerne kan blive frisat til at være mere professionelle. Frisat til ikke at lukke sig om sig selv og sine borgere.

Det siger 1. næstformand Marie Sonne, der har fulgt projektet tæt, og som siger om mennesker i sit fag, at de involverer sig med både krop og sjæl. – Det kan betyde, at den følelsesmæssige relation kan overdrive den professionelle. Når vi så åbner for, at vores borgere får følelsesmæssig kontakt med mennesker udefra, kan vores professionelle del få mere plads. Det er meget vigtigt, synes jeg.

Vi socialpædager er en instans, en magt – fordi borgere har brug for vores støtte – og vi skal ikke eje borgeren. Vi skal kunne finde de rette metoder til at habiliterer borgeren – finde det, der giver et meningsfyldt liv – men

vi skal ikke opleve sorg, når de fx skal videre. Socialpædager skal sige "Hvor var det smukt, at vi nåede så langt, vi kan".

Vi skal se alle fremskridt som en gave og – i Design af Relationer – ikke sørge over at være mindre følelsesmæssigt knyttede, men i stedet glæde os over, at en borger har fået et større livsværdigrundlag, siger hun.

### SOCIALPÆDAGGER ARBEJDER ALTID ANDERLEDES

Marie Sonne reagerer lynhurtigt, da jeg siger, jeg gerne vil høre hendes mening om, at socialpædagerne har arbejdet så anderledes i dette projekt.

– Vi arbejder altid anderledes, mest af alt fordi der ikke ligger dessin'er for de grupper, vi arbejder med. Vi socialpædager har altid skullet være garanter for udviklingen i den samfundskontekst, vi lever i. Vi har

skullet finde løsninger – stier igennem – for alle de grupper, vi har arbejdet med. De er udsatte mennesker, og de vil aldrig være dem, der først tænkes på, så konsekvenserne af et lands socialpolitik ender altid som laveste fællesnævner hos os, siger hun.

### TANKERNE ER EN NY STI

Marie Sonne siger, at man har taget en chance i dette projekt for at finde nye stier, og det har vist sig, at tankerne ER en ny sti. – De passer ikke alle steder. I vores verden er der ikke én metode, der virker – du skal vælge en lille smule fra en masse metoder – men det vigtigste er, at du har en relation til de mennesker, du har med at gøre, så du hverken begår overgreb eller undergreb. Og det er jo netop, hvad der har været fokus på i dette projekt.

Vores borgere skal habiliteres, altså tilbydes en kompenserende indsats i forhold til den

situation, de er i. En habilitering er at give et menneske et værdifuldt liv i forhold til de kompetencer og muligheder, det har. Der er begrænsninger, men vi skal finde vejen til det ypperligste, der ligner. Det er den sti, vi skal finde, og der kan tankerne i Design af Relationer hjælpe på vej, siger hun.



Mikkel passer på Jean, så han ikke bliver bange under faldskærmen.

## MÅLET MED DESIGN AF RELATIONER

- Skabe et bedre sted for beboerne, personalet og gæster.
- Øge beboernes livsindhold gennem relationer, da det er afgørende for trivsel og udvikling.
- Give en oplevelse af mindst uændret og helst større livskvalitet hos beboerne.
- Skabe faglig udvikling for medarbejderne.
- Mere service – færre penge – det er et vilkår!



## FØLER SIG IKKE UDNYTTET SOM GRATIS ARBEJDSKRAFT

---

“Randi, nu kommer Lotte på besøg”, siger Hanne Jakobsen, der er socialpædagog og kontaktperson for den frivillige besøgsven.

Lotte Terp Hansen hilser på Randi og sætter sig i en hvid lænestol ved siden af Randis kørestol. Hun tager Randi i hånden og finder en sangbog frem og begynder at synge for Randi, der klemmer hendes hånd. – Det er ligesom, at hun ikke vil have, jeg skal gå, siger Lotte Terp Hansen.

Lotte Terp Hansen er født med en mindre hjerneskade og er en af de udviklingshæmmede, der er tilknyttet Skansebakken som besøgsven. Hun har venner, men hun får noget andet ud af sine besøg hos Randi. – Jeg kan mærke en kontakt, og at Randi gerne vil mig, siger hun, og hun føler bestemt ikke, at hun bliver udnyttet som gratis arbejdskraft.

- Når jeg fortæller andre om, at jeg er besøgsven, synes de, at det er dejligt, at jeg vil gøre noget for andre. Jeg bliver i hvert fald ved med at komme her, og jeg kan kun anbefale andre at gøre det samme, siger hun.

Uddrag fra artikel i Socialpædagogen, (23/13), skrevet af Torben Svane Christensen

---



# ARBEJDET MED IPAD OG KOMMUNIKATIONS- TRÆET //

DESIGNERNE JOAN PEDERSEN OG  
LAILA GRØN TRUELSEN





## IPAD'EN AFLØSER PÆDAGOGERNE SOM TALERØR FOR BORGEREN

---

*Hvordan vinder borgeren bedst muligheden for selvstændig kommunikation med andre tilbage? Dette blev vores opgave.*

Der er lavet rigtig mange forsøg på den konto, også på Skansebakken. Nogle har små kommunikationshæfter hængende på kørestolene, andre bøger, som følger dem, og som fungerer som dagbøger. Men i nuet er det måske svært at se bøgerne, de er ofte pakket i tasker eller hænger lidt skjult bag på kørestolen.

Desuden kommunikerer et flertal i dag på digitale medier, og som interaktionsredskab er det digitale værktøj uforligneligt, da det kan fange nuet og samtidig fungere som lagerplads for det skete. Og hvorfor skulle denne gruppe borgere ikke kunne have glæde af den form for teknologi?

Med hjælp fra Vejle Kommune blev det muligt at give Skansebakkens borgere adgang til Facebook, altså at oprette profiler

på det sociale netværk med begrænset adgang for andre profiler. Dvs. at borgernes profiler og såkaldte venskaber på dette medie bliver stramt styret af kontaktpædagoger eller familiemedlemmer.

Som udgangspunkt er profilerne lukkede, dvs. at profilen kun kan ses på borgerens iPad. Besøgende vil hurtig kunne tænde iPad'en og orientere sig om borgerens liv. Der er indbygget kamera, der visuelt dokumenterer borgerens liv og dermed fungerer som talerør for borgeren.

Profilen kan også erhverve sig venner, f.eks. familie og venner, og dermed bliver borgeren i stand til at få glæde af og bidrage på det sociale medie. iPad'en kan erstatte kontaktbøger og hæfter. Det er nemt at fortælle i billeder, og den er i format lige



*“Med fokus på gæstebud blev det tydeligt, at borgerne på Skansebakken er totalt afhængige af personalet i forhold til det at få gæster/besøg/møde verden. I mødet med et nyt menneske blev personalets rolle at være oversætter, at kommunikere verbalt på borgernes vegne, at beskrive både borgeren selv og dennes ønsker/foretrukne aktiviteter og tage del i eventuelle aktiviteter”*

---

så egnet som små bøger/hæfter. Billedmaterialet på iPad'en formidler borgerens liv, og dermed bliver borgeren selvstændigt kommunikerende i forhold til besøgende.

### **KOMMUNIKATIONSTRÆET GEORG – ALLE KAN BIDRAGE ELLER BERIGES**

En del af gæstebuddet var også at invitere nye ukendte ansigter ind på institutionen, at få nye besøgende, som kunne blive ikke-professionelle relationer. Vi oplevede, at det kunne være svært at komme udefra.

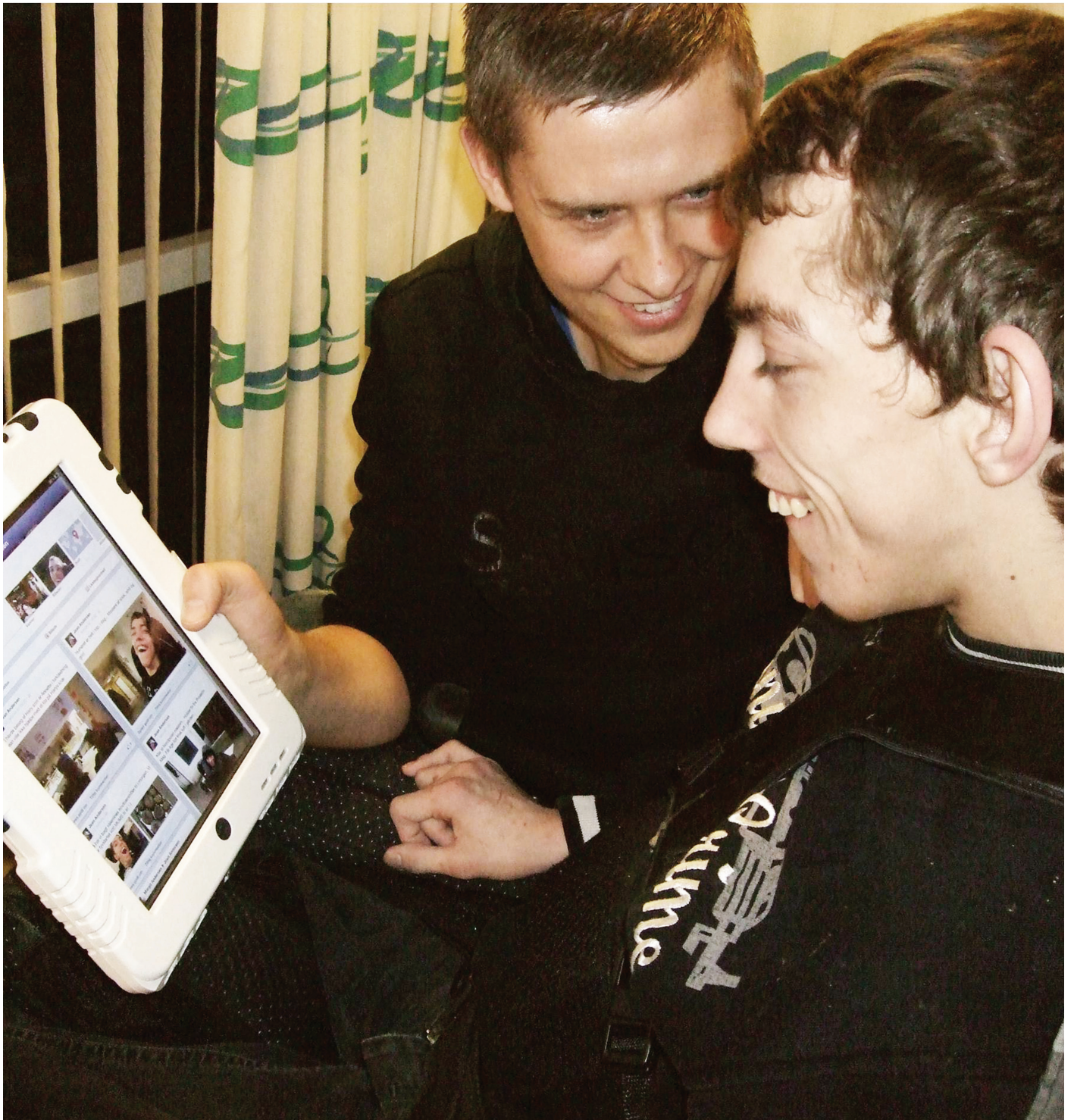
Det er især fordi borgerne her kommunikerer nonverbalt, indretningen er anderledes, personalet arbejder, og man kan komme til at føle sig lidt fortabt og fremmed. Og hvad skal man så lave?!

For at understrege lysten til besøg og nye ansigter lavede vi kommunikationstræet Georg. Her kan man finde sig en ny

biograf-ven, få inspiration til aktiviteter som kagebaking og sang og nogle gange finde noget til den søde tand!

Alle aktiviteter understøtter muligheden for at møde andre mennesker og skabe nye relationer, både internt og eksternt. Træerne er sat på fællesarealer, så alle har adgang til dem. Alle kan bidrage eller beriges! Ligesom personalet på Skansebakken udviklede et kaffe-kit til brug ved akut besøg, er Georg også tiltænkt disse lejligheder som aktivitetsforslag.

Men Georg er også ment som en inspirationskilde afdelingerne imellem, altså personalet og borgerne imellem. På grund af en travl hverdag overses eller misligholdes spirende venskaber uden for afdelingerne, der er ikke tid til at fange signalerne eller vedligeholde kontakten. Georg er et pusterum for alle.



## NU FØLGER FAMILIEN MED I JEANS LIV PÅ FACEBOOK

---

”Himmel-godt!” svarer Jeans mor, når man spørger, hvad hun synes om, at Jean har fået en iPad og en profil på Facebook.

Det gør det meget nemmere for hende og resten af familien at følge med i Jeans liv. Hun nyder de fotos, som bliver lagt på Facebook, og at kunne følge Jeans gøren og laden via de små beskeder og statusopdateringer, som pædagogerne lægger på profilen. iPad'en bliver også flittigt brugt, når Jean er hjemme på weekend. Så har de et godt udgangspunkt for en snak om, hvad Jean har lavet siden sidst.

Jean bruger også sin iPad som kommunikationsværktøj mellem Skansebakken og dagcentret.

Jean er en ung, glad fyr på 22 år. Han har intet verbalt sprog, men kommunikerer via sine øjne. Han har en stor kontaktglæde og har stor glæde af at bruge sin iPad til at kommunikere med sin omverden, er pædagogernes erfaring.



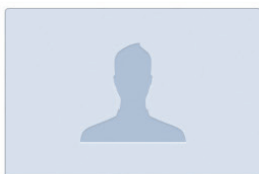
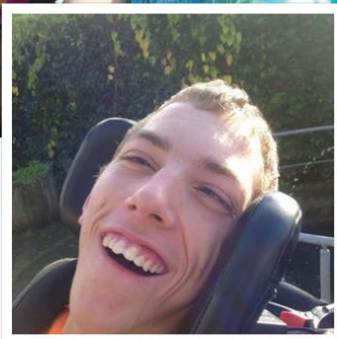
# Tidslinje



**Jean Andersen**

Bor i Børkop

Født den 1. august 1992



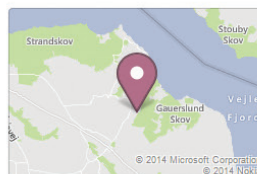
Om



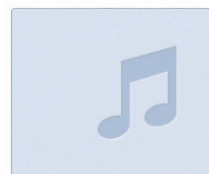
Billeder



Venner



Steder



Musik

Skriv opslag

Del billede

// Når Jean er hjemme, er det fantastisk at kunne sætte sig med hans iPad og se på de fotos, der er taget af ham, siden han var hjemme sidst. Han bliver så glad, og han forstår, at vi taler om det, han har oplevet. Han sidder bare der og smiler. Jeg kan næsten ikke sætte ord på, hvad Kristian og også Dennis betyder for Jean

*JEANS MOR, BRITT ANDERSEN*

// De gør ting, jeg aldrig kunne gøre ...  
kigger efter pigerne fx, det er kanon  
for Jean at opleve det. Og tænk – da  
de var i Legoland, fik drengene Jean ud  
af kørestolen og ud i en af bådene. Det  
havde jeg aldrig kunnet – og slet ikke  
turdet – men tænk, at Jean skulle få den  
oplevelse. Jeg er så taknemmelig over det

*JEANS MOR, BRITT ANDERSEN*



## VIKARER BLEV FRIVILLIGE – TRODS JURISTERNES NEJ

---

Kristian og Dennis var vikarer på Skansebakken, da arbejdet med at skaffe frivillige startede. De fik den ide, at de ville melde sig som frivillige for henholdsvis Jean, 22 år, og Ricky, 28 år, så de i deres fritid kunne gøre noget, der ikke var mulighed for på arbejde: Tage dem med i svømmehallen. Deres nærmeste leder syntes umiddelbart, det var en god ide, men juristerne sagde nej. Der var noget med forsikringerne – og hvad nu hvis Kristian og Dennis pludselig kom en dag og forlangte betaling for de timer, de havde været af sted med Jean og Ricky?

Kristian og Dennis besluttede sig for ikke at tage et nej for et nej. – Der blev gjort så meget for at skaffe frivillige, og så kunne det da ikke være rigtigt, at vi ikke måtte være det, når vi gerne ville, fortæller Kristian.

De havde indstillet sig på at bede byråds-politikerne gå ind i sagen, men slap: Skansebakkens ledelse gik ind, og problemet blev

løst ved, at Kristian og Dennis skrev under på, at de ikke en dag kommer med et lønkrav for at være sammen med deres venner i fritiden.

For det er sådan, de oplever det, siger Kristian. De er venner. – Der har altid været noget specielt med Jean. Jeg glædede mig altid til at skulle ind til ham, når jeg var på arbejde. Jean var altid ét kæmpestort smil, fortæller Kristian, 23 år, der nu er vikar på en skole for handicappede børn i Aarhus.

Han forstår godt, når udenforstående har svært ved at forstå, at han og Jean er venner. Hvordan kan man være ven med en spastisk dreng, som hverken kan tale eller svare? Hvordan kan det være sjovt at gå til Grøn Koncert og i Legoland med ham?, spørger de. Men vi er venner, og det er sjovt at være sammen. Jean virker, som om han altid forstår stemningen, og han reagerer, når jeg laver sjov med ham. Jeg har selv været overrasket over, hvad man kan kommunikere uden ord.



## FIK FRIVILLIGBEVIS OG RYKKEDE SINE GRÆNSER

---

Iben Mikkelsen gik i 2. g, da hun hørte om Design af Relationer, og hun og tre af hendes veninder meldte sig af to grunde: De syntes, det lød interessant – og samtidig kunne de få et frivillighedsbevis, som kan skrives på CV'et og vedlægges eksamensbeviset.

For Iben var Skansebakken en helt anderledes verden. – Der var virkelig grænser, der skulle rykkes. For eksempel kom jeg med en ide om, at borgerne ville være skrøbelige, eller at det kunne være svært at kommunikere med dem. Sådan var det slet ikke. Kemi mellem os var stærk – både mellem dem, der kunne lide mig, og den borger, der ikke kunne, fortæller hun.

Iben blev ven for særligt tre borgere med meget lidt eller ingen familie.

De gik en tur, de tegnede sammen. Hun ledsagede dem til arrangementer, bl.a. også til sommerfesten, hvor hun så udgjorde den familie, som mange af de andre borgere havde med ved den lejlighed.

Iben kommer ikke så meget på Skansebakken for øjeblikket, men bruger sine erfaringer: Hun er ansat på hele to handicapcentre i den sabbatperiode, hun har taget efter studentereksamen.

Jeg har ikke sluppet Skansebakken helt, men jeg vil ikke komme og bare kunne være en halv time, som er det, der er plads til i mit liv lige nu. Men jeg kommer igen, når jeg har en søndag, hvor jeg kan være helt i ro derude uden at skulle stresse.



# ULF'S FORSLAG TIL AFTALER FOR EN BESØGSORDNING //

UDVIKLINGSHÆMMEDES LANDSFORBUND (ULF)



## BESØGSVENNER KAN GIVE BORGERNE "PÆDAGOGFRIE ZONER"

---

Udviklingshæmmedes Landsforbund har været en aktiv medspiller i Design af Relationer, og forbundets repræsentanter bidrog undervejs med mange nyttige råd. Det var meget givende for projektet, at de med udgangspunkt i deres egne erfaringer med systemet brugte deres evne til at læse det over i, hvordan det mon føles at bo på Skansebakken.

Først og fremmest pegede de på, at en besøgsven kan give borgeren nogle "pædagogfrie zoner". En besøgsven kan skabe tryghed. En besøgsven kan også være åben og leve sig ind i borgerens situation, og undertiden kan besøgsvennen se andre signaler end pædagerne, fordi man er en ny relation.



Birgitte, Ricky og dukken Anna, som Ricky er særlig glad for

ULF har nedskrevet forslag til en række aftaler, der skal være på plads, før en ordning startes:

- Man må respektere, at det er borgerens hjem.
- Besøgsvennerne skal ikke skifte borgeren, løfte, give medicin og følge på toilet.
- Besøgsvennen skal starte med at lære borgeren og personalet at kende.
- Man skal kunne tilsidesætte sig selv.
- Det er vigtigt, at besøgsvennen bliver ved med at komme.
- Det gør ikke noget, at man skal noget forskelligt sammen med borgeren, når man kommer på besøg. Bare man ved det i forvejen.
- Det skal være muligt at melde fra.
- Der skal være en aftale, så man ved, hvad man går ind til: Planen skal fortælle om, hvornår, hvor tit, og hvordan man er sammen med borgeren.
- Der skal gå bybusser til botilbuddet.
- Borgerne skal så vidt muligt selv inddrages.
- Personalet skal oversætte for borgeren, hvis man ikke forstår.
- Personalet skal være der, så man har en at dele ansvaret med. Men personalet skal også turde give slip.
- Personalet må holde kontakten, borgeren kan ikke selv.

## SKANSEBAKKENS PÆDAGOGIK

Målet for Skansebakkens pædagogik er at sikre den enkeltes deltagelse i eget liv. Den tager afsæt i, at ethvert menneske er unikt, og at opgaven er at hjælpe til et selvstændigt og aktivt liv i meningsfuldt samvær med andre.

Målet er at sikre de bedste livsmuligheder og livsudfoldelse, med udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og behov, både i privatliv og civilsamfund.

Målgruppens kognitive funktioner gør, at personalegruppen udfordres i at finde frem til den enkeltes ønsker og behov.

Dette fordrer at vælge de rigtige metoder, udnytte de økonomiske ressourcer bedst muligt og inkludere i stedet for ekskludere.



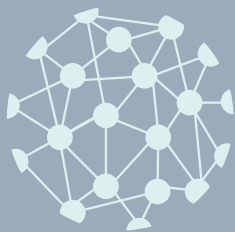


## BIRGITTE OG DUDDI ER FASTE MAKKERE, NÅR DE LØBER FERTINSTAFET

---

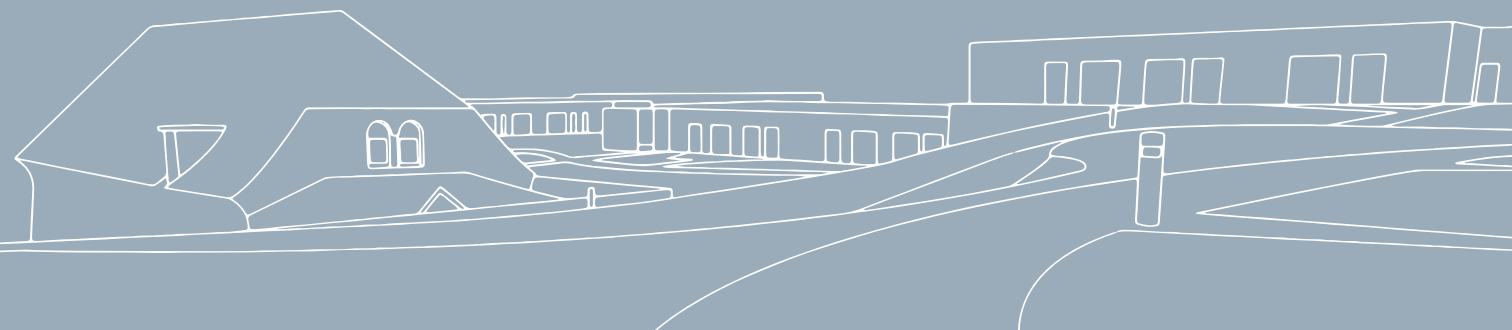
Birgitte Staugaard på 22 og Duddi på 59 år er ved at skabe en tradition: De løber det lokale Fertinstafet med hinanden. De har nu deltaget to gange, og Birgittes oplevelse er, at Duddi elsker at være med. De løber fire kilometer – Duddi sidder i en terrængående kørestol, og Birgitte skubber hende – og når det går nedad, og det går lidt vildt og hurtigt, jubler Duddi.

Birgitte Staugaard læser til sygeplejerske, bor i Aarhus og er frivillig for ikke blot Duddi, men også Ricky, der netop er blevet 28. Hun kender dem begge fra sin tid som omsorgsmedhjælper på Skansebakken, og når man spørger, hvorfor hun nu er frivillig, er svaret helt enkelt: De er dejlige mennesker. Ricky er sjov at være sammen med – han charmer sig ind på alle – og Duddi griner jeg med. Jeg har knyttet mig til dem.



# DEN FORANDRING, PROJEKTET HAR SKABT OG FREMTIDEN //

CENTERLEDER JESPER WIESE,  
SKANSEBAKKEN



## OFTE HANDLER DET OM NOGET SÅ SIMPELT SOM AT BEDE OM HJÆLP

---

Tilbuddet til borgere med svære handicaps har i mange år været præget af isolation fra omverdenen. I dag er livet for vores borgere – takket være Design af Relationer – på mange måder forandret mod en større frihed og selvstændighed. Der er kommet konkrete løsningsforslag ud af Design af Relationer: Gæstebud, tablets og Facebook som kommunikationsværktøj bl.a., og der er skabt nye relationer og grobund for flere.

Men den største gevinst har været, at der på Skansebakken er skabt en praksis for at etablere ikke-betalte relationer. Fra at være relationer understøttet vi nu i højere grad relationer på borgernes vegne. Vi er i dag bedre til at se, at mennesker uden samme faglighed som os selv sagtens kan gøre en forskel for borgerne – og så har det vist sig, at det rent faktisk er muligt at få frivillige til at engagere sig i borgere med svære handicaps. Ofte handler det om noget så simpelt som at bede om hjælp.

Der er sket store forandringer på meget kort tid takket være designmetoden - og ikke mindst engagerede medarbejdere. Selvom Design af Relationer på papiret er slut, har afslutningen på mange måder markeret en ny begyndelse på Skansebakken, som betyder, at vi kontinuerligt vil arbejde videre med at designe relationer.

### FUGLE I LUFTEN, FUGLE PÅ TAGET OG FUGLE I HÅNDEN

I "Design af Relationer" har vi brugt udtrykket "Fugle i luften, fugle på taget og fugle i hånden" om de ideer, der har svævet i luften, og som vi ved fælles indsats har trukket ned på taget og videre til hånden som en sikker succes.

I de kommende år arbejder vi videre med de fugle, vi har i hånden, dvs. frivillige som allerede kommer hos borgere, Facebook som kommunikationsplatform og træet

Georg som en måde at udveksle ideer mellem gæster og Skansebakken og internt i Skansebakken.

De fugle på taget, som vi vil trække ned, er bl.a. at samarbejde med de lokale børnehaver og vuggestuer, skolen, idrætsforeninger og få dem til at komme som gæster på Skansebakken.

Derudover vil vi udbrede brugen af iPads og Facebook til også at omfatte aktivitets- og kommunikations-apps. Som den sidste fugl på taget er de relationer, der etableres som følge af de fælles friluftslivs-onsdage, som arrangeres i samarbejde med nabo-centrene.

### **ØNSKER AT KOMME MERE UD I VERDEN OG VÆRE GÆSTER**

En af de "større" fugle, som svæver i luften, er ønsket om at komme mere ud i verden og være gæster. Vi vil bl.a. forsøge at invitere

os selv ind i forskellige sammenhænge, hvor vi ikke plejer at komme. Motionsløbet "Fertinstafetten" viser, at borgerne godt kan deltage i arrangementer i idrætsforeningerne. Måske kunne vi invitere os selv med i det organiserede friluftsliv, som spejderne, lystfiskerne eller roklubben er en del af? Ideerne er i hvert fald gode og mange.



Jens lader Niklas dufte til sin blomst

*–Projektet har vist, at vi kan skabe noget, der både er bedre og billigere, noget der skaber livskvalitet og velfærd, uden at det koster mange penge, siger Jesper Wiese i interview med Vejle Amts Folkeblad*

---

### **HÅBER AT GIVE FLERE MOD OG LYST**

Vi har i projektet haft for os, at kunne det lade sig gøre at åbne Skansebakken, som vi har gjort, kan det lade sig gøre overalt – og det er vores mål i den sidste ende.

Vores argumenter over for kolleger i både det specialiserede handicapområde og på institutionsområdet i det hele taget er mange:

Vi har holdt fokus på, at en del af formålet var at spare penge, og vi har målt på tid, der er penge i vores verden. Vi har leveret nogenlunde det samme som før, men til færre penge, og vi kan ikke sige, det er takket være Design af Relationer.

Det er alt for komplekst. Men det er takket være projektet og de frivillige, at vi fx har kunnet komme på ferietur uden at bruge én ekstra krone.

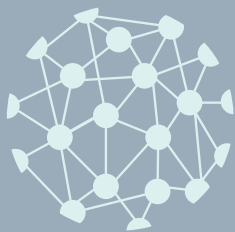
Både borgerne og vi ansatte har fået et rigere liv – og det oplever jeg også, at mange af de frivillige har.

Som leder har det været dejligt at kunne gi' medarbejderne udfoldelsesmuligheder – og se dem tage imod dem.



**//** Jesper Wiese har siddet til en beboers begravelse, hvor der ikke var andre til stede end medarbejdere fra Skansebakken. For nogle beboere begrænser relationerne ud over personalet sig kun til en frisør og en chauffør

*FRA INTERVIEW MED JESPER WIESE I VEJLE AMTS FOLKEBLAD*



# DESIGNMETODEN TAGES I BRUG PÅ ALLE VEJLES HANDICAPCENTRE //

SOCIALPÆDAGOGISK KONSULENT  
LOTTE MIKKELSEN,  
LÆRINGSCENTER BREJNING





## VIDEN BREDES UD - 40 FRA SYV HANDICAPCENTRE ER NU UNDERVIST I AT BRUGE DESIGNMETODEN

---

”Kan det lade sig gøre her, kan det lade sig gøre overalt. Det er vores mål i den sidste ende”. Det sagde Vejles handicapchef Kirsten Bundgaard ved starten af Design af Relationer – og hendes vision er nu ved at blive realiseret: I løbet af november 2014 afsluttede 40 medarbejdere og ledere kurset ”Designtænkning i praksis”, der skal sætte dem i stand til at arbejde på en anden måde.

– Forløbet på Skansebakken var en afprøvning af, om designmetoden kunne skabe de forandringer, vi håbede på, i medarbejdernes måde at tænke og handle på. Det kunne den, og derfor ønsker vi nu at udbrede den til alle centre i kommunen. Det siger socialpædagogisk konsulent Lotte Mikkelsen fra LæringsCenter Brejning, der har udbudt uddannelsen til ledere og medarbejdere i kommunens syv bo- og beskæftigelsestilbud.

Hun siger: – Der stilles krav om at innovere den offentlige velfærd. Vi skal gøre tingene billigere, men det må ikke blive dårligere. Tværtimod skal det helst blive bedre, og det skal designtænkningen hjælpe os med, Vores ønske er at kunne lave forandringer med den nysgerrighed, design lægger for dagen, og gøde til den omstillingsparathed, som organisationerne har brug for i fremtiden.

### INNOVATIONSMÅL

Lotte Mikkelsen fortæller, at alle syv centre for de næste to år har opstillet innovationsmål, der anvender designmetoden, primært mål der samtidig øger borgerens mestring og selvstændighed.

– Vi har ingen forudsætninger for at arbejde med disse metoder, og der er heller ingen sikkerhed for, at det kan gøres uden

designere. Men efter dette første kursus tror vi på det, siger Lotte Mikkelsen, der kan fortælle om begejstrede kursister.

### **SKAL GØRE FORANDRINGERNE FORSTÅELIGE OG SPISELIGE**

Målet med uddannelsen er at sætte medarbejdere og ledere i stand til at indgå i forandringsprocessen. – Vi har taget udgangspunkt i den proces, vi har haft på Skansebakken, og de ambassadører, vi nu får uddannet, skal være med til at drive processen i alle handicapcentre i Vejle Kommune, fortæller Lotte Mikkelsen.

Hun peger på, at de har en særlig parathed til at indgå i samarbejdet med ledelse og designere i større forandringsprocesser, men at de også har fået kompetencer til selv at skabe forandringsprocesser i deres hverdag. – Det er vigtigt, de kan være med til at gøre forandringerne forståelige og spiselige, siger

Lotte Mikkelsen, som håber, at centrene med uddannelsen kan blive i stand til at tilegne sig metoderne selv.

– Men det kræver denne intensive uddannelse, vi nu er i gang med, og derfor udbyder vi to kurser næste år, så mindst 80 flere ret hurtigt kan komme igennem. Centrene skal ha' kompetencen for at kunne skabe forandringerne, ellers har de ingen chance for at udnytte metoderne rigtigt og optimalt, siger hun.

*“Vores ønske er at kunne lave forandringer med den nysgerrighed, design lægger for dagen, og gøde til den omstillingsparathed, som organisationerne har brug for i fremtiden”*

*Socialpædagogisk konsulent Lotte Mikkelsen,  
LæringsCenter Brejning*

---

### **FRA KURSUSMATERIALET**

#### **Formålet med kurset, der afvikles på LæringsCenter Brejning.**

Formålet er, at deltagerne får et generelt kendskab til teorier om design-tænkning, -metode og -proces med udgangspunkt i Designskolens model. Deltagerne udvikler færdigheder og kompetencer til at arbejde med designtænkning og praktisk facilitering af innovationsprocesser.

Deltagerne vil få konkrete værktøjer, der gør det muligt at indhente og analysere ny viden og anvende denne til at udtænke og skabe nye løsninger på interne problematikker i det daglige arbejdsmiljø.

#### **Hvorfor er det relevant for mig?**

Undervisningens fokus vil ligge på design-metoder og designtænkning i praksis. Desuden vil der både i teori- og praksis-undervisning lægges vægt på facilitator-rolle. Målet er, at deltagerne efterfølgende

vil være i stand til at udvikle, tilrettelægge og gennemføre mindre designprocesser, som adresserer interne problematikker og som involverer kolleger/samarbejdspartnere i egen praksis.

Deltagerne er efterfølgende motiverede og parate til at tage medansvar for innovation inden for de eksisterende rammer.

Det vil sige skabe forandringer inden for et velkendt område og ud fra den pædagogiske forståelse, der allerede arbejdes med i hverdagen. Forløbet vil også klæde deltagerne på til at samarbejde med professionelle designere i mere omfattende innovationsprojekter på institutionerne.

# MODULBESKRIVELSE

## Modul 1 - DESIGNTÆNKNING I PRAKSIS

Det første modul har fokus på at rammesætte kurset og fokusere på læringsmål ved hjælp af designmetoder. Vi skal arbejde med kursets tema, spillereglerne for kurset, undervisningsmetoderne og individuelle læringsmål.

## Modul 2 - INDSAMLING AF VIDEN

Dette modul introducerer deltagerne til metoder til at indhente viden både hos brugere, men også internt i en medarbejdergruppe og ude i verden. Her fokuserer vi på observation som metode.

## Modul 3 - FORSTÅ EKSISTERENDE VIDEN

Når man har indsamlet viden, har man brug for metoder til at forstå, og det vil Modul 3 handle om. Vi arbejder med, hvordan man analyserer viden og skaber indsigter.

## Modul 4 - UDVIKLING AF NYE MULIGHEDER

Modul 4 introducerer til, hvordan man rammesætter et designprojekt og hvordan man skaber mulighedsrum, man kan handle på, når man vil finde på nye ideer. Herefter introduceres til en 3-trins idéudviklingsproces, som viser systematikken i at udvikle en ny designløsning.

### Modul 5 - UDVIKLING AF NYE IDEER

Modul 5 vil gentage idéudviklingsprocessen for at give deltagerne træning i den gentagende læringsproces, som designprocessen også er. Det er vigtigt at turde fejle og lære ved at prøve og eksperimentere i mange retninger, inden man når frem til den endelige løsning.

### Modul 6 - DESIGNPROCESSEN

Indtil nu har vi introduceret enkeltstående metoder, og på dette modul skal vi arbejde med at sætte metoderne sammen til en designproces, som er tilpasset den ramme, man skal designe i. Det er en vigtig del af designtænkning i praksis, at man er reflektiv i forhold til, hvordan man tilpasser, planlægger og udfører processen.

### Modul 7 - IMPLEMENTERING AF DESIGN

Sidste modul på kurset vil vi bruge på at arbejde med og reflektere over, hvad der skal til for at implementere en designløsning i en organisation. Hvilke barrierer og udfordringer skal man være opmærksomme på og hvornår er implementering en succes.



# METODER //

UDVIKLINGSCHF, PROREKTOR METTE MIKKELSEN,  
DESIGNSKOLEN KOLDING



## DESIGNMETODERNE SIKRER, AT BRUGERNE INVOLVERES I HELE PROCESSEN

---

På Designskolen Kolding arbejder vi med at skabe produkter, services og systemer, som i den yderste konsekvens kan være med til at forandre verden. Vi er optaget af, at designeren kan bidrage med brugerfokus og løsninger, der skal give mening for alle involverede, ikke kun i forhold til dem, som påvirkes direkte, men også den lange række af involverede, som bliver påvirket mere perifert.

Heldigvis får flere og flere øjnene op for, at designprocessen og designmetoder kan bidrage til at se sammenhænge på nye måder og træffe kvalificerede valg, som kan inspirere til nye måder at gøre tingene på.

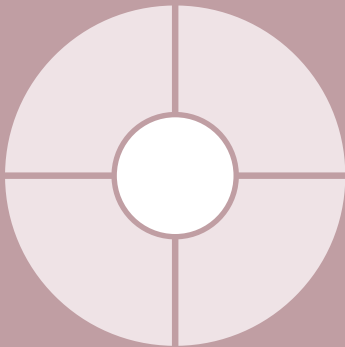
Særligt oplever vi, at designprocesser og metoder er egnede, når man har problemer, der skal gøres noget ved, og som ikke kun har én løsning.

Designforskerne Anne Kathrine Gelting og Silje Kamille Friis har samlet Designskolen Koldings teoretiske designproces i denne model, som vi har arbejdet ud fra i Design af Relationer efter en spæd begyndelse, hvor vi arbejdede med en model, udviklet af det amerikanske designfirma IDEO.

Designskolens model rummer fem faser:

- Collaborate
- Collect
- Comprehend
- Conceptualize
- Create

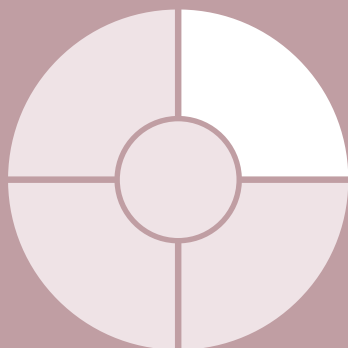
## COLLABORATE



Vi starter med at gøre os klart, hvad rammerne er for et samarbejde: Hvor, hvordan og hvem, der skal bidrage, økonomi, tidsforbrug, målbarhed samt hvordan projektet skal formidles og til hvem. Derefter aftales succeskriterier og rammer for projektets afrapportering.

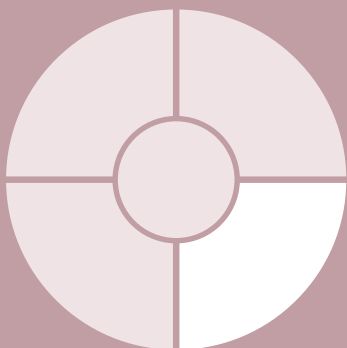


## COLLECT



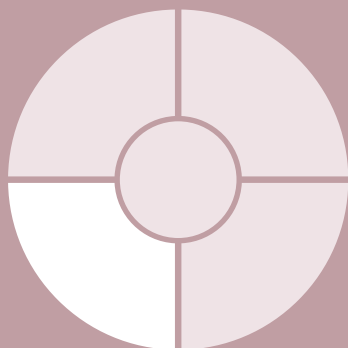
Gennem desktop research, bruger-involverende processer, observationer og eksperter-samarbejder indsamler vi viden om det økosystem, der skal forandres. Der ses bredt på stedets fysiske, kulturelle og sociale ressourcer samt på praksis, værdier og historie på området. Som designere tilrettelægger vi altid inddragende forløb gennem valget af designmetoder. Det gælder, hvad enten det er borgere, medarbejdere eller ledere, kognitivt stærke eller svage, mennesker med professionel eller privat interesse i projektet osv.

## COMPREHEND



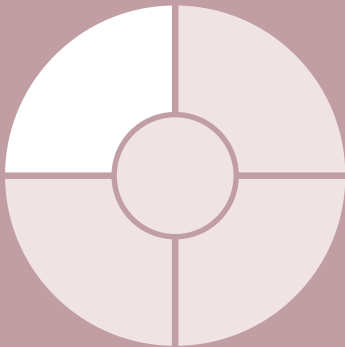
I analysefasen opnår man en indsigt i det eksisterende ved at organisere og finde mønstre i det indsamlede materiale. Denne indsigt omsætter man til noget, man kan handle på. Man kortlægger interessenter, følelsesmæssige drivere og barrierer og ser på mulighedsrum, som er steder, hvor det er indlysende at starte en forandringsproces. Indsigterne fra analysefasen præsenteres for de involverede parter i workshops, som skaber fælles afsæt for nye aktiviteter. Deltagerkredsen skal være meget bred, så alle involverede føler, det bliver "deres projekt". Herefter redigeres analysen med ny begrebs-etablering. Denne fase handler ikke kun om, at vi forstår, men i højere grad om, at de/l forstår, hvad projektet går ud på og får ejerforhold for det.

## CONCEPTUALIZE



I denne fase udvikles nye ideer og koncepter, som kan inspirere til nye måder at gøre tingene på. Når man præsenterer nye koncepter og idéer, kan man bl.a. identificere hvilke barrierer, der skal fjernes, for at få det nye til at lykkes. Det vil ikke være alle initiativer, som bliver en succes, men de mest levedygtige rettes til, så de giver mening for de involverede. Først når de er afprøvet i en snæver kreds, og de værste børnesygdomme er ryddet af vejen, opskales de til noget større. Ved at starte flere initiativer i det små og arbejde med, at alt ikke skal være perfekt fra starten, undgår man, at de involverede taber ansigt. Samtidig ses det, at de involverede har stor indflydelse på det, der sættes i værk, og derved kan aktiveres som ambassadører for det nye, når projektteamet går ud af projektet.

## CREATE



For at kunne bevise projektets potentiale over for forskellige interessenter er det meget vigtigt at teste det i et scenarie, som er så tæt på virkeligheden som muligt. I testfasen afprøves hele den samlede proces, som prototypen tapper ind i. Det vil sige, at langt flere interessenter involveres i afprøvningen end dem, der har været med til at udforme prototypen. I denne fase evalueres projektet af en større skare af brugere efter på forhånd opsatte kriterier, ligesom der kan arbejdes på beregninger eller business cases, som kan demonstrere konceptets potentiale og effekter.

---

I "Design af Relationer" arbejdede vi ud fra den teoretiske ramme, som modellen på siderne foran beskriver. I hver del af denne ramme findes en række metoder, som hjælper designeren med at involvere brugere, arbejde holistisk, visualisere og gennemføre andre af de greb, som kendetegner designerens værktøjskasse.

Eftersom denne måde at tænke på både repræsenterede et konkret projekt og en fremtidig måde at arbejde på/et mindset, blev en lang række interessenter og samtlige medarbejdere på Skansebakken introduceret for metoderne via en kick off workshop.

Introduktion til metoderne skete ved, at deltagerne fik en turbo-gennemgang af, hvad designmetoder er for noget. Gennem en brugerrejse blev Skansebakkens værdier italesat og konkretiseret.

Ved at få medarbejderne til at kortlægge deres dagligdag kom de til at se deres egen virkelighed udefra.

### **COLLECT**

I denne fase indsamler vi viden om det, som er, og vi prøver at opnå forståelse for brugeren i bredest mulig forstand.

Som en del af processen gennemførte designerne feltstudier på Skansebakken. Gennem en måned fulgte de borgere og medarbejdere for at sugе viden til sig og få forståelse for deres respektive situation, udfordringer, ønsker og behov. De observerede brugeren (altså både borgeren, medarbejderen, lederen, de (alt for få) pårørende, gæster og ikke betalte relationer) i hverdagsituationer og identificerede fx forskellen på det, brugeren siger, og det, han/hun gør.

Designerne registrerede handlingsmønstre, kontekst, afkodede værdier, betydninger etc. Alle indtryk blev fastholdt via noter, fotos og video samt observationsskemaer og observationsdagbøger, som var særligt udviklet til formålet.

De mange indtryk gav en dybere forståelse for de mange forskellige brugere og deres ofte modsatrettede præferencer.

### COMPREHEND

Ved at registrere dagligdagen gennem nye og helt fremmede øjne fik både personale og designere en mulighed for at forstå, hvad der foregår på afdelingen.

Da noter og fotos efterfølgende blev sammenstillet, blev det bl.a. tydeligt, hvad de besøgende mødes af, og at stemningen på Skansebakken ikke havde meget med et hjem at gøre.

Et brugerstudie vil ofte være alt for ensidigt og usikkert, når man arbejder med komplekse systemer.



Designer Joan Pedersen med observationsskemaet

---

Her er mange variabler på spil. Derfor anvendte vi forskellige datakilder, som kan underbygge og perspektivere de samme konklusioner. Der tales om triangulering, når man ved hjælp af flere datasæt belyser det samme fænomen.

De data, som blev indsamlet ved brugerstudier på Skansebakken, blev efterfølgende afstemt med desk-research, dels fra faglitteraturen, dels en diplomopgave, som beskriver Skansebakkens udfordringer.

Endvidere indkaldte vi en lang række interessenter (faglige profiler/eksperter etc.) til en workshop, hvor vi bad dem vurdere, om det, vi havde konkluderet, gav mening i deres optik.

I analysefasen gennemførte vi en række workshops med interessenter (medarbejdere, ledere, pårørende og Udviklingshæmmedes

Landsforening, som kunne tale borgernes sag), som skabte fælles afsæt for en forståelse for de forandringer, der skal til både i det omkringliggende samfund og internt i Skansebakkens økosystem.

Disse workshops gjorde det tydeligt for alle, at der er brug for holdningsændringer indefra, hvor medarbejdere på Skansebakken må ændre adfærd og i højere grad se sig selv som værter for forandring. Det blev tydeligt, at forholdet mellem institutionen som hjem og arbejdsplads var skævt.

Rækken af workshops havde også den fordel, at de sikrede projektets forankring i medarbejdergruppen, og vi udpegede en gruppe ambassadører, som skulle videreformidle de indsigter, der var kommet frem. Det var et arbejde, de ikke havde udpræget lyst til at stå i spidsen for, for det var ikke rare indsigter, vi var kommet frem til.

Analysen konkluderede nemlig, at det er svært at skabe ikke-betalte relationer på Skansebakken, fordi:

- Skansebakken er både et hjem og en arbejdsplads, hvor medarbejderne følger en nøje fastlagt plan, som skal tilgodeses.
- Borgerne skal have megen hjælp til at kontakte nye relationer. Deres historie og personlige præferencer var ikke umiddelbart aflæselige for udefrakommende.
- Der er brug for forandring og holdningsændringer både internt i organisationen og også hos de parter, som kunne være interesserede i at fungere som ikke-betalte relationer.

#### BONUSINFO

Observation som metode er efterfølgende blevet anvendt af personalet i udvikling af deres eget arbejde. Uden for projektet satte en pædagog et videokamera på en af borgernes kørestol for at kunne se, hvordan en dagligdag opleves fra brugerens stol. - Undertiden som en hvirvelvind, viste videoen.

#### CONCEPTUALIZE

I denne fase - hvor vi forestiller os mulige fremtider - blev der arbejdet med en række retninger, udviklingsarbejdet kunne bevæge sig i. Gennem brugerworkshops blev det klart, at det gav mest mening at arbejde med gæstebuddet, fordi der var stor grund til at komme med nye bud på, hvordan man modtager gæster, og hvordan man bliver en god gæst på Skansebakken.



---

Der var brug for et ændret syn på verden og gæster – indefra og ud – men så sandelig også udefra og ind.

For at gøre borgerne på Skansebakken i stand til at kommunikere uden personalets mellemkomst lavede vi en række forskellige "samtaleværktøjer," som kan fortælle lidt af borgernes historie og livsverden. Samtaleværktøjerne tog udgangspunkt i "Bogen om barnet, men for voksne". Det kunne give borgeren en mulighed for at præsentere sig selv – selv om de fleste ikke har noget sprog - uden at personalet skulle fungere som oversætter.

Koncepterne blev evalueret. Nogle blev forkastet, fordi de var for arbejdskrævende, andre fordi de var for sårbare, og vi endte med at udvikle en lukket Facebookprofil til udvalgte borgere, som også fik en iPad. Et eksempel på, hvordan et stykke hverdagsteknologi i princippet blev omsat til velfærdsteknologi.

Men, der var et problem: Personalet havde ikke tid til at få de nye Facebookprofiler etableret. Designerne tog derfor kontakt til Rødkilde Gymnasium og spurgte på et fællesmøde, om der var frivillige, som ville hjælpe nogle af Danmarks allersvageste borgere med at komme på Facebook. 35 meldte sig !



Der observeres på mange små dagligdagsting

En række møder blev sat op, og ambassadørerne (udvalgte pædagoger på Skansebakken, der skal fungere som tovholdere for projektet) forberedte de enkelte afdelinger på, hvordan de skulle modtage de unge – og arbejdede sideløbende med at forandre holdningen til besøgende og den måde, man møder dem på. Projektet blev en succes, og flere af eleverne fra Rødkilde Gymnasium er stadig venner af Skansebakken.

Sideløbende gennemførtes en række sociale prototyper, for det var tydeligt for designerne, at det ikke giver mening at "komme til kaffe" på Skansebakken. De, der bor der, kan ikke føre en almindelig samtale – og de, der arbejder der, har alt for mange opgaver i forvejen, så de kan ikke "gå og lave kaffe til folk", som én af dem sagde.

Ved at invitere 'testgæster' til at gennemføre andre sociale aktiviteter på Skansebakken kunne alle parter evaluere på, hvordan noget

giver mening fra alles synspunkt. Det kunne fx dreje sig om at bede en 'testgæst' bage vafler på alle afdelinger.

Det skabte voldsom furore sine steder, fordi det var upraktisk i forhold til køkkenpersonalet; der blev brugt ikke-certificerede æg, og ikke alle var glade for den uventede forstyrrelse.

Men FORDI det var en prototype, kunne man efterfølgende interviewe testgæsten, personalet, ledere og andre involverede om, hvordan sådan en aktivitet skulle rettes til, så den kunne blive en god oplevelse for alle parter. Her kunne man diskutere, om der var særlige tidspunkter, som var mere velkomne end andre etc.

Med udgangspunkt i aktiviteter, der gav mening internt, blev det omkringliggende samfund og muligheder for relationer kortlagt. Det oplevedes for både interne som

---

eksterne parter, at det var nemt at sige ja til at blive bedt om at udføre en konkret opgave. Og medarbejderne tog først og fremmest afsæt i det nære netværk, som de selv var fortrolige med. Der blev taget kontakt til et sangkor, til en spillemandstrup, til spejdere, hundeluftere og tidligere medarbejdere på Skansebakken.

De aktiviteter, designerne foreslog som samlingspunkter, hvor folk, der bor eller arbejder på Skansebakken, kan øve sig i at få gæster – og hvor folk udefra kunne øve sig i at være gæster – blev præsenteret rundt om i lokalsamfundet.

Vi har kontaktet mange mennesker direkte. Vi har bedt dem om hjælp på en direkte og involverende måde ved at spørge, om de kunne hjælpe med helt konkrete aktiviteter. Og vi har oftest mødt forståelse og velvilje.

#### BONUSINFO

Uden for projektet har idéudviklingsmetoden Brainstorm været afprøvet på afdelingsmøder, hvor reglerne om at sige "ja- og" i stedet for "nej – men" har bidraget positivt til mødekulturen. Efter afslutningen af projektet har vi diskuteret den egentlige læring i dette projekt og bl.a. konkluderet, at det definitivt har manifesteret, hvordan faget kan bruges i det, vi med et meget skidt ord kalder adfærdsregulering.

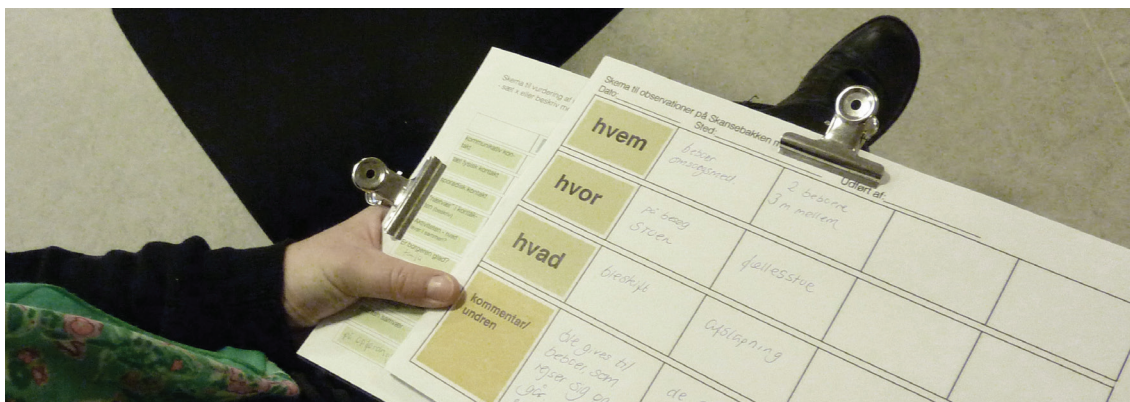
Med fokus på, at en prototype er noget, der kan laves om, har en medarbejder efterfølgende spontant henvendt sig til pårørende og bedt dem udføre konkrete opgaver. En anden har kørt en borger ind på en anden afdeling, hvor én, hun er i dagtilbud med, bor, for at se om de kunne drikke kaffe sammen. Begge dele beskriver personalet som adfærd, der var helt utænkelig, før projektet blev sat i gang.

## CREATE

Denne sidste fase fremstod som et reality check på de tiltag, som er udviklet i conceptualize fasen. Prototyper på konkrete designs (relationer) blev udarbejdet og gennemført i den "virkelige verden". De blev testet, valideret og evalueret over tid. Implementering af nye samværsformer, der skaber relationer, kræver opfølgning, og

at der foretages "brush ups" i samarbejde med dem, der skal få det til at virke uden designerne.

Hvordan overlever relationen uden designerens tilstedeværelse? Hvordan fungerer relationen på sigt? Skal der laves justeringer? Hvordan kan fasen fra prototype til selvkørende relation være?



Når man står i situationen, kan det være svært selv at se, hvordan ens handlinger opleves. Derfor er observationerne et stærkt redskab

---

## KOMMUNIKATION

Foruden designmetoderne har også kommunikation været en aktiv og kontinuerlig del af hele projektet. På det helt nære har designernes tilstedeværelse, deres visuelle materiale og fx kommunikations-træet været med til at fastholde projektet og dets betydning i hverdagen. Det har fungeret som en platform for kommunikation med "medudviklerne".

Vi har trykt en folder, som vi kunne efterlade, hvis folk gerne ville tænke over, om de ville være frivillig, og vi har trykt små plakater med kontakt-info. Dertil har vi lavet store bannere, som kunne påkalde sig opmærksomhed, hvor folk samles.

Der har ved afslutning af hver fase været nyhedsbreve, som har fortalt om projektets fremgang. Nyhedsbrevene har været formidlet elektronisk til en meget stor gruppe af interessenter i netværket omkring de tre parter.

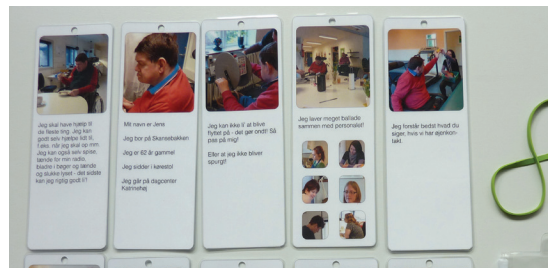
Skansebakkens personale, repræsentanter fra Vejle Kommune og medarbejdere ved Designskolen Kolding har sammen og hver for sig formidlet projektet i en lang række faglige, offentlige og private fora. Det har haft afgørende betydning for den interne forståelse for projektet – og for omverdenens opmærksomhed - at projektet vandt Kommunernes Landsforenings Innovationspris i 2013.

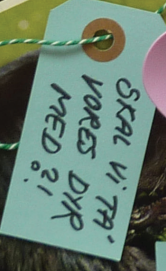
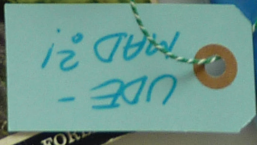
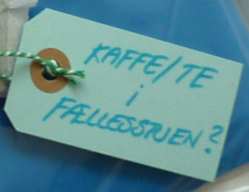
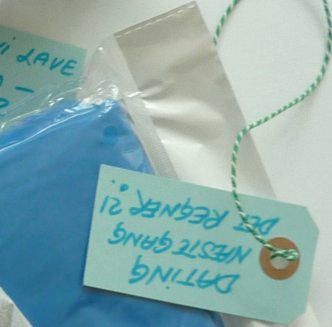
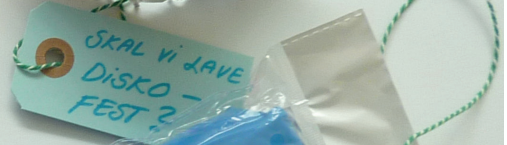
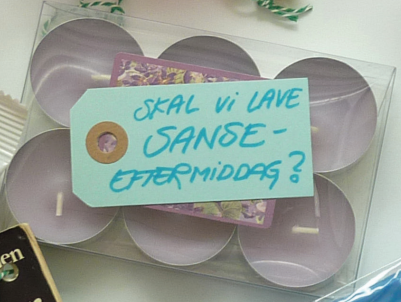
*Designskolen Koldings udviklingschef og prorektor, Mette Mikkelsen, var projektleder på skolens del i projektet, der også involverede to designere, Joan Pedersen og Laila Grøn Truelsen, fra skolens Laboratorium for Social Inklusion.*



– Øverst: Denne brugerrejse er medarbejdernes systematiske indsamling af aktiviteter, medarbejdroller, fysisk placering og andre detaljer, som tilsammen beskriver hverdagen på Skansebakken og de værdier og holdninger, der ligger til grund for, hvorfor man gør, som man gør.

– T.h.: Kommunikationspasset – den ide blev forkastet til fordel for iPads, fordi det ville være for arbejdskrævende.





BÅL -  
KAFFE ?!

MUSIK  
EFTER  
LEN ?

SKAL VI LAVE  
DISKO -  
FEST ?

SKAL VI LAVE  
FILM - HYG-  
GE - AFTEN ?

SKAL VI LAVE  
SANSER -  
EFTERMIDDAG ?

DET  
NÆSTE GANG  
?!

KAFFE/TE  
I  
FELLESSTUEN ?

SKAL VI TA  
VORES DYR  
MED ?!

UDE -  
MAD ?!

Birgitte Gothen  
**Newfoundlænder**

J. FR. CLAUSENS FORLAG



# REFLEKSIONER //

REKTOR ELSEBETH GERNER NIELSEN,  
DESIGNSKOLEN KOLDING





## NED MED KONTROLLEN OG OP MED GÆSTFRIHEDEN

---

*“Velfærdsstaten har i løbet af det 20. århundrede skabt en række unikke ydelser, som har sat det moderne menneske fri og kompenseret det funktionsnedsatte menneske til et så normalt liv som muligt. En vision for velfærdsstaten i det 21. århundrede kunne være at understøtte meningsfulde mellem menneskelige relationer snarere end at levere ydelser og teknik. Det vil design kunne yde et væsentligt bidrag til, og for Vejle Kommune, Skansebakken, Socialstyrelsen og Designskolen Kolding er Design af Relationer begyndelsen til et laboratorium for design af velfærdsstatens version 3.0”*

*Rektor Elsebeth Gerner Nielsen ved projektstarten på Skansebakken*

Borgerne på danske institutioner får, hvad de har behov for, men ikke nødvendigvis altid det, de har brug for, for at livet er godt. Det skal ændres. Design af Relationer har dybest set handlet om at finde ud af, hvordan personalet og frivillige kan give beboerne både det, de har behov for og brug for.

Designerne har i samarbejde med Skansebakkens personale valgt at arbejde med “det at have gæster”, og parallelt har vi arbejdet med “stemningen” på Skansebakken.

Hvordan skaber man en stemning, som gør, at det rart for gæster at komme på besøg? Beboerne kan ikke gøre ret meget selv. Det kan til gengæld personalet.

Men hvordan kommer man som personale til at se det som sin opgave at tage godt imod gæster, at skabe relationer, når kategorien “gæst” næsten aldrig optræder i manualer, som fokuspunkt ved evalueringer eller er på ledelsens dagsorden? Hvordan måler man nemlig, om et personale er “gæstfrit”?

I gennem de sidste mange års institutionshistorie har omsorgspersonalet lært at parkere det, de ved, om at tage godt imod gæster, derhjemme. Nu vil vi pludselig gerne have dem til at putte den kompetence i håndtasken, når de går på arbejde om morgenen, og bruge den i løbet af arbejdsdagen.

Men hvorfor være så optaget af at skaffe Skansebakken flere gæster og dermed flere ikke-betalte relationer? Fordi alle menneskers liv skabes af relationer til andre.

Det gælder også mennesker, som er udviklingshæmmede. Den moderne velfærdsstat har ikke haft meget øje for dette. Tværtimod er mennesket blevet set som individ frem for som et menneske-i-relation-til-verden. Dermed er de fællesskaber, som mennesket normalt er en del af, blevet afsnøret fra de sociale institutioner.

Konsekvensen er, at nogle mennesker kun har professionelle relationer, altså relationer til mennesker, som er betalt for at gøre det ene eller det andet for dem.

Konsekvensen er endvidere, at nogle af vore sociale institutioner lever et meget isoleret liv, uden besøg ud over anmeldte eller uanmeldte kontrolbesøg fra diverse myndigheder.

### **NATURLIGT MED FOKUS PÅ DET, DER KAN MÅLES OG KONTROLLERES**

På Skansebakken har man gennem de senere år arbejdet rigtig meget med etik i relationerne til borgerne og bl.a. fået lavet en etisk spejling, som viser, at der generelt er høj etik i arbejdet. Der sættes mål for de enkelte beboeres trivsel, og der følges op, men med de myndighedskrav, der stilles – med manualer og mål – er det kun forståeligt, hvis man i en presset

---

hverdag fokuserer på det, der kan måles og kontrolleres. Det bliver vigtigt at gøre tingene på den rigtige måde snarere end at gøre det rigtige.

Derfor har Skansebakkens personale ikke hidtil været specielt optaget af, om besøgende føler sig godt tilpas. De sørger for at have styr på det, der kontrolleres. Hvad værre er: Når venner, familie eller naboer ikke har deres daglige gang i sociale institutioner á la Skansebakken, mister omsorgspersonalet mulighed for at få det omgivende samfunds anerkendelse af deres arbejde, og de går også glip af fordelene ved løbende at blive set over skuldrene.

Når man ved, at der hele tiden kan komme gæster, er chancen for at udvikle en god arbejdskultur langt større, end hvis man går alene dag ud og dag ind. Besøgende udøver en form for social kontrol, som mindsker behovet for myndighedskontrol.

I de senere år har vi gentagne gange set, at når en institution får problemer med kulturen, er politikernes svar: Mere kontrol. Et andet svar kunne være at øge gæstfriheden, så mange flere mennesker fik deres daglige og naturlige gang på bosteder som Skansebakken. Og samtidig ville vi give også de svageste borgere i et samfund mulighed for at få de medmenneskelige relationer, som er forudsætningen for at blive menneske.



Rektor Elsebeth Gerner Nielsen holder oplæg om Design af Relationer

### HÅBET ER AT FINDE BEGYNDELSEN TIL EN NY VEJ

Med projektet har det været vores håb at finde begyndelsen til en ny vej for Skansebakkeliggende institutioner. En gæstfrihedens vej, som selvfølgelig først og fremmest må have som mål at sikre beboerne et godt liv. Det kan kun lykkes, hvis et meget kompetent personale tager teten, altså finder det meningsfuldt at gå fra at være omsorgsmedarbejder til også at facilitere beboernes relationer til omgivelserne.

### MÅLET: ET ANDET MENNESKESYN SOM GRUNDLAG FOR VELFÆRDSSTATEN

På den lange bane må målet være et andet menneskesyn som grundlag for velfærdsstaten. Frem for at tilfredsstille behov og arbejde med det enkelte individ må mennesket ses som en del af et fællesskab. Vi må alle tage et ansvar for de svageste. Forvaltet rigtigt vil en sådan udvikling både kunne give et bedre liv for den enkelte, spare penge og øge personalets arbejdsglæde, fordi deres arbejde anerkendes.



Gauerslundkoret optræder ved præsentation af projektet

**// Sidegevinsten vil være, at personalet får mulighed for at høste omverdenens anerkendelse for det imponerende arbejde, de dagligt præsterer. Et arbejde, som i dag er skjult – med mindre noget går galt. Opmærksomheden skal nok være der, hvis der fx bliver glemt en beboer på et toilet. Men da er det jo netop for sent**

*ELSEBETH GERNER NIELSEN,  
REKTOR DESIGNSKOLEN KOLDING*



# SOCIALSTYRELSENS SLUTEVALUERING //



## BORGERNE FIK FLERE RELATIONER OG HØJERE LIVSKVALITET

---

Beboerne på Skansebakken har fået flere relationer til venner, bekendte og civilsamfundet, deres livskvalitet er blevet større, og personalet har fået frigjort tid, som kan bruges på de beboere, der har behov for mere støtte. Det viser slutevalueringen af projektet "Design af Relationer".

### MELLEM 13 OG 50 % FLERE RELATIONER END VED PROJEKTSTART

Evalueringen, der er designet af Socialstyrelsen og udført af Velfærdsstaben ved Vejle Kommune, viser, hvad der konkret er sket for seks af borgerne på Skansebakken.

Udgangspunktet er WHO's parametre for livskvalitet, og hovedresultaterne er:

- Alle seks borgere har opnået nye relationer i projektperioden. I projektperioden er der, for de seks borgere, i alt skabt 21 nye relationer, og borgerne har

nu mellem 13 % og 50 % flere relationer end før projektstart.

- Borgerne har særligt fået nye relationer til andre borgere i bo- og/eller dagtilbud og til personer i lokalsamfundet.
- Procesevalueringen viser, at medarbejderne på Skansebakken i høj grad er lykkedes med at facilitere nye relationer, hvor de ikke selv er omdrejningspunktet.

### LIVSKVALITET

Evalueringen viser, at borgernes generelle livskvalitet i tre ud af seks tilfælde vurderes at være blevet større gennem projektperioden, mens to borgere vurderes til at have en bevaret livskvalitet, og en enkelt borger vurderes til at have fået en mindsket livskvalitet. Den pårørende vurderer dog, at livskvaliteten er væsentligt forbedret i dette tilfælde.

### TIDSFORBRUG

Evalueringen viser, at medarbejderne har brugt mindre tid hos tre ud af seks borgere, mens der for den anden halvdel af borgerne er brugt mere tid. Kendetegnende er, at det særligt er, mens borgeren har besøg, og mens borgeren er sammen med andre borgere, medarbejdertimerne er steget. Samlet set er forbruget af medarbejdertimer nedsat.

Stigningen i tidsforbruget kan for det første skyldes, at tre borgere ikke havde besøg i førmålingen, hvorfor der her ikke er brugt tid med borgeren, mens borgeren havde besøg, og for det andet kan stigningen skyldes, at der bruges ressourcer på at understøtte borgerne i deres relationer, og særligt i forhold til helt nye relationer.

Evalueringen viser ikke en tydelig tendens i forhold til, hvorvidt øget anvendelse og etablering af relationer vil reducere

borgerens behov for at have en medarbejder hos sig. Det forventes, at borgerens behov for at have en medarbejder hos sig, mens borgeren har besøg, i nogen grad vil reduceres i takt med, at de nye relationer bliver mere etablerede, da de nye relationer således ikke længere er "nye" og forventeligt ikke længere har brug for lige så meget guidning.

### EVALUERINGEN TILRETTELAGT SOM KOMBINERET PROCES-EVALUERING OG EFFEKTMÅLING

Evalueringen af Design af Relationer er tilrettelagt som en kombineret proces-evaluering og effektmåling.

Af hensyn til borgernes manglende forudsætninger for at kunne deltage i målingerne (manglende sprog og kognition) er målingerne gennemført af såvel personalet på botilbuddet som af borgernes pårørende.



## LINK TIL EVALUERING

[www.socialstyrelsen.dk/handicap/aktuelt\\_sik/designprojekt-skaber-nye-relationer-for-borgere-med-handicap](http://www.socialstyrelsen.dk/handicap/aktuelt_sik/designprojekt-skaber-nye-relationer-for-borgere-med-handicap)



Læs mere om hele projektet på:  
[designingrelations.com](http://designingrelations.com)



# KL'S INNOVATIONS- PRIS //



# BEGRUNDELSEN FRA KOMMUNERNES LANDSFORENING (KL)

---

## PROJEKTET

Projektet har været at designe og etablere relationer for de mest relationsvage voksne udviklingshæmmede på det specialiserede handicapområde i Danmark. Projektets kick-off var i marts 2012. Implementeringen af projektet er afsluttet, så det nu er en del af arbejdet på Skansebakken. Slutevalueringen sker ultimo oktober 2013. Projektet er lavet i samarbejde med Designskolen Kolding og Socialstyrelsen.

## IDEEN

- At benytte sig af en utraditionel og stærk faglighed (designere) til at udvikle relationer og livskvalitet for voksne med multiple handicaps
- At inddrage såvel civilsamfundet som ny teknologi i udviklingen af centerets kultur og borgernes deltagelse i samfundet
- At benytte designmetoden, der er udviklet ved Designskolen Kolding, som metode.

## METODERNE

- Designmetoden har været stærk og provokerende i sine prototyper af design af relationer
- Den stærke faglighed og grundighed i arbejdet har trængt igennem en stærk pædagogisk professionalisme
- Designmetoden er væsentlig mere produktorienteret end pædagogikken, og det har været en positiv provokation for medarbejderne og ledelsen på centeret
- Visualiseringen af forslag til bedre og andre relationer for borgerne har været et væsentligt kommunikativt gennembrud mellem de to fagligheder
- Inddragelsen af alle medarbejdere, pårørende og øvrige interessenter i processen har givet en stor styrke i forslagene.

### FORANKRINGEN

- Projektet er fuldt implementeret. Borgerne på centeret har fået udvidet deres relationer til samfundet udenfor
- Medarbejderne er gået fra at være relationen for borgerne til at understøtte relationen med andre
- Metoden til at udvikle pædagogikken på centeret er taget i brug efter projektet er afsluttet
- Designmetoden skal benyttes i arbejdet med innovation på handicapområdet i Vejle Kommune
- Inddragelse af civilsamfundet på det specialiserede handicapområde er blevet generel politik og praksis.

### VÆRDIEN

- Borgerne oplever en større kvalitet med relationer uden for centeret. Det vil sige, at de nu kan kommunikere til og med omverdenen, ligesom civilsamfundet er inviteret ind i centeret, og det har været med til at øge borgernes deltagelse i samfundet generelt
- Tilgangen og erfaringen med inddragelse af ikke-betalte personer i det daglige har skabt større åbenhed for at tage andre relationer ind i centeret
- Projektet har åbnet mulighed for at se sig gennem et økonomisk pres, uden det går ud over borgernes livskvalitet
- Værdien er dokumenteret i målinger foretaget med udgangspunkt i WHO's parametre for livskvalitet.



**VINDER**  
AF KLS INNOVATIONSPRIS 2013

**Vejle Kommune**  
Design af relationer

**Projektet**  
Projektet har været et eksempel på etablering af relationer for at gøre samarbejdet mere effektivt og sikre, at projekter løses hurtigere og mere effektivt. Projektet er afsluttet i slutningen af 2013 og har været et eksempel på samarbejde mellem KL og kommunerne.

**Udfordring**  
Udfordringen var at skabe et samarbejde mellem KL og kommunerne, der var effektivt og sikrede, at projekter løstes hurtigere og mere effektivt.

**Metode**  
Metoden var at skabe et samarbejde mellem KL og kommunerne, der var effektivt og sikrede, at projekter løstes hurtigere og mere effektivt.

**Værdien**  
Værdien var at skabe et samarbejde mellem KL og kommunerne, der var effektivt og sikrede, at projekter løstes hurtigere og mere effektivt.

**KL**

**innovationsprisen 2013**





