

Rapporten er udarbejdet af:

**Aktivitetshuset**  
Østre Hougvej 18  
5500 – Middelfart  
Tlf.: 64414433  
Email: ahuset@image.dk

## Indholdsfortegnelse

Indledning	2	Fællesskabet	40
Kort resume	3	Tryghed	41
Baggrund	4	Dialogen	42
Procesbeskrivelse	7		
Handleplansmodellen	10	<u>Hovedkonklusioner</u>	42
Metodebeskrivelse	11		
		<u>Bilag 1</u>	
<u>Har brugerindflydelse kunnet fastholdes i udarbejdelsen af en handleplan</u>		Projektbeskrivelse	46
Metode	11		
Gennemgang af hypoteser	12	<u>Bilag 2</u>	
Konklusioner	23	Samtaleguiden	49
		Kortlægning af socialt netværk	51
<u>Hvordan har brugerne erfaret samtalerne</u>		Hverdagsbeskrivelse	52
Metode	24	Handleplan	53
Gennemgang af hypoteser	25	Hjælpeguide til hverdagsbeskrivelse	53
Konklusioner	29		
		<u>Bilag 3</u>	
<u>Hvordan har personalet erfaret samtalerne</u>		Brev til deltagerne i forskningsprojektet	55
Metode	30		
Gennemgang af hypoteser	30	<u>Bilag 4</u>	
Konklusioner	34	Introduktionsbrev	56
<u>Netværksgruppen</u>	35	<u>Bilag 5</u>	
Konklusioner	36	Interviewguide til Metodegruppen	57
<u>Skema undersøgelsen</u>	36	<u>Bilag 6</u>	
Konklusioner	37	Interviewguide til samtale med brugerne	58
<u>Begreberne</u>		<u>Bilag 7</u>	
Brugerindflydelse	37	Hjælpekema i personale rolle	59
Brugerindflydelsesniveauer	38		
Brugerindflydelse i Aktivitetshuset	38	Litteraturliste	60

## Indledning

Som leder af Aktivitetshuset i Middelfart er en af opgaverne at sikre, at tilbuddet lever op til den standard, som man lovgivningsmæssigt kræver for området. Så da vi fik et tilbud fra Videnscentret for Socialpsykiatri og Evalueringscentret i Århus om at deltage sammen med bo- og dagtilbud fra hele landet i udvikling af metoder der kunne føre til handleplaner, syntes jeg, det kunne være et ganske godt grundlag at komme i gang med en metodeudvikling på et område der er fokus på i Serviceloven.

Vi har haft brugerindflydelse og udviklingen deraf, som det bærende grundlag i vores idegrundlag gennem 10 år. Derfor var det naturligt, at vores metodeudvikling skulle inddrage brugere såvel som personale. At praksis forskningsdelen også blev centreret omkring brugerindflydelse er mere et sammenfald af omstændigheder. Vi kunne se, at vi var det eneste projekt ud af de 7 involverede, der havde haft brugerindflydelse fra før opstarten, og da andre pegede på samme mulighed, blev vi til sidst også overbeviste om, at det var det, som vores projekt skulle tage udgangspunkt i.

Problemet for os blev, at det var svært at være nysgerrig på det, man tror at vide, og dermed formulere en problemformulering med problemer af et vist omfang i. Men det lykkedes, for vi blev alle i større eller mindre omfang grebet af projektet, for der var meget vi ikke vidste og der var meget, som vi ville vise.

Forskeren og bispren Niels Steensen sagde om denne problemstilling, hvor man undersøger sine egne forhold: ”Man går ikke frit til undersøgelsen af sandheden, men er tynget af fordomme. Og da intet er vanskeligere at aflægge end fordomme, så fremtræder ikke engang de moderne skrifter, selvom der er anvendt den største omhu på dem, så rent, at ikke forudfattede meninger har efterladt spor. Og hvis jeg skulle undtage mig selv, fortjente jeg at dødes for det skamløse hovmod”.

Når det er sagt og jeg er enig deri, så har vi forsøgt at beskrive vores proces, så den kan gennemskues af udenforstående. Vores kontekst er derfor beskrevet rimeligt udførligt i rapporten.

Jeg vil takke projektgruppernes deltagere for deres store arbejde, brugere der ikke var direkte involveret, for deres overbærende holdning, når vi i gruppen var vanskelige at kontakte, Karen Madsen fra Rea i Fyns Amt for sine gode indspark, vores hjemmefront, der troede, vi havde fri, når vi ikke havde tid til det, de øvrige projekter som vi har samarbejdet med, og til sidst, men ikke mindst Knud Ramian, Marianne Cohen og Karin Nielsen fra Evalueringscentret i Århus.

Mit ønske er, at vi i Aktivitetshuset har fået et materiale, der gør stedet til et bedre sted at komme, at andre får et materiale, der kan bruges til udvikling af handleplaner, at vi har fået peget på de udfordringer og muligheder, der er i fælles projekter brugere og personale imellem, og vi får formidlet, at socialt arbejde kan gøres gennemskueligt, selv om det er de bløde værdier vi arbejder med.

Allan Bentzen / forstander

## Kort resume

Aktivitetshuset fik udviklet en metode som der kan laves personlige handleplaner efter. Det er en samtalemiddel, der indeholder en kortlægning af praktiske og sociale færdigheder, en netværksoversigt, en hverdagsbeskrivelse og en metode til beskrivelse af handlemål. Metoden blev udviklet af brugere og personale i et ligeværdigt samarbejde, ud fra et aftalt defineret etisk grundlag.

I løbet af denne proces er der sket en ændring i brugernes holdning til handleplaner, fra overvejende negative til positive forventninger, fra ”en overbygning på en overbygning” og ”handleplaner er mangel på kærlighed,” til ”det vigtigste er, at man kan få lov at fortælle om sit liv, hvor der er god tid til det.” og ”det er lækkert at dele sit liv med et andet menneske.” Baggrunden for dette skift har været:

- Den store deltagelse fra både brugere og personale
- Projektet blev defineret af deltagerne – intet var besluttet før grupperne blev nedsat, hverken arbejdsform, mål eller etik
- En god information af brugere der ikke deltog – så 75 % af brugerne vidste hvad metodegruppen arbejdede med, da det blev undersøgt efter et ½ års arbejde.
- En tilfredshed med samtalemiddelens indhold og metode. Så selv om man ikke var med som person, så havde man som gruppe bestemt, hvordan handleplanen skulle laves.
- Det er en personlig handleplan, så ingen andre end de to deltagere kender indholdet af samtalen.
- Det er frivilligt. Det er et tilbud man kan tage imod helt eller delvist – den enkelte bestemmer selv, hvilke komponenter og temaer samtalen skal indeholde, eller man kan helt fravælge deltagelse.

Der er sket en udvikling af kompetencer i såvel personale- som brugergruppen. Personalet har udviklet evnen til at være i dybere samtaler, en medansvarlighed for handlemål, og en øget indsigt i brugernes livssituationer.

Brugerne har opnået en øget selvindsigt.

Det ligeværdige arbejde i arbejdsgrupperne har givet et øget selvværd - jeg er god nok, jeg kan noget, de andre hører på mig, jeg vælger, jeg bestemmer.

Vi fik beskrevet og diskuteret vores idegrundlag og begreber som: Brugerindflydelse, niveauer for brugerindflydelse, dialog, fællesskab og tryghed.

Fremtidige overvejelser, er om handleplansmodellen eventuelt skal deles over to dage, et ændret tidspunkt for samtalen, muligheden for flere temaer f. eks sex, politik og religion indarbejdes i samtalemiddel.

En debat om personalets fortrolighed, når man deltager i udarbejdelse af en personlige handleplan.

## **Aktivitetshusets baggrund**

Aktivitetshuset i Middelfart er et af Fyns Amts § 88 tilbud til borgere med svære sindslidelser, Det er et dagtilbud, som henvender sig til borgere fra 18 til 67 år.

Aktivitetshuset består af to huse, Huset og Udeholdet på hver deres adresser. Aktivitetshuset har tilknyttet 45 brugere

Huset er normeret til 24 brugere, der kommer dagligt godt 20 brugere. Der er 4 ansatte. Der er en ligelig fordeling på køn.

Udeholdet er normeret til 11 brugere, der kommer dagligt mellem 8 og 10 brugere. Der er ansat 3 medarbejdere. Det er overvejende mænd der bruger Udeholdet.

Gennemsnitsalderen er 44 år i bruger - såvel som personalegruppen.

De fleste brugere kommer fra Middelfart og nærmeste omegn.

### Overordnet målformulering

Beskæftigelsestilbuddene skal have et varieret indhold, så brugerne får mulighed for at vælge en beskæftigelse, der tilgodeser vedkommendes behov for at bruge og udvikle ressourcerne. Tilbuddene skal øge brugerens selvværd og selvstændighed.

Tilbuddene skal medvirke til at skabe og opretholde menneskelige kontakter for her igennem bedre at mestre tilværelsen.

### Idégrundlag – fra vores servicedeklaration

Aktivitetshusets grundholdning bygger på det enkeltes menneskes ret til at være og blive accepteret som den, man er.

Vi medvirker til, at den enkelte forstår og udvikler egen, social virkelighed i fællesskab med andre.

Vi har forståelse for, at det kan være svært at møde andre mennesker og skabe et socialt netværk.

Vi støtter og hjælper, når ønsket om forandring og udvikling er til stede.

Igangsætning af aktiviteter og beslutningen herom foregår i fællesskab.

Alle arbejdsopgaver er ikke lige spændende, men de løses i fællesskab.

Vi tror på humoren i livet, og vi tror på nødvendigheden af omsorg og tolerance overfor hinanden.

### Målgruppe - fra vores servicedeklaration

Aktivitetshusets brugere har en svær sindslidelse. De fleste får højeste førtidspension.

Vi tilstræber en ligelig kønsfordeling.

Udeholdets brugere er karakteriseret ved ønsket om en struktureret hverdag med praktisk, hovedsagelig udendørs arbejde, og lysten til at være sammen med andre i en lille gruppe, både til arbejde og fornøjelse.

### Vores lokaliteter

Aktivitetshuset er en helt almindelig rødstensvilla beliggende i et villakvarter i den sydlige bydel, tæt ved centrum med busser og tog. Huset har mange mindre rum der bruges fuldt ud til aktiviteter og undervisning.

Udeholdet har ca. 100 m<sup>2</sup> værkstedslokale i den vestlige bydel.

### Aktiviteter - fra vores servicedeklaration

Huset har et bredt udbud af aktiviteter:

Hobbyværksteder, fremstilling af Id-kort og navne- og dørskilte, musik, madlavning, rengøring, bogholderi, og istandsættelse af huset. Der er masser af sportstilbud: Volleyball, bowling, skydning, cykling, svømning og styrketræning

Udeholdets praktisk arbejde, hovedsagelig udendørs arbejde der udføres for private og offentlige kunder. Det kan være flisearbejde, havearbejde, udlejning og opsætning af festtelt, træfældning, malerarbejde om vinteren. Der dyrkes masser af sport. Dagligdagen kan være hård, men der holdes pauser, så alle kan deltage.

Fælles har vi ferierejser til andre lande, sommerhus m.m. Ture til udstillinger, teater, biograf, lokale kulturtilbud m.m. Undervisningen lige nu er: Dansk, blomsterbinding, yoga, guitar, keramik og syning. Traditioner i form af fester og frokoster m.m.

Der er mulighed for social støtte og rådgivning, det kan være vask af tøj, personlig hygiejne, afklarende samtaler, gennemgang af papirer fra det offentlige og egen post. Vi går ind i social støtte i hjemmet. Det kan være istandsættelse, hjælp til flytning, kontakt ved sygdom, i enkelttilfælde hjælp til rengøring m.m.

Uden for åbningstiden kan man ved problemer eller kriser altid kontakte personalet.

Åbningstiden er fra 8.00 til 15.00. Om morgenen er der fælles morgenmad, og til middag er der altid varm middagsmad.

### Personalet

Huset og Udeholdet har fælles leder.

Baggrunde er håndværksmæssige og sundhedsfaglige uddannelser.

Aktivitetshuset er desuden uddannelsessted for elever.

I ansættelsen af medarbejdere er de personlige kvalifikationer vægtet højere end de specifikt faglige.

Alle ansatte gennemfører en gestaltterapeutisk basisuddannelse over de første års ansættelse.

Der er kontinuerlig supervision.

Der arbejdes ikke med kontaktperson systemet.

### Fællesskabet og den åbne dør

Det der har karakteriseret Aktivitetshusets historie til nu, er fællesskabet og den åbne dør.

Fællesskabet i form af at mødes på godt og ondt, se og stole på hinanden, se muligheder og ressourcer og give plads og have respekt for andre. Et for os ordentligt fællesskab indebærer en demokratisk struktur.

Den åbne dør er helt konkret. Alle møder, som ikke behandler personfølsomme oplysninger, er for åben dør. Der er ikke aflåste skuffer, skabe eller døre. Åbningstiden er for alle. Dette indebærer at vi alle kan møde på samme tidspunkt og holde fyraften sammen. Personalet har dog 2 timer hver onsdag til primært eksterne møder og supervision. Ved visitering sorteres der ikke fra, hvis grundkriterierne er opfyldt og der er plads.

### Fundamentet

- Du er medlem af et fællesskab.
- Du er ventet og dermed savnet.
- Din medvirken er nødvendig.
- Du behøves og vi holder af dig.

Disse 4 punkter er fundamentet for vort samvær i Aktivitetshuset, og har været det gennem alle årene. Vi syntes, at de er vigtige for al virksomhed, hvor flere mennesker er involveret, det være sig en arbejdsplads, en familie eller som hos os et socialt tilbud med et struktureret dagsindhold.

Når det er så vigtigt at opleve, en aktiv medvirken er nødvendig, er det for at få forbindelse til det menneskelige behov for:

- at behøves
- at være betydningsfuld.
- at opleve et ansvar for andre.

Når vi er sammen, er vi ligeværdige, ikke forstået som ligestillet, for vi er forskellige, kan forskellige ting og har forskellige funktioner, men vi har en gensidig respekt for hinanden og hinandens arbejde.

Ingen regler eller principper har nogen værdi, hvis ikke den giver den enkelte mulighed for at se en mening med tilværelsen.

### Kulturstabilitet

Husets brugere kan deles i tre grupper, hvor den første tredjedel har en tilknytning i mere end 7 år, den anden tredjedel i mere end 3 år og den sidste tredjedel er optaget inden for de sidste 3 år. Husets personale kan deles i 2 grupper, 5 ud af 7 har været ansat i mere end 7 år og de sidste 2 i mere end 3 år.

Fremmødet har gennem årene været meget stabilt og på mere end 80 %.

### Forskelle mellem brugere og personale

Det er svært at definere forskelle i kompetencer på grund af de store individuelle forskelle der er i brugergruppen, fra brugere der kommer og forbruger af tilbuddene, til brugere der er ansvarlige for værksteder, udskrivning af og betaling af fakturaer m.m. Personalets har generelt større, sociale kompetencer, som er et væsentligt parameter når vi ansætter. Den store forskel ligger i ansvarligheden, hvor personalet lønnes og forventes at være ansvarlige over for såvel arbejdsopgaver, kontakter og arbejdsopgaver, der ikke kan magtes af brugerne. Brugere har en rettighed til at fralægge sig et aktuelt ansvar. Denne rettighed bygger på en viden om, at de fleste kan mærke når sindslidelsen tager over, og man ikke kan magte det aktuelle ansvar.

### Brugerindflydelse

Vi har valgt brugerindflydelse som tema, fordi den måde, som vi arbejder med handleplaner på, ligger i forlængelse af vort idegrundlag. Bruger og personale har i fællesskab udviklet en handleplansmodel, og vi finder det relevant at undersøge, hvordan arbejdet er udført. Under processen blev vi opmærksomme på, at vi var det eneste tilbud, hvor brugerne har været inddraget fra start, og deltaget i seminarerne.

### Begreber vi finder relevante at afklare.

- Beskrive, hvad vi mener, at brugerindflydelse er for os, og hvordan brugerindflydelse kommer til udtryk. Niveauer for brugerindflydelse, så det er muligt i konklusionen at beskrive niveauet for brugerindflydelsen.
- Beskrive, hvad dialog, fællesskab og tryghed betyder for os.

## **Procesbeskrivelsen**

## Baggrund

På Amtsrådsforeningens seminar om metode i socialpsykiatrien i Herning i maj 1998, var der et oplæg om handleplaner af institutleder Knud Ramian fra Evalueringscentret i Århus. I januar 1999 var der en opfølgingsdag i Odense, hvor interessen yderligere blev skærpet. I Aktivitetshuset havde vi fokus på Serviceloven, og usikkerheden omkring hvem, der skulle lave handleplaner, og om aktiveringsbestræbelserne ville få betydning for os. En del brugere havde været meget nervøse for den nye lov, det var primært frygten for igen at skulle aktiveres, der fyldte til at begynde med. Handleplaner som sådan fyldte ikke så meget, men der var en stor enighed om, at det var ikke noget for os. Mange brugere havde dårlige erfaringer fra tidligere, det drejede sig primært om manipulation og nedværdigende oplevelser. Personalet kunne huske megen spildt tid i planlægning og udarbejdelse af planer, der aldrig førte til noget.

## Opstart

Så i begyndelsen af marts blev begrebet handleplaner, diskuteret på et personalemøde. Der var ikke enighed om, at handleplaner var en god ide, men der skete en ændring i gruppens bevidsthed. Det var ikke mindst bemærkningerne om, at hvis man som personale skulle kunne bevare sin værdi som medarbejder i socialpsykiatrien, måtte man lære at udarbejde handleplaner. Men tilbage var angsten for overgreb på brugerne, og om idegrundlaget kunne bevares.

Aftalen på personalemødet blev, at på det efterfølgende stormøde, skulle man som personale holde en lav profil, og ikke fra begyndelsen af mødet lufte negative forventninger.

Til mødet var vi nogle og tyve deltagere. Mødet blev indledt i en stemning præget af nysgerrighed og negative tilkendegivelser.

Omdrejningspunkterne for oplægget var:

- Handleplaner var en del af serviceloven, så vi kom på en eller anden måde til at beskæftige os med det, enten vi ville eller ej.
- Det måtte være muligt at lave handleplaner, der tog hensyn til Aktivitetshusets kultur.
- Handleplaner var det tætteste, man som bruger kunne komme på beskrevne rettigheder. En handleplansaftale er forpligtende.

Enkelte talte om at handleplaner var: ”En overbygning på en overbygning”, og ”at handleplaner var mangel på kærlighed”. I løbet af mødet blev stemningen overvejende positiv, og det blev besluttet, at vi skulle deltage i forskningsprojektet.

Endvidere blev etikken for det kommende arbejdsgrundlag diskuteret og vedtaget.

Til slut blev der nedsat 3 grupper til at udføre arbejdet:

- En styregruppe som primært skulle tage stilling til processen, hvis den gik i hårdknude,
- En netværksgruppe som skulle beskrive de nuværende muligheder for socialt støtte.
- En metodegruppe til udvikling af en handleplansmetode.

Valgene blev foretaget ved håndsoprækning for de to sidste gruppers vedkommende, 10 brugere og 5 personale indgik i disse grupper. Styregruppen var 1 personale og 1 bruger fra henholdsvis metode- og netværksgruppen samt Husets leder. Det lykkedes at få integreret den

bruger, der havde størst modstand mod handleplaner i arbejdet. Vedkommende blev på en måde garant for, at en evt. metode ville være acceptabel for alle i Aktivitetshuset.

#### Styregruppens arbejde

Styregruppen afholdt to møder. Den primære funktion blev at skrive den overordnede projektbeskrivelse.

#### Netværksgruppens arbejde

Netværksgruppen skulle beskrive, hvilke tilbud der er i lokalområdet, hvor man kan møde andre brugere, og hvilke muligheder og behov den enkelte bruger kunne forvente at få opfyldt de steder.

Arbejdsgruppen bestod af 4 brugere og 3 personaler, men debatterne foregik også uden for møderne, så en større gruppe brugere blev inddraget i diskussionerne.

Der blev holdt ugentlige møder. På hvert møde tog man et netværkssted op, strækkende sig fra psykiatrisk hospitalet, over støttecentre, andre dagtilbud til Kvickly. Mødernes varighed var på 1 – 1½ time med en rygepause midtvejs. Der blev udarbejdet referat af møderne.

Arbejdsgruppens opgave var at beskrive, hvilke steder man møder andre brugere i lokalområdet, og hvilke muligheder og behov den enkelte kunne forvente at få opfyldt.

#### Metodegruppens arbejde

Metodegruppens opgave var at udvikle en handleplansmodel. Arbejdsgruppen bestod af 4 brugere og 2 personaler, en faldt fra, men en anden trådte til.

Gruppen afholdt 19 møder, deltog i et dagsmøde i København, 2 seminarer på 2 dage og 3 møder med Knud Ramian, hvor han gav konsultativ bistand. Møderne blev aftalt fra møde til møde, de blev afholdt i Aktivitetshuset i kælderen, de fleste om formiddagen, men enkelte var om eftermiddagen. Møderne var ikke på samme ugedag. Tidsrammen var på ½ til 1 time, det længste møde var på 1½ time.

Man tog hensyn til gruppedeltagernes andre aktiviteter.

I begyndelsen havde gruppens tovholder, en bruger, et oplæg med, vedkommende havde gennemlæst forskellige rapporter og modeller og havde udledt syntesen heraf. Oplægget blev diskuteret og der blev løbende konkluderet og nedskrevet referat heraf.

Som møderne udviklede sig, ændrede mødeformen sig. Tovholderen trådte et skridt tilbage, og det blev aftalt fra møde til møde, hvem der skulle lave hvad. På selve mødet udarbejdede man en styrende dagsorden. På enkelte møder var det nødvendigt at vælge en mødeleder, når diskussionerne og småsnakken tog overhånd.

På seminarerne oplevede man, at de var den eneste gruppe, der havde brugere involveret i arbejdet, så der blev brugt en del tid på at diskutere dette fænomen.

På Stormøder orienterede gruppen om arbejdet.

Den endelige model blev til efter en række udkast. Indholdet blev en hverdagsbeskrivelse, en beskrivelse af livssituationen, en netværksanalyse og en metode til beskrivelse af handlemål. Den blev afprøvet i den personalegruppe, der siden skulle have handleplanssamtaler med brugerne, for at de kunne prøve den på egen krop, og mærke om der var steder, der gjorde ondt eller virkede stødende på dem. Metodegruppen fravalgte, at brugerne i Metodegruppen skulle afprøve modellen, da de ikke skulle indgå i samtalerne. Denne procesdel medførte ikke ændringer i handleplansmodellen.



### Overvejelser om handleplansmodellen

Der ligger mange overvejelser til grund for den model, der udgør rammen for handleplanssamtalerne i Aktivitetshuset. Fra nærmest at stå på bar bund begyndte vi at undersøge hvilke modeller, der har været anvendt andre steder og om vi kunne bruge dele af dem i vor egen model. Vi tog hurtigt afstand fra CAN (Camberwells assesment of needs), fordi vi heri så en tingsliggørelse af og en mistro til brugeren bl.a. fordi personalet hele tiden skal kontrollere rigtigheden af brugerens udsagn. Vi ønskede en metode der gav en subjekt - subjekt relation, hvor begge parter er ligeværdige samtalepartnere omkring handleplanstemaet, og hvordan den ene part i kraft af sin rolle som f. eks. personalet ikke objektiverer brugeren. Med andre ord fravalgte vi afkrydsningsskemaer – ud fra Ivan Malinovskis tese om: ”Den, der ikke formulerer sig, bliver selv formuleret”. Samtalen ville være med til at sikre en dynamisk udvikling af handleplaner. Det ligger i forlængelse af Husets demokratiske proces gennem 10 år.

### Pilotprojektet

1 bruger fra Udeholdet og en fra Huset, blev af Styregruppen spurgt om de ville være med til at afprøve handleplansmodellen – det ville de. De valgte så 2 personaler til samtalerne. Før samtalerne fik brugerne et brev der lovede diskretion og fortrolighed, samt samtale guiden med hjem.

Efter samtalerne fortalte begge brugere om deres indtryk af samtale guiden på et ekstraordinært Stormøde. Dette bevirkede, at handleplanerne blev mere konkrete. Holdningen var efterfølgende udpræget positiv.

Projektet viste tilfredshed med deltagelsen og samtaleformen. På baggrund af pilotprojektet udarbejdede gruppen en stramning af målfastsættelsen. Handlemålene blev der efterfølgende fulgt op på.

### Implementering

I november / december måned blev der gennemført 4 samtaler. De 4 brugere var et resultat af en målgruppesøgning af Aktivitetshusets brugere. 2 af brugerne var socialt stærke og aktive deltagere i Aktivitetshusets liv, de 2 andre har en løsere tilknytning til stedet. Alle 4 sagde ja til at deltage i forløbet. Handlemålene blev der efterfølgende fulgt op på.

### Forskningsgruppen

Efter pilotprojektet nedlægges metodegruppen og forskningsgruppen træder til i oktober måned. Den kom til at bestå af metodegruppen samt lederen. Efter et par møder vælger 2 brugere at udtræde af gruppen. Mødeformen fra metodegruppen fortsættes, ugentlige møder, referat, ingen mødeleder, men nu møder af længere varighed. Gruppen har deltaget i seminarer med Videnscentret for Socialpsykiatri og Evalueringscentret i Århus. Gruppen valgte, at tage brugerindflydelse som indgang til projektet.

Gruppen har arbejdet med: at lave interview af metodegruppen og personalet og brugere i handleplanssamtalerne, at udarbejde spørgeguiden, at opstille hypoteser og forskningsspørgsmål, at begrebsafklare, at konkludere på datamaterialet, og skrive rapporten.

## **Handleplansmodellen**

Ud af disse overvejelser skete der en sammensmeltning af en model fra Skien Sygehus og den samtalemiddel, vi fik fra Fyns amt, den norske model blev vurderet til at blive for kompliceret for brugere og personale. Resultatet blev en fynsk-norsk fusionsmodel, der dannedes efter heftige diskussioner.

Samtaleguiden er i 4 dele:

Kortlægning af praktiske og sociale færdigheder

Netværkstegning

Hverdagsbeskrivelse

Handleplan

Den første del giver hurtigt et overblik over livssituationen og er ment som en indgang til selve handleplanssamtalen – hverdagsbeskrivelsen er løsere struktureret med henblik på en mere spontan samtale mellem parterne. Med få ændringer er vi her blevet inspireret af den norske model, idet vi dog har tilføjet et afsnit om medicin og eventuelt misbrug. Flere har dobbeltdiagnoser, der indbefatter misbrug af alkohol og / eller stoffer, hvilket kan udgøre et tungtvejende problem for nogle brugere.

Netværkstegningen var den del af modellen, der hurtigst fik mange tilhængere i Modelgruppen. Den er inspireret af den norske model, vi som helhed forkastede. Den viste sig at være for kompliceret at arbejde med i vort regi. Netværkstegningen er en måde at kortlægge brugerens netværk. Den skaber overskuelighed over det ellers noget brogede personlighedsgalleri, der udgør netværket. Der findes forskellige sfærer omkring hovedpersonen og det gøres også klart, hvad der er netværkskernen og dens periferi. Kernen består af personer, som brugeren føler sig mest knyttet til, medens periferien udgøres af personer og instanser, hvortil der foreligger en løsere tilknytning. Kortlægningen af netværket kan også hjælpe med at gøre samtaleparterne mere bevidste om handlemål, der tager udspring i netværket.

Hverdagsbeskrivelsen er meget kortfattet og berører emner som dagligdagen, beskæftigelse/aktiviteter, kontakt til andre mennesker, medicin, misbrug, fremtid og opsamling/ afrunding. Til spørgsmålene er der en hjælpeguide, hvor personalet kan hente inspiration. Metodegruppen fravalgte temaer som seksualitet og politik.

Handleplanen – selve handlemålet – har ændret udseende undervejs fra, at vi opdeltede målene i langsigtede og kortsigtede mål til et skema, der bygger på holdninger og forventninger til målenes opfyldelse. Handlemålene opdeles i: ”Hvad du selv kan gøre” og ”Hvad kan dit netværk bidrage med”.

Det er i øvrigt vigtigt at påpege, at skemaet ikke er et interviewschema, men en samtalemiddel, hvor man kan springe mindre væsentlige punkter over og fordybe sig i dem, der betyder mest for den enkelte bruger.

## Metodebeskrivelse

### Formål

Undersøgelsen tager sigte på at undersøge:

- a) Var brugerindflydelse mulig i udvikling af handleplaner.
- b) Hvilken betydning havde det for kvaliteten.

Vi vil undersøge dette ud fra 4 vinkler:

1. Har brugerindflydelsen kunnet fastholdes i udarbejdelsen af en handleplansmetode.
2. Hvordan har personalet erfaret samtalerne.
3. Hvordan har brugerne erfaret samtalerne.
4. Hvilke andre muligheder har brugerne for samvær, støtte og socialt netværk end Aktivitetshuset.

### Metode ad 1,2 og 3

Vi valgte praksisforskningsmetoden – hvor der efterfølgende foretages interview af de deltagende parter i processen.

Vi valgte at opdele vores hovedprojekt i 3 dele. Baggrunden er dels det arbejdspress, vi kunne forudse og måske ikke kan overkomme. Så kan vi endvidere se en fordel i, at personalet arbejder med brugervinklen, og brugerne med personalevinklen.

Aktivitetshusets leder arbejdede med processen der førte til handleplanen, da han ikke havde deltaget i dette arbejde.

### Metode ad 4

Afdækning af brugernes andre muligheder for samvær, støtte og socialt netværk, vil være et gruppearbejde, hvor erfaringer deles.

### Metodekritik

Undersøgelsen foretages internt i Huset med de problemstillinger, der vil være ved at undersøge eget normsæt og kultur.

## **Har brugerindflydelsen kunnet fastholdes i udarbejdelsen af en handleplansmetode**

### Metode

Deltagerne i metodegruppen interviewes i et gruppeinterview, der båndes, og udskrives i anonymiseret form.

Der laves ikke enkeltopdeling, da det er processen der undersøges.

Udskrifterne bearbejdes på baggrund af opstillede hypoteser.

For at kunne afdække brugerindflydelse er det nødvendigt med en begrebsafklaring og et klassificeringsgrundlag. I forbindelse hermed beskrives Aktivitetshusets brugerindflydelse.

### Undersøgelsen skal afdække:

a. Hvordan arbejdsprocessen og evt. ændringer og baggrund for disse har været konkret  
Hvordan blev projektgruppen sammensat, hvornår begyndte man mødearbejdet, hvordan foregik møderne etc. Beskrivelsen af arbejdsmetoden vil kunne bruges af andre tilbud, og give os et klarere grundlag for hvordan vi arbejder.

### b. I hvilket omfang brugerne har været involveret

For at finde niveau og omfang for brugerindflydelse, har den været konkret, eller er det noget vi lader som om ? Vi kan så se om kulturen bygger på brugerindflydelse, og måske danne grundlag for en fortsat udvikling.

### c. Afdække, hvordan evt. uenigheder i gruppearbejdet mellem enkeltpersoner, brugere og personale og hvordan de blev løst

For at se hvilke problemstillinger og barrierer, der kan være mellem brugere og personale og hvordan de evt. blev løst

### d. Deltog alle med lige meget, og hvordan var det

I en gruppe vil der være forskel på arbejdsindsats, faglig baggrund og intellektuelle ressourcer. Betød det, at projektdeltagerne fik forskellige muligheder for at påvirke processen, var det dem der lavede mest der bestemte mest ? Var processen eller blev den oplevet som demokratisk.

### e. Hvordan er gruppens forhold til andre handleplansmodeller

Der blev brugt megen tid på andre handleplansmodeller, hvorfor blev disse modeller fravalgt, var det faglige, menneskelige eller personlige årsager – når vi skal lave en model, så skal det også være vores egen. Hvor stor er den generelle viden om de andre modeller.

### Aftale:

Der laves en skriftlig aftale med den enkelte bruger og personale omkring gruppeinterviewet:

- Interviewets indhold.
- En garanti om anonymitet, båndene udskrives uden navne.
- Båndene slettes i forbindelse med projektets ophør.
- Udskrift af båndet godkendes, og der skal være mulighed for at få rettet / slettet i udskriften, hvis der er noget, man ikke ønsker skal fremgå.
- Alt materiale ud over den afsluttende rapport slettes og brændes.

### Hypoteser om processen der førte til en handleplansmetode.

- 1) Brugerne har været involveret i udviklingen af handleplansmetoden.
- 2) Arbejdet med udvikling af handleplansmetoden er foregået ligeværdigt.
- 3) Personalemedlemmerne bestemte mest i udviklingen af handleplansmetoden.
- 4) Den valgte arbejdsform og – kultur til udvikling af handleplansmetode gjorde at alle kunne deltage og bidrage med noget.
- 5) Dem der lavede mest mellem møderne om udviklingen af handleplansmetoden bestemte mest

- 6) Der var usikkerhed i arbejdsgruppen, på grund af uklar kompetenceudmelding.
- 7) Gruppen til udvikling af handleplansmetoden har afstået fra diskussioner og konflikter for ikke at ødelægge den gode stemning.
- 8) Processen til udvikling af handleplansmetode blev af brugere og personale oplevet som demokratisk
- 9) Gruppen havde etiske overvejelser omkring handleplansmetoden.
- 10) Det har været vigtigt for gruppen at udarbejde sin egen handleplansmetode
- 11) Det har været personligt udviklende for deltagerne at deltage i procesarbejdet om udvikling af handleplansmetode.

### **1. Brugere har været involveret i udviklingen af handleplansmetoden.**

Hypotesen er rigtig. Al udviklingsarbejdet skete brugere og personale imellem på møder.

Gruppen blev nedsat ved et Stormøde med håndsoprækning, og det var frivilligt af brugerne, om man ville være med. Det blev en gruppe på 6 personer, 4 brugere og 2 personale.

En uge efter Stormødet blev det første møde afholdt, hvortil en bruger havde udarbejdet et forarbejde på baggrund af:

”Efter vi var blevet nedsat som gruppe, snakkede vi sammen om, hvordan vi skulle gribe det an, jeg syntes, der var nogen, der skulle sørge for at lave et oplæg, så det påtog jeg mig og så fandt vi ud af, at jeg skulle være tovholder for gruppen.”

”Jeg havde gjort det, at jeg havde læst om forskellige metoder, bl.a. den norske undersøgelse og CAN. Jeg tog forskellige eksempler med på, hvad jeg havde læst for at vise gruppen, hvad det var for en type spørgsmål, der blev stillet.”

Der blev taget kortfattede beslutningsreferater, og man beskrev, hvad hver enkelt skulle lave til næste gang.

”Referatet blev brugt til at holde processen på sporet, så vi vidste, hvad vi skulle næste gang.”

Gruppen gav sig tid til, at alle var med i processen og forstod, det man var enige om:

”Vi har rigtig pindet i det i detaljer også med formuleringen, så det kunne stå på dansk.”

”Jeg synes vi var gode til at stoppe op, hvis der var en eller nogen, der ikke rigtig forstod det.”

”Jeg synes det har været gode møder hver gang. Det har været meget positivt, at alle har sagt deres mening, der er ikke nogen, der har siddet udenfor”.

Og alle ord blev undervejs vendt og drejet:

”Jeg har også protesteret, når tovholderen har skrevet noget ned og der er for mange fine ord, de skal laves om, for som jeg sagde, jeg kan ikke alle de fine ord. Det kan de andre brugere heller ikke, det skal være dansk. Så blev det lavet om.”

Ind imellem var der forvirring:

”Vi har haft møder, hvor vi var meget engagerede, hvor vi sad og snakkede i munden på hinanden, det var spændende, men vi blev forvirret, det har nok ikke været de gode møder vel, hvor vi til sidst måtte sige nej.”

”Når det skete så blev vi enige om, at vælge en ordstyrer, når alle ikke blev hørt.”

Brugerindflydelse har medført bedre kvalitet i handleplansmetoden.

”Vores handleplansmetode er blevet bedre end de andres fordi vi brugere har været med, for vi kender mere til brugernes problemer end personalet gør, fordi vi kommer sammen privat.” ”Hvis brugerne ikke var kommet med, så var det nul og niks, for jeg ville ikke være gået hen til et personale og spørge – hvad laver I, hvad er handleplaner. Det var ikke gået uden os.”

”Hvis vi ikke havde været med, var modellen ikke blevet god.”

”Det vigtige har været, at når brugerne har været med, er den frygt for handleplaner, den er væk, frygt er der heller ingen andre der har, den er ikke i Aktivitetshuset som sådan, folk føler sig trygge, fordi brugerne har været med.”

## **2. Arbejdet med udvikling af handleplansmetoden er foregået ligeværdigt.**

Hypotesen er rigtig. Et grundlæggende citat er:

”Processen har været demokratisk, for ellers var vi hoppet fra.”

Gruppen blev nedsat ved et stormøde med håndsoprækning, og det var frivilligt af brugerne, om man ville være med.

Opstarten på gruppen arbejde var, som tovholderen sagde:

”Jeg styrede lidt de 3 første møder, indtil alle havde fået den viden, som der skulle til, ellers var det beslutninger, der blev taget i fællesskab ud fra de diskussioner, vi havde.”

Det blev oplevet sådan:

”Det var demokratisk på den måde, at der var en tovholder, som havde til opgave at samle gruppen og styre den.”

Alle kom hurtigt ind i arbejdet:

”Vi havde en runde under det 2. møde, hvad forventninger har vi til det her, hvad er det vi vil med det. Det var vigtigt alle var på banen.”

Alle havde mulighed for at følge med:

”Der blev taget beslutningsreferater på møderne. De var meget kortfattede, det var mest de beslutninger, der blev taget, hvad vi skulle hver især til næste gang.”

”Også med formuleringen, så det kunne stå på dansk”

Alle kunne præge arbejdet:

”Det har været sådan, at et møde typisk startede med dagsordenen, så begyndte vi at snakke om tingene for at komme videre, så blev der sorteret i det grundlag, som vi havde. Alle folk havde deres mening, de kunne sige, så hvis der var nogen, der ville have lavet det om og vi kunne finde flertal for det, eller de fleste de var med, så blev det lavet om i det grundlag, vi havde.”

”De fleste beslutninger er blevet taget ved, at vi har været enige om, at der været noget der skulle ændres. Vi har haft en stor klippeblok, vi har hugget i og så prøvet at udforme den der samtaleguide.”

Om fælles deltagelse i seminarer:

”Jeg havde ikke fra starten af forventet, at brugerne kom med på seminarerne det var jeg ikke klar over. Nu synes jeg, det var en god idé.”

”Det er ikke almindeligt, at brugerne kommer med på et seminar, som måske kan blive opfattet som et personalegode.”

”Hvis det ikke havde været tilfældet så ville det have været mærkeligt, så ville brugerdeltagelsen være en tom floskel, hvis vi ikke havde deltaget på lige fod.”

Hvordan brugere og personalets forhold til hinanden har været, findes flere steder i materialet:

”Jeg synes vi alle sammen har været kritiske overfor hinanden, der er ikke nogen der har taget hensyn til, om du er bruger eller personale.”

”Jeg tror det er den forkerte problematik, vi har ikke følt os som bruger og personale repræsentanter, vi har alle sammen været fuldgældige medlemmer af gruppen.”

”Man har ikke været mere hensynsfuld overfor hinanden, i tanker om man var bruger eller personale, man har været en del af en gruppe. Alle har sagt sit, jeg har følt mig ligestillet og sagt min mening.”

”Der var ikke problemer med kritik på tværs af brugere og personale, og der blev ikke vist hensyn.”

”Jeg har sagt, hvad jeg mente uanset om det var personale eller brugere.”

Om arbejdsgrundlaget og formen

”Jeg tror det er en fortsættelse af den åbenhed og demokrati, der ligger i huset. Det her er bare en del af den demokratiske proces, som foregår, at brugerne er med i denne del af arbejdet. Der findes brugere, der er med i flere processer, det er vigtigt. Jeg tror idégrundlaget har ligget der fra starten, men vi er blevet mere klar over.”

”Demokrati er for dem, der er aktive.”

### **3. Personalemedlemmerne bestemte mest i udviklingen af handleplansmetoden.**

Hypotesen er ikke rigtig. Den afkræftes også af de andre hypoteser.

Det var en bruger:

- Der blev valgt som tovholder for gruppens arbejde.
- Der gennemlæste stof, og havde oplæg med til møderne.
- Der udarbejdede referat af gruppens møder.

Tovholderen til en bruger:

”Grunden til vi tog det meste af den norske undersøgelse af bordet, det var fordi du følte dig utryk ved den. Da kom du til at præge arbejdet temmelig meget.”

Det har været svært at finde udsagn, der bryder med:

”Den generelle metode man brugte til at få ændret i materialet på, var ved at diskutere sig frem til enighed”

Man har generelt arbejdet som en gruppe, ikke som personale eller brugere.

Et par enkelte steder har der været en mindre konflikt brugere og personale imellem:

”Der var uenighed om, hvad der skulle stå i spørgsmålene. Han var lidt uenig med os nogen gange.”

Og det blev ikke hans synsmåde, der blev fremmet. Men vinklen har her snarere været konflikten mellem det proces- og produktorienterede.

I et par enkelte andre steder har der været en forskellighed i opfattelsen af, hvad der var vigtigt:

”Jeg vil bare sige samliv og sexlivet, det ville vi helst ikke, selv om personalet fandt det vigtigt.”

Temaet kom ikke med.

#### **4. Den valgte arbejdsform og – kultur til udvikling af handleplansmetode gjorde at alle kunne deltage og bidrage med noget.**

Hypoteserne er rigtige.

- Kun en faldt fra i Metodegruppen, et personalemedlem.
- Man valgte og ændrede arbejdsform efter gruppens behov.
- En havde valgt deltagelse i både metode- og netværksgruppen, men havde ikke ressourcer til begge grupper.
- Alle bidrog med noget i arbejdet.

Der blev taget kortfattede beslutningsreferater, og man beskrev, hvad hver enkelt skulle lave til næste gang.

”Referatet blev brugt til at holde processen på sporet, så vi vidste hvad vi skulle næste gang.”

Gruppen talte sig frem til mødeform:

”Vi snakkede sammen og vi fandt ud af, jeg skulle være tovholder for den gruppe, jeg havde et oplæg med til de første møder.”

Tovholderen var opmærksom på, at alle ikke var lige læsesterke:

”Jeg havde læst Videnspakken fra Videnscentret for Socialpsykiatri og om CAN - modellen, det kunne vi ikke alle sammen læse.”

Efter 3 møder ophører det system:

”Jeg trækker mig lidt tilbage, fordi så er vi på samme niveau, har den samme viden, så der er ingen grund til at lave nogen stor styring på gruppen, tværtimod ville det være en stor fordel, hvis alle havde mulighed for at komme til orde.”

Mødeformen blev ændret, men man valgte ikke ordstyrer igen, men en dagsorden for mødet:



” Vi startede altid med at lave en dagsorden, hovedemnet havde vi fra mødet i forvejen.”

”Det var en meget fleksibel proces omkring mødevirksomheden, hvis der opstod noget, så var der plads til det.”

Men enkelt var det ikke :

”Det var forvirrende, når man snakkede over bordet, nogen snakker om det ene, nogen snakker om det andet. For mit vedkommende var det stor forvirring, det kunne jeg ikke klare.”

Når det så skete, at alle ikke blev hørt, så havde man løsningen:

”Når det skete så blev vi enige om, at vælge en ordstyrer, når alle ikke blev hørt.”

Gruppen holdt sammen også på de kritiske deltagere:

”Ligesom jeg havde fået meldt ud, at jeg synes, at jeg skulle trække mig, for jeg var negativt stemt for det. Fik jeg noget ud af det, bare det, for de sagde, jamen, du har en negativ side, og det er en god ting at få med. Så følte jeg mig hjemme fra dette tidspunkt, jeg var usikker i starten. En sagde: Nej, du har ikke været negativ, du har været kritisk.”

Gruppen gav sig tid til, at alle var med i processen og forstod, det man var enige om:

”Det blev lavet om og lavet om indtil vi var enige.”

”Jeg synes vi var gode til at stoppe op, hvis der var en eller nogen, der ikke rigtig forstod det.”

Om mødeantallet:

”Vi kunne holde alle de møder vi ville.”

”Vi holdt dem der var nødvendige, vi oplevede også det var svært at finde tidspunkter, hvor vi alle kunne.”

Til spørgsmålet: Hvis valget var mellem at komme først og gøre det godt, hvad ville I så have valgt ? Var svaret:

” Vi gjorde det godt, og hvis vi havde troet vi ikke kunne have nået det, ville vi have holdt flere møder - det var vigtigt at få det lavet godt.”

## **5. Dem der lavede mest mellem møderne om udviklingen af handleplansmetoden bestemte mest**

Hypotesen er korrekt, men der er kun enkelte udsagn om hypotesen. Den grundlæggende antagelse i gruppen var, at arbejdet foregik på møderne.

Det meste af arbejdet blev udført på møderne, men specielt et enkelt gruppemedlem gjorde meget ud af at læse og udarbejde skriftligt materiale til møderne. Det var en bruger, som også virkede som tovholder og mødeleder:

”Jeg havde gjort det, at jeg havde læst om forskellige metoder, bl.a. den norske undersøgelse og CAN. Det havde jeg taget eksempler med på, hvad jeg havde læst også mht. til gruppen for at vise, hvad det var for en type spørgsmål, der blev stillet.”

Et personalemedlem oplevede:

”Jeg vil vove at påstå, at dem der lavede mest mellem møderne bestemte mest. Min dovenskab gjorde, at jeg ikke at have lyst til at sidde og skrive ned, så fik jeg det ikke gjort. På møderne kunne jeg så kun komme med bemærkninger, og det gav ikke altid tilstrækkelig indflydelse.”

Og når man arbejdede sammen uden for møderne, så blev man bestemmende:

”Vi har haft gode diskussioner, så gode, at vi af gruppen fik til opgave at lave succeskriterier, der var målbare. Det er nok fordi gruppen har oplevet, vi var meget forskellige. Det lykkedes os at lave det til sidst efter flere timers arbejde.”

Så det at forberede sig, har haft betydning, men der har været et grundlæggende ønske om i fællesskab at lave en god handleplansmodel, der har overskygget den enkeltes behov for profilering.

## **6. Der var usikkerhed i arbejdsgruppen, på grund af uklar kompetenceudmelding.**

Hypotesen er rigtig. Der var en uklar udmelding omkring hvilken økonomi Metodegruppen havde. Så i en periode var der uklarhed omkring, hvem og hvor mange der kunne deltage i eksterne seminarer, og en manglende stillingtagen til hvordan beslutningerne skulle håndteres.

Der blev givet udtryk for en markant utilfredshed med Styregruppens arbejde eller mangel på samme.

”Sådan noget som Styregruppen, den var ikke defineret synligt nok, hvad var dens funktion og opgave. Jeg havde et helt andet billede af styregruppen end det den var.”

Usikkerheden om deltagelse i seminarer, blev oplevet størst i brugergruppen:

”Du spurgte, om ikke jeg ville med, jeg troede ikke jeg måtte, for jeg troede ikke, der måtte komme så mange med, for det er ret dyrt. Jeg ikke var med på seminaret i Ry, der var 2 brugere der skulle med, og en er fast inventar for han refererer jo, han skriver.”

”Jeg ville have opfattet det mærkeligt, hvis vi brugere ikke var kommet med, så ville brugerne være en tom floskel.”

”Jamen jeg kunne ikke vide, at brugerne deltog på lige fod på det tidspunkt, så lang tid havde jeg ikke været i huset.”

En enkelt bruger var dog af en anden mening:

”Jeg var ikke i tvivl om jeg skulle med eller ej.”

Personalet gav ikke udtryk for den samme usikkerhed som brugerne generelt gjorde:

”Jeg var ikke i tvivl, jeg syntes, der var lagt op til det lige fra begyndelsen. Det er rigtigt, der var forvirring omkring det første seminar i København, men ikke om det var brugere eller ej, eller hvem og hvor mange, der skulle med. Et eller andet sted har jeg oplevet, det er lagt ud på gruppens regi, det der seminar.”

”Dem der ville være med kunne komme, det er min fornemmelse”

## **7. Gruppen til udvikling af handleplansmetoden har afstået fra diskussioner og konflikter for ikke at ødelægge den gode stemning.**

Hypotesen viste sig hurtigt ikke at være rigtig.

- De fleste møder havde været kendetegnet ved diskussioner.
- Diskussioner og konflikter var ikke karakteriseret ved om man var bruger eller personale, men snarere om man var produkt eller procesorienteret.
- Der havde været konflikter, men gruppens måde at håndtere konflikterne på var at: Gå i dialog og blive der til konflikten var afklaret. Alle sagde hvad man mente og hvordan konflikten påvirkede en. Det betød at, ingen blev truet på deres autonomi, der var en respekt for egen og andres grænser og egenart. Man havde fælles regler for hvordan, man i sidste ende kunne komme til en afklaring, afstemningen.

Konflikterne i gruppen var især karakteriseret ved sammenstødene mellem de produkt- og de procesorienterede:

”Det er nok der, det blev produktorienteret, når der var uenighed, blev der sagt, vi skal videre, men der var plads til mine ting, men det var også tit, hvis det afveg for meget, jeg kom nogen gange med nogen ting, nej, den gik ikke den der, det var for afvigende, vi skulle holde os på sporet.”

og

Jeg blev forvirret af det, for jeg kunne ikke finde grunden til det. Jeg kunne ikke finde ud af årsagen, var det fordi, nu er vi blevet enige om det her, nu vil vi ikke lave om på det. Ikke fordi det jeg sagde, det var dårligt, men man holdt fast ved det man havde. Nogen gange sagde gruppen rimelig hurtig nej, vi var enige om det der. Det var noget med at søge tilbage til trygheden.”

I modsætning til:

”Det er en fremadskridende proces, hvor man bygger den oven på de beslutninger, der engang er taget. Man kan ikke gå tilbage og så forny sine beslutninger, så kommer arbejdet ingen vegne jo. Det ville forsinke processen, og vi har en tidsramme for projektet, som skal overholdes.

Kritikken kunne også være omkring sprogbrug og evner:

”Jeg har også protesteret, når tovholderen har skrevet noget ned og der er for mange fine ord, de skal laves om, for som jeg sagde, jeg kan ikke alle de fine ord. Det kan de andre brugere heller ikke, det skal være dansk. Så blev det lavet om.”

Ind imellem slog dialogen ikke til, og det kunne blive nødvendigt med en enkelt majorisering:

” Der var taget nogen beslutninger forinden, også før du kom med i gruppen, så der var ingen grund til at behandle det endnu engang. Så jeg vil sige, du har været i mindretal i mange tilfælde.”

Det blev oplevet af den majoriserede på denne måde:

” Nogen gange har jeg været frustreret over det, det er da også ærgerligt, nu kommer jeg med nogle geniale forslag, og de bliver bare lige fejlet af bordet. Men OK jeg fik lov til at fremføre det, der var flertal imod det og så var der ikke mere i det.”

Kritik gruppemedlemmerne imellem:

”De to personaler i gruppen kunne være kritiske over for hinanden. Det var ikke om bestemte ting”

”I brugergruppen kunne vi være kritiske overfor hinanden. Ja, det kunne vi helt sikkert, jeg synes vi alle sammen har været kritiske overfor hinanden, der er ikke nogen der har taget hensyn til, om du er bruger eller personale. Man har ikke været hensynsfuld overfor hinanden, alle har sagt sit, jeg har følt mig ligestillet og sagt min mening.”

”Meningerne de har gået på tværs af gruppen uanset hvad folk er. Der har ikke været problemer i det.”

”Jeg havde som personale ikke problemer med at være kritisk overfor brugergruppen, og der blev overhovedet ikke vist hensyn. Jeg har sagt, hvad jeg mente, uanset om det var personale eller bruger.”

”Vi sagde alle sammen det vi var utilfreds med og ikke ville have”

En arbejdsform, hvor personlige uenigheder blev brugt kreativt:

”Vi har haft gode diskussioner, så gode at vi af gruppen fik til opgave at lave succeskriterier, der var målbare. Det er nok fordi gruppen har oplevet, vi var meget forskellige. Det lykkedes os at lave det til sidst efter flere timers arbejde.”

## **8. Processen til udvikling af handleplansmetode blev af bruger og personale oplevet som demokratisk**

Hypotesen er rigtig. Alle har oplevet processen som værende demokratisk:

”Opstartsfasen er helt sikkert oplevet som demokratisk. Ellers var vi hoppet fra.”

”Vi havde en runde under det 2. møde, om hvilke forventninger vi havde til det her, hvad det var vi ville med det. Det var vigtigt alle lige var på banen.”

I søgningen efter om der var forskel på brugere og personale:

”Jeg tror det er den forkerte problematik, vi har ikke følt os som bruger og personale repræsentanter, vi har alle sammen været fuldgældige medlemmer af gruppen.”

Til gengæld blev der en markeret utilfredshed med Styregruppens arbejde, som i en periode var direkte demokratiundertrykkende:

”Sådan noget som Styregruppen, den var ikke defineret synligt nok, hvad var dens funktion og opgave. Jeg havde et helt andet billede af styregruppen end det den var.”

Problemet var, at Styregruppen ikke fik meldt klart nok ud, omkring økonomien for Metodegruppen. Så i en periode var der uklarhed omkring, hvem og hvor mange der kunne deltage i eksterne seminarer.

## **9. Gruppen havde etiske overvejelser omkring handleplansmetoden.**

Hypotesen er rigtig. Gruppen har haft flere diskussioner om, hvilke spørgsmål og udformningen af disse man kunne tillade sig. Man ønskede ikke at krænke brugerne:

”Det vi brugte mest tid på, det var nok den første, hvor der bliver spurgt ”lugter du”, den brugte vi meget tid på at snakke om. Hvad kan vi bruge det til og hvad ligger der i det spørgsmål. Brugeren oplevede det som meget ydmygende og nedværdigende.”

”Hvad var relevant og hvad var ikke relevant, f.eks. mht. medicin og medicinmisbrug, hvor vi strøg nogen af spørgsmålene.”

”Jeg vil bare sige samliv og sexlivet, det ville vi helst ikke, selv om personalet fandt det vigtigt.”

Hvis materialet ikke var gennemskueligt for alle, så blev der ændret eller skåret, så alle var trygge ved processen. Man lagde etikken ind i arbejdsformen:

”Grunden til vi tog det meste af den norske undersøgelse af bordet, det var fordi du følte dig utryk ved den.”

## **10. Det har været vigtigt for gruppen at udarbejde sin egen handleplansmetode**

Konklusionen på denne hypotese må være, at kun ved selv at lave en handleplansmetode, var det muligt at få en model alle kunne bifalde.

Gruppen har udarbejdet en handleplansmetode der matcher de krav der var opstillet i projektbeskrivelse, herunder:

”Vi ønskede samtalen, for det skulle være en kvalitativ undersøgelsesform. Vi valgte ting fra som ikke er dialogisk.”

Der er brugt megen tid på eksisterende modeller, specielt de der blev udsendt af Videnscenter for Socialpsykiatri. De blev alle fravalgt af forskellige grunde, f.eks.

- ”den norske” som man brugte specielt megen tid på:  
”Den er meget mere systematiseret og opdelt i flere faser også evalueringsfaserne, selvom den giver et helhedsbillede af den livssituation, som brugerne befinder sig i.”  
”I evalueringen og i enkelthed er der stor forskel på vores og den norske. Det var for stor en mundfuld den norske.”  
”Vores form er mere enkel, og der er ikke nogen vurdering eller konklusioner eller tolkninger fra personalets side. Det foregår i en dialog med brugeren og så er den ikke længere. Det er ikke sådan, personalet skal bearbejde den bagefter”
- Et andet projekt til udvikling af handleplaner:  
”De har lavet en model, der minder meget om vores, men det er personalet, der har udarbejdet den. Vi var derovre, og ingen af brugerne, vidste hvad handleplansprojektet var, selv om de havde arbejdet i huset ½ år.”

## **11. Det har været personligt udviklende for deltagerne at deltage i procesarbejdet om udvikling af handleplansmetode.**

Hypotesen er rigtig. Det har været udviklende for deltagerne at deltage i udarbejdelse af en handleplansmetode, en gennemgående holdning er:

”Personale og os brugere vi er ligestillede, det er en slags udfordring”

”Det er en udfordring at nå frem til noget vigtigt – noget konkret.”

”Jeg synes vi har haft det godt, man får en aktiv hverdag, man får mere gå på mod.”

”Det er en god ting at kunne udnytte sine ressourcer.”

”Det har været meget spændende og er det stadigvæk.”

”Jeg kan godt lide udfordringer.”

Der er dog grænser for hvad man kan magte:

”Jeg meldte mig til både netværksgruppen og metodegruppen, men det blev for meget.”

Og konsekvensen blev draget, metodegruppen blev valgt.

Gruppedeltagerne turde at være i et usikkert område, som opstart af en proces kan være:

”Vi vidste ikke rigtig hvordan det hele skulle foregå, hvad det drejede sig om.”

”I starten var det meget forvirrende, man kunne ikke overskue, hvad det var for noget. Det var et kæmpe projekt, sådan virkede det for mig. Da vi var 1/4 inde i processen med møder og sådan noget, så begyndte det at falde på plads.”

”Ligesom jeg havde fået meldt ud, at jeg synes, at jeg skulle trække mig, for jeg var negativt stemt for det. Fik jeg noget ud af det, bare det, for de sagde, jamen, du har en negativ side, og det er en god ting at få med. Så følte jeg mig hjemme fra dette tidspunkt, jeg var usikker i starten. En sagde: Nej, du har ikke været negativ, du har været kritisk.”

Gruppen fik bekræftet noget almenmenneskeligt, det at behøves og være betydningsfuld:

”De andre de har spurgt, hvad laver I, hvad foregår der. Det var lidt svært at svare på i starten, fordi vi selv var uenige om spørgsmålene og det hele, men jeg svarede så godt jeg kunne til de fleste.

”Jeg har oplevet stemningen om vores arbejde som positivt, de andre var interesseret.”

”Tit og ofte har det endt med, at vi har siddet og snakket. De andre brugere har siddet og sagt, åh, nu igen, men samtidig blev de fanget lidt af diskussionen.”

” De andre kunne godt høre, det lød spændende, og at der kan være noget godt i handleplaner”

Gruppen deltog i mange sociale sammenhænge, hvor folk var interesserede i handleplansarbejdet:

”Vi har gjort meget ud af informationen, når der har været nogen, der har spurgt til det. Vi har selv fortalt om det og har haft informationsmøder. Hvis folk får noget at vide om tingene, så vil de føle sig mere positivt stemt. Også det, at der er brugere med og vi snakker bruger/bruger.”

”Min datter har været interesseret, hun er gået meget højt op i det og spurgt og spurgt, hvorfor vi skulle lave det projekt og hvad det handlede om. Hun har været i praktik her, hun kender os alle sammen. Hun var helt benovet over, at vi har været både på Sjælland, Jylland og Fyn”

Gruppen lærte hinanden at kende:

”Det er positivt, at jeg har lært 2 personer bedre at kende. De er slet ikke så stygge, som jeg havde troet. Så har jeg haft besøg af en bruger i metodegruppen, han hjalp mig hjemme, da har vi også talt om handleplaner. Det er positivt, at vi taler sammen privat.”

”Jeg har også lært en i gruppen at kende, han har ikke været i Huset så længe.”

”Vi har et meget bedre kendskab til hinanden. Det er en fornuftig måde at lære hinanden at kende på, der var et stykke arbejde, der skulle gøres.”

## **Konklusioner om brugerindflydelse i metodegruppen**

Brugerindflydelsen har kunnet fastholdes i processen omkring udarbejdelse af en handleplansmetode. På et stormøde besluttede brugere og personale, at vi skulle forsøge at lave en model med udgangspunkt i vores idegrundlag.

Det var en fælles proces at beskrive projektet, det etiske grundlag, gennemgang af andre modeller, diskutere sig frem til komponenter i modellen, definere pilotprojektet, ændre modellen, implementere denne i Aktivitetshuset og lægge grundlaget for deltagelse i samtalerne.

Alle har oplevet processen som demokratisk.

Metodegruppen formåede at få rettet materialet til, så det fik en form, der ikke var krænkende for brugerne. Den person, der fik størst indflydelse i begyndelsen af projektet var tovholderen, en bruger, men han præsterede også det største ”hjemmearbejde”. Når andre lavede meget mellem møderne oplevede de ligeledes at have større indflydelse i de situationer.

Arbejdsformen blev ændret efter de behov og ressourcer gruppen havde på det aktuelle tidspunkt, strækkende sig fra faste oplæg til mere løse møder, hvor man havde forpligtet sig til at læse eller gennemgå materiale fra møde til møde. Sprogformen blev der gjort meget ud af, så både det der blev skrevet og debatterne blev ført på et dansk, som alle kunne forstå og forholde sig til. Der blev afholdt det antal møder, der var nødvendige for at lave en god proces, og et produkt, man var tilfredse med. Mødelængden tog som udgangspunkt, at alle skulle kunne opretholde koncentrationsevnen.

Gruppen formåede at holde sammen og spænde fra den positive indgangsvinkel til det kritiske aspekt.

Brugerne udviklede en selvindsigt, der bevirkede, at de turde vise usikkerhed og forvirring, og det ligeværdige arbejde i arbejdsgrupperne gav et øget selvværd - jeg er god nok, jeg kan noget, de andre hører på mig, jeg vælger, jeg bestemmer.

Arbejdsgruppen valgte at lave sin egen metode, man undersøgte andre modeller meget nøje, men fandt ikke den rigtige model. Det var en givende periode i gruppens liv med mange diskussioner og en optagethed af, hvordan andre dog kunne tænke, som de gjorde.

Konflikter var der mange af i gruppens arbejde, og de fleste møder var kendetegnet ved diskussioner. Disse var ikke karakteriseret ved, om man var bruger eller personale, snarere om man var produkt – eller procesorienteret. Enkelte gange kunne man ikke finde frem til enighed, og måtte så ty til en afstemning.

Konflikterne er ikke oplevet som negative, man glædede sig over efterfølgende, at det havde betydet, at alle fik sagt deres mening. Enkelte gange blev uenighederne brugt kreativt, hvor de mest uenige blev sat til at komme med et oplæg til næste møde.

## **Hvordan har brugerne erfaret samtalerne**

### Metode

Interview af de deltagende brugere, foretages af en fra personalegruppen, der ikke har været part i samtalerne. Brugere i metodegruppen har udtrykt, at det kun ville være trygt, hvis det var en medarbejder, der forestod interviewet. Baggrunden var tavshedspligten, og forventning om en større stabilitet i personalegruppen.

Der blev i hvert enkelt tilfælde givet tilladelse til at samtalen blev båndet.

Båndene blev udskrevet i anonymiseret form.

Udskrifterne blev bearbejdet i forskningsgruppen.

Interviewene blev foretaget i Huset.

Interviewet med brugerne blev foretaget efter max. en uges efter samtalen .

### Formål

Skulle vise hvilke ændringer der evt. er sket hos brugeren, f. eks. I form af en øget opmærksomhed på nye handlemuligheder.

Skulle afdække hvordan interviewsamtalen følte, var man i centrum, og blev den oplevet som ligeværdig, og svarede den til forventningerne.

Skulle afdække om det opstillede handle mål var konkret og brugbart.

### Udvælgelse af brugere til udarbejdelse af handleplan.

Antal 3 - max 4 brugere.

De repræsenterede forskelligt brug af Aktivitetshuset, med hovedvægten på de socialt aktive og passive.

Valget blev foretaget af forskningsgruppen – og blev begrundet skriftligt.

Henvendelse til de ”valgte” brugere var direkte.

For hver ” valgt ” blev der udpeget ”vikar ” – ligeledes skriftligt begrundet.

### Aftale:

Der blev lavet en skriftlig aftale med den enkelte bruger og personale omkring interviewet indeholdende:

Hvad interviewet ville indeholde.

En garanti om diskretion, båndene blev udskrevet uden navne.

Båndene skulle slettes i forbindelse med projektets ophør.

Udskrift af båndet skulle godkendes og der skulle være mulighed for at få rettet / slettet i udskriften, hvis der var noget man ikke ønskede.

Alt materiale ud over den afsluttende rapport skulle slettes og brændes.

Forskningsgruppens bearbejdning foregik under hensyntagen til diskretionsprincippet, der blev ikke gættet eller talt om materialet.

### Problem



Et brugerinterview blev på grund af tekniske problemer ikke optaget. Brugeren, nævnt bruger 3, blev interviewet efter opfølgning på handleplanen.

### **Hypoteser om hvordan brugerne oplevede udarbejdelse af en handleplan.**

- 1) Ved udarbejdelse af en handleplan opleves samtalen af brugeren som væsentlig.
- 2) Ved udarbejdelsen af handleplanen opleves handlemålet af brugeren som væsentlig.
- 3) Det opleves som væsentligt, at der har været brugere med til at udvikle samtalemodellen.
- 4) Det opleves af brugeren som rigtigt, at man selv kan vælge hvem af personalet man vil lave en handleplan med.
- 5) Det er vigtigt der er tid nok i samtalen når der skal laves en handleplan.
- 6) Den beskrevne handleplan opleves af brugeren som et personligt værktøj eller ejendom.
- 7) Brugere oplevede en ligeværdig samtale ved udarbejdelse af handleplanerne.
- 8) Brugere læste den udleverede samtaleguide før samtalen.
- 9) Muligheden for på forhånd at kunne fravælge samtale temaer vil blive brugt.
- 10) Ved udarbejdelse af samtaleguiden er det vigtigt, man selv kan vælge rammen for samtalen.

### **1. Ved udarbejdelse af en handleplan opleves samtalen som væsentlig.**

Hypotesen er rigtig. De tre brugere har oplevet samtalen som væsentlig.

Bruger 1, havde glædet sig til samtalen og forberedt sig på den, ved at tænke over samtaleguiden. Hun havde været nervøs, haft præstationsangst og var lettet efter samtalen. Samtalen foregik på samme måde som de plejede at snakke sammen og personalet var god til at uddybe spørgsmål, der var svære at forstå. Samtalen indebar en større selvforståelse og efter samtalen fortsatte man med at snakke en ½ times tid.

”Han sagde undervejs - du er satme god, det er godt at få at vide.”

”Jeg fik sagt det jeg ville om de enkelte emner. ”

”Det var lækkert at dele sit liv med et andet menneske.”

Bruger 2, havde en god personlig samtale.

”Bare det at man kunne betro et menneske noget, som jeg ikke regner med kommer igen.”

”Det vigtigste er, at man kan få lov at fortælle om sit liv, hvor der er god tid til det. Og den man snakker med, skal være et ordentlig menneske, som man er tryk ved.”

Bruger 3, har oplevet samtalen som væsentlig, men også meget problematisk og med et smertefuldt forløb efterfølgende hun kom hjem og havde fortalt om sin livssituation. Der var masse tanker der løb gennem hovedet på hende med en lyst til at smadre ting. Det er en kendt situation for hende, at hun får det sådan, når hun har fortalt andre om sit liv.

”Jeg fik det ikke godt psykisk Jeg fik aggressive tanker og blev skidt tilpas, da jeg kom hjem.”

I slutningen af samtalen kommer der også andre oplevelser frem

”Jeg synes, det har været vældig interessant, og jeg synes, jer, der har været med til det, det har været fornuftigt, det har ikke været tidsspilde....Jamen jeg synes det er alle tiders.....Så selv om det har gjort ondt, er der også en god side på det ”

## **2. Ved udarbejdelsen af handleplanen opleves handlemålet af brugeren som væsentlig.**

Hypotesen er ikke verificerbar, der blev lavet handlemål, men der er kun få kommentarer til handlemålet. En enkelt bruger havde glemt sit handlemål under samtalen.

Bruger 1, er ikke helt klar på hvordan handlemålet blev til, det er selve processen det var svært at fortælle om, men er i øvrigt godt tilfreds med handlemålet, med håb om at den lykkes og samtidig lidt i tvivl. Hun giver udtryk for at man kender og er tryk ved hinanden når man laver et handlemål.

”Det handler om at være tryk, det er vigtigt”

Omkring nye handlemuligheder:

”Jeg troede ikke, der var noget at gøre ved problemet som vi snakkede om”

Er der lært noget:

”Nej - ikke andet end om mig selv.”

Bruger 2, der blev lavet et handlemål, men handlemålet kan ikke huskes.

”Det er irriterende, man ikke kan huske, hvad man har snakket om.”

Bruger 3, fremhæver samtalen på bekostning af handlemålet, men nævner selv at:

” Jeg skulle komme her i Huset. Ja, mandag og onsdag.”

## **3. Det opleves som væsentligt, at der har været brugere med til at udvikle samtalemodellen.**

Hypotesen er korrekt, men der er ganske få begrundelser for hvorfor, man finder det væsentligt. En vidste ikke før samtalen, at der havde været brugere med i udviklingen.

Bruger 1:”Det synes jeg er så fint, fordi så er det mere menneskeligt, så bliver jeg mere tryk, og meget mere glad for at komme her.”

Bruger 2, han viste ikke at der havde været brugere med, men finder det er fint.

Bruger 3, uden at kunne begrunde hvorfor, så siger hun: ”Jeg synes det er alle tiders.”

## **4. Det opleves af brugeren som rigtigt, at man selv kan vælge hvem af personalet man vil lave en handleplan med.**

Hypotesen er rigtig, og det var tryghed man søgte.

Bruger 1, havde ikke problemer med at spørge hvem hun skulle have handleplanssamtale med hende, og det var trygheden der var væsentlig.

”Jeg var ikke i tvivl, det var trygheden jeg gik efter.”

Bruger 2, trygheden var til stede ved hele personalegruppen

”Jeg føler mig tryk ved jer alle sammen, og det gjorde jeg ikke i et andet tilbud, der følte jeg mig ikke tryk, ikke på samme måde, som jeg gør her.”

Bruger 3, kunne ikke have lavet samtalen med en fremmed. Valget var betinget af:

”Jeg snakker mest med dig og hende her i Huset. Så er jeg mest tryk, så har jeg det bedst.”

## **5. Det er vigtigt der er tid nok i samtalen når der skal laves en handleplan.**

Hypotesen er rigtig. Tidsrammen er oplevet som værende i orden, med tid nok til at komme igennem materialet. 2 husker tidsforløbet som væsentligt mindre end det var.

Bruger 1, samtalen tog 2 til 3 timer, 2 timer tror jeg, det var tid nok.”

Bruger 2, samtalen tog ½ times tid eller 1 time, jeg følte der var tid nok.”

”Det vigtigste er, at man kan få lov at fortælle om sit liv, hvor der er god tid til det.”

Bruger 3, ”samtalen tog 1 times tid”

## **6. Den beskrevne handleplan opleves af brugeren som et personligt værktøj eller ejendom.**

Hypotesen er rigtig, men det personlige strækker sig fra et anliggende mellem brugeren og hele personalet til et anliggende mellem brugeren og personalet der deltager i samtalen.

Bruger 1, mener den er et anliggende mellem brugeren og det personale, der lavede handleplanssamtalen., og det øvrige personale skal ikke orienteres om, hvad handleplanen går ud på.

”Handleplanen, det er min personlige.”

Bruger 2, mener den er et anliggende mellem brugeren og hele personalet.

”Jeg regner med I har så meget tavshedspligt, I ikke går til brugerne.”

Bruger 3, har ikke kommentarer der er brugbare i denne sammenhæng.

## **7. Brugerne oplevede en ligeværdig samtale ved udarbejdelse af handleplanerne.**

Hypotesen er rigtig.

Bruger 1, der blev spurgt på en ordentlig måde, der var enkelte spørgsmål hun ikke forstod, men personalet forklarede det så på en ordentlig måde. Samtalen blev styret på skift, og kunne ikke have været anderledes.

”Jeg syntes samtalen foregik ligeværdigt.”

Hun finder ligeledes i orden, at der spørges ind til personlig hygiejne og et evt. misbrug:

”Det grinede vi af, fordi det har jeg jo ikke.”

Der er lidt kritik af selve nedskrivningen af hovedpunkterne undervejs i samtalen, for de blev kortet ned, men dækkede stort set det der var sagt. Hun udtaler at:

”Det havde nok ikke været muligt, at skrive alt ned” og ”Han spurgte mig om det var i orden.”

Bruger 2, fik sagt det han ville, blev ikke afbrudt når han fortalte noget, ikke omformuleret og blev hørt.

”Hun spurgte mig ud om flere ting, og det gjorde hun på en ordentlig måde”

Bruger 3 har ikke kommentarer der er brugbare i denne sammenhæng.

### **8. Brugerne læste den udleverede samtaleguide før samtalen.**

Hypotesen er delvis rigtig, 2 af brugerne havde læst den på forhånd, den tredje havde fået den, men ikke læst den.

Bruger 1, ”Jeg havde læst materialet på forhånd, og så var der endda noget, han ikke spurgte om.....” og ”Jeg havde tænkt lidt over spørgsmålene.”

Bruger 2, havde læst samtaleguiden, men var lidt nervøs for at skulle overhøres i dem

”Jo, jeg læste dem først, men det kniber med at huske dem”

Bruger 3, havde ikke læst på samtaleguiden.

### **9. Muligheden for på forhånd at kunne fravælge samtale temaer vil blive brugt.**

Hypotesen er ikke rigtig. Muligheden blev ikke brugt, men

Bruger 2, han fravalgte i situationen.

”Jeg sagde, at det ville jeg ikke snakke om, for jeg misbruger ikke”

og

Bruger 3, var ikke tvivl om muligheden, men hun havde ikke læst samtaleguiden på forhånd.

”Det er jo frivilligt, jeg kunne have ladet være med at svare, men det har jeg ikke haft noget imod.”

### **10. Ved udarbejdelse af samtaleguiden er det vigtigt, man selv kan vælge rammen for samtalen.**

Hypotesen er kun delvis rigtig, en bruger valgte aktivt, de to øvrige lod personalet om det.

Bruger 1, valgte at samtalen skulle holdes i hendes lejlighed.

” Vi holdt den hjemme hos mig, det var jeg mere tryk ved.”

”Det var afslappet, vi fik en kop kaffe.”

Bruger 2, kan ikke umiddelbart huske hvor samtalen blev holdt

Bruger 3, konstaterer at samtalen er sket i læderstuen.

”Det var meget rart at være alene og koncentrere sig om, hvad der blev sagt.”

## Konklusioner om brugernes oplevelser

Samtalen, hvor indeholdet er en hverdagsbeskrivelse, en livssituations beskrivelse og en netværksanalyse, blev oplevet meget positivt. Det positive i oplevelsen var, at tale med et menneske man var tryk ved. Samtalens fokus var på eget liv, og det i en tidsramme der gav mulighed for at komme hele vejen rundt.

En bruger fik tilført lidt jeg støtte i samtalen, som huskes og påskønnes.

En enkelt bruger fik det psykisk dårligt da hun kom hjem, hun havde efterfølgende en fornemmelse af ikke at have slået til i sit liv.

Samtalerne er foregået på en måde, så det ligeværdige forhold blev opretholdt.

2 af brugerne havde forberedt sig på samtalen ved at gennemlæse den udleverede samtaleguide.

Der var ingen der før samtalen ønskede at fravælge områder i samtaleguiden, en enkelt gjorde det i samtalsforløbet. Men alle var opmærksomme på muligheden.

Muligheden for at vælge hvor samtalen skulle foregå, blev brugt af en bruger, der valgte at samtalen skulle være hjemme hos ham.

3 interviewede brugere fik udarbejdet handlemål, 2 huskede disse klart, den tredje var irriteret over ikke at kunne huske hvad der var snakket om og aftalt.

En har oplevet, at handlemålet virkede problemløsende og medførte en større selvindsigt, samme giver udtryk for, at der skal være tryk til stede i udarbejdelse af en handleplan.

En oplevede at succeskriterierne i beskrivelse af handlemålet som forvirrende.

Brugerinddragelsen i udarbejdelse af handleplansmodellen kommenteres som værende væsentligt. En mener at modellen så er mere menneskelig. En bruger vidste ikke der havde været brugere inddraget i processen.

Det var en god proces, at brugerne selv kunne vælge, hvem de vil have som samtalepartner, når der skal laves en handleplan. Alle valgte aktivt, ingen udtrykte nervøsitet ved valgprocessen. Det der blev efterspurgt, var personale, man var tryk ved.

2 af brugerne gav udtryk for, at tidsrammen var fuldt tilfredsstillende, den tredje har ingen kommentarer dertil. Tidsrammen skønnes væsentligt mindre end den tid der blev brugt dertil. Baggrunden kan ligge i den intensitet, der er i en samtale, der handler om eget liv.

Handleplanen blev opfattet som værende et personligt værktøj. Den ene bruger betragtede den som et værktøj mellem vedkommende og personalet, der var med i samtalen og dermed en personlig tavshedspligt. Den anden som et værktøj mellem brugeren og hele personale - gruppen, og dermed en generel tavshedspligt.

Der blev udviklet kompetencer omkring selvindsigt.

## Hvordan har personalet erfaret samtalerne

### Metode

Interview af de deltagende personale, foretages af en fra personalegruppen, der ikke har været part i samtalerne. Styregruppen valgte, at det var en medarbejder, der ikke har været med i udarbejdelsen af metoden, der skulle forestå interviewet.

Samtalerne blev båndet i det omfang, der blev givet tilladelse til det.

Båndene blev udskrevet i anonymiseret form og udskrifterne blev bearbejdet i forskningsgruppen.

Interviewene blev foretaget i Huset, max. en uge efter samtalen.

### Formål

Skulle kunne, vise om der er sket en øget bevidsthed om brugerens situation og Husets idegrundlag, afdække hvordan interviewsamtalen føltes, og afklare personalets rolle.

### Aftale:

Der blev lavet en skriftlig aftale med personalet omkring interviewet indeholdende: Hvad interviewet indeholdt.

En garanti om diskretion, båndende blev udskrevet uden navne.

Båndene blev slettet i forbindelse med projektets ophør.

Alt materiale ud over den afsluttende rapport skal slettet og brændes.

Forskningsgruppens bearbejdning foregår under hensyntagen til diskretionsprincippet, der blev ikke gættet på eller talt om materialet.

### **Hypoteser om hvordan personalet oplevede samarbejdet med brugerne om udarbejdelse af en handleplan.**

- 1) Det er vigtigt at personalet afprøver modellen på egen krop.
- 2) Det er vigtigt at være opmærksom på, at samtalen foregår i en tryk ramme.
- 3) Personalet er ansvarlig for at følge op på et aftalt handlemål.
- 4) Personalet er ansvarlig for at problemfelter afklares.
- 5) Handlemålet er foreneligt med andre parter i brugerens liv, familie, DPC, støttecentre eller andet.
- 6) Der sker en faglig udvikling af personalet, som har været involveret i handleplansarbejdet.
- 7) Der er sket en personlig udvikling af personalet, der har været involveret i handleplansarbejdet.
- 8) Det er blevet oplevet som godt at blive valgt til samtalepartner i udarbejdelse af en handleplan.
- 9) Det har været svært for personalet at være i kontakt med brugeren under hele forløbet ved udarbejdelse af en handleplan.
- 10) Det var svært at få defineret et klart handleplansmål sammen med brugeren.
- 11) Metoden til udarbejdelse af handleplan var for vanskelig for det involverede personale.
- 12) Det opleves som væsentligt af personalet, at der har været brugere med til udvikling af handleplansmodellen.

## **1. Det er vigtigt at personalet afprøver modellen på egen krop.**

Hypotesen kan ikke verificeres.

En enkelt medarbejder beskriver at han havde lettere ved at forstå spørgsmålene, fordi han selv var med til at udforme samtaleguiden.

## **2. Det er vigtigt at være opmærksom på, at samtalen foregår i en tryk ramme.**

Der er enighed i hypotesen.. Personalet er bevidst om de fysiske rammer ved samtalerne, men at det langt fra altid kan lykkes at finde egnede lokaler til en dybere samtale i Aktivitetshuset

Brugerne har i alle samtalerne været med til at bestemme de rammer, der skulle være for samtalen.

”Hun var ikke i tvivl om at hun ville holde den hjemme hos sig selv; der var hun mest tryk. For mig var det fint nok, dels var der ro omkring os, og jeg var gæst i hendes hus. Det første jeg får at vide, det er så, at hun havde bestemt, at der ikke må ryges. Vi holdt pauser ind imellem og gik ud. Efter samtalen sad vi længe drak en kop kaffe. Hun havde købt noget kage.”

”Der var ro og vi havde tid, vi vidste at vi havde den tid sammen, som vi skulle bruge.”

Selv om man tilstræbte de trygge rammer, så lykkedes det ikke hver gang. I det ene tilfælde havde man valgt rummet i kælderen, hvorfra de blev smidt ud, da der skulle være undervisning. I et andet tilfælde havde man valgt det lille lokale ved computeren:

”Det var for trangt, men vi havde ikke andre muligheder, for hvis vi sidder ude i det store rum, ville vi blive forstyrret hele tiden. Så vi overvejede om vi skulle gå hjem til mig... Under samtalen fik vi en kop kaffe”.

## **3. Personalet er ansvarlig for at følge op på et aftalt handle mål.**

Hypotesen er rigtig. Det er vigtigt at personalet følger op på de samtaler, som de har med brugerne, også i de tilfælde hvor der har været vanskeligheder med at nå frem til en konkret målbeskrivelse.

Alle har haft et fast mødetidspunkt for opfølgning på samtalen med brugeren.

”Han skal leve op til noget og jeg skal leve op til noget, vi har et ansvar for hinanden.... det vil jeg gøre mit til, og det når han at blive bevidst om. Det kan være et skridt på vejen”

Citaterne betyder, at selv når det er svært, så er det oplevet, som en af personalets primære opgaver at følge op på de aftaler, der aftales under handleplanssamtalen.

## **4. Personalet er ansvarlig for at problemfelter afklares.**

Hypotesen er rigtig.

Det er personalet, der er mest styrende under samtalen og det er også dem, der ser samtalen som et sammenhængene forløb, så den ikke drukner i small talk.

”Der var flere gange, hvor jeg stiller et spørgsmål og han siger et eller andet, så kommer han i tanke om noget, det skaber visioner et eller andet sted. Så vil han

gerne lige fortælle den der lille historie. Mange af de der udsving, hvor han lige som bevæger sig væk fra det, det egentlig handler om, må man så hive tilbage og sige at det var fint nok med den historie, men det jeg spurgte om, det var sådan og sådan, men så forstod vi også hinanden, så svarede han på det, der blev spurgt ind omkring.”

Omkring et konkret tema – misbrug:

” Det var et svært tema omkring misbrug for ham. Det var lettere for ham at løbe fra det, snyde med det. Og det måtte han ikke. Det var han ikke selv interesseret i.”

Hvor ved du det fra ?

”Det har vi snakket om.”

## **6. Handlemålet er foreneligt med andre parter i brugerens liv, familie, Distriktpsikiatrisk center, støttecentre eller andet.**

Hypotesen er ikke rigtig.

Hypotesen forudsætter at der er sammenhæng mellem samtaleens genstandsområder og brugerens øvrige livsområder, men der er ikke lavet handlemål, der kommer i konflikt med andre parter i brugernes liv.

Der kan ikke derfor gives belæg om samtaleens forenelighed med andre instanser, det kan skyldes, at de opstillede handlemål ikke forudsætter kommunikation med andre for at de kan opfyldes.

## **7. Der sker en faglig udvikling af personalet, som har været involveret i handleplansarbejdet.**

Hypotesen er rigtig. Alle de involverede i samtalerne mener, at der er sket en faglig udvikling.

”Selve samtaleteknikken kan jeg i hvert fald bruge.”

”Jeg tror jo flere brugere jeg laver den her samtale med, des flere mennesker vil jeg kende i dybden af de folk, der kommer her, så det tror jeg også rent fagligt at kunne se, at der er nogen lighedspunkter, går det så igen ved mange af dem, jamen så er der nogle ting man skal være opmærksom på”

”Jo mere jeg træner den samtaleteknik des bedre vil jeg blive i hverdagen til den form for dialog med brugerne.”

”Jeg er blevet mere bevidst om, hvad der sker, når jeg spørger på forskellig måde.”

Oplevelsen er, at man er blevet bedre til at fastholde opmærksomheden i samtalen og brugeren i den aftalte proces, og følge op på fælles aftaler.

”Det har gjort at jeg er blevet mere opmærksom på at holde fast i det vi aftaler.”

”Jamen i det daglige, så går tiden bare, en hel masse blandet på en gang. Her er nogen ting, de holder mig fast i de aftaler vi laver.

”Det er faglig opmærksomhed.”



## **8. Der er sket en personlig udvikling af personalet, der har været involveret i handleplansarbejdet.**

Hypotesen kan ikke verificeres. Men den øgede faglige opmærksomhed og viden om kommunikation indvirker også på den personlige udvikling. Spørgsmålet er om man kan opdele kompetencer i personlige og faglige. Men det er påfaldende, at der er mange henvisninger til den faglige udvikling, og ingen til den personlige.

En enkelt falsificerer hypotesen:

” Nej, der er ikke noget, der har ændret mit syn på mig selv som person”.

## **9. Det er blevet oplevet som godt at blive valgt til samtalepartner i udarbejdelse af en handleplan.**

Hypotesen er rigtig. Der gives udtryk for, at det at blive valgt opfattes som en gestus:

”Det synes jeg er spændende. Jeg synes også, at det er en stor ære på sin vis. Jeg synes at det er en ære at få lov til at gøre det.”

”Der er en stor tillidserklæring i det. Det er det”

Tillidserklæringen består i at medarbejderen vælges som fortrolig samtalepartner, ligesom det fra brugerens side er tale om en personlig præference i forhold til andre medarbejdere.

## **10. Det har været svært for personalet at være i kontakt med brugeren under hele forløbet ved udarbejdelse af en handleplan.**

Hypotesen er ikke rigtig. Men i en af samtalerne var det svært at fastholde processen, og det var nødvendigt for personalet enkelte gange at være styrende, hvis der skulle komme en handleplan ud af mødet.

”Der var flere gange, hvor jeg stiller et spørgsmål og han siger et eller andet, så kommer han i tanke om noget, det skaber visioner et eller andet sted. Så vil han gerne lige fortælle den der lille historie. Mange af de der udsving, hvor han lige som bevæger sig væk fra det, det egentligt handler om, må man så hive tilbage og sige at det var fint nok med den historie, men det jeg spurgte om, det var sådan og sådan, men så forstod vi også hinanden, så svarede han på det, der blev spurgt ind omkring.”

og

”Det jeg brugte mest krudt på, det var fastholdelsen. Hvis han havde sagt noget og så ville vende tilbage senere omkring nogen spørgsmål, han ikke lige kunne svare på, måtte jeg nogen gange sige: Du sagde før sådan og sådan. Var der ikke noget der passede her. Det kunne han så godt se. Jeg skulle fastholde ham.”

”Der er alle de der ark vi skal igennem, så vi er nødt til at holde os til det også , ugen før havde han fået papirerne, så han kunne se, hvad spørgsmålet drejede sig om.”

### **11. Det var svært at få defineret et klart handleplansmål sammen med brugeren.**

Hypotesen er rigtig. Men selv om det ikke var let at definere handleplansmål er det lykkedes i alle samtalerne. Med andre ord har personalet her været klædt på til at løfte opgaven.

”Mulighederne har vel været der hele tiden, men jeg er nok mere opmærksom på, hvor jeg kan gå ind og gøre tingene mere konkret for brugeren, så det bliver nemmere for brugeren at se, hvad der muligvis er af ting i deres tilværelse til at blive konkretiseret.”

”Vi fik lavet en handleplan, men det var lidt svært, for det var ikke særligt konkret, de problemstillinger der var.”

”Det var egentligt meget konkret. Det var noget der gik igen flere gange i løbet af samtalen”

### **12. Metoden til udarbejdelse af handleplan var for vanskelig for det involverede personale.**

Hypotesen er ikke rigtig. Hvis citater og konklusioner fra de øvrige hypoteser anvendes, vil konklusionen være: at det ikke var let, men lykkedes.

Udarbejdelsen blev en god og udviklingen udfordring for personalet.

### **13. Det opleves som væsentligt af personalet, at der har været brugere med til udvikling af handleplansmodellen.**

Hypotesen er rigtig. Det blev oplevet entydigt positivt af personalet, at brugerne har været med som samarbejdspartnere.

”På den måde så ved jeg at det ikke mere er noget der er kastet hen over hovedet på dem. De har selv været med til at udarbejde det og sige god for det.”

”Det er godt. Det er dem selv der bestemmer, de går aktivt ind i det. Det andet ville blive noget, vi trak ned over hovedet på folk. Jeg synes slet ikke, vi skulle have lavet den, hvis ikke de var med”.

## **Konklusioner om personalets oplevelser**

Handleplansarbejdet har bevirket en kompetenceudvikling af personalet. Den består i, at man er blevet bedre til at være i dybere samtale med brugerne, fået større viden om og erfaringer med brugerne og deres livssituation, og dermed mulighed for at møde brugerne på en bedre måde.

Personalet har følt sig ansvarlig for gennemførelse og opfølgning af handleplanssamtalerne. Det betyder, at man har været ansvarlige for at følge op på aftalte handlemål og for at problemfelter blev afklaret i forbindelse med samtalerne. I enkelt tilfælde har der været tale om fokus på produktet, handleplanen: ”Vi skal jo dette papir igennem”, så man på den ene side vil give brugeren ordet, men samtidig på den anden side vil se et færdigt resultat, i form af at kunne nå frem til handlemålene og deres prioritering. Andre har fokuseret på samtaleprocessens positive kvaliteter. Forskellen skal ses i lyset af temperaments – og personlige forskelle.

Umiddelbart vil en øget sikkerhed i samtalerne, som vil opnås ved gentagelsen, give en større frihed i proces forløbet, det produkt orienterede vil aftage.

Arbejdsopgaven med udarbejdelsen af handlemålene, har givet personalet udfordringer med at fastholde samtalerne temaer og skabe et godt beslutningsgrundlag.

Personalekompetencer der blev udviklet var en øget evne til at være i dybere samtaler, medansvarlighed for handlemaal, overblik, og en øget indsigt i livssituationer, med mulighed for et bedre handlegrundlag i hverdagen.

Det var en god oplevelse at blive valgt af brugeren til samtalepartner. Problemstillingen kan blive, at alle i personalegruppen ikke bliver valgt, med følgende manglende udvikling af kompetencer og faglige spændinger.

Det blev oplevet positivt, at der har været brugere med i udviklingen af samtale metoden.

Det har været en naturlig del af processen op til handleplanen, at skulle beslutte sammen med brugeren hvor samtalen skulle finde sted.

Imod det ønskede, er det ikke altid lykkes at finde egnede lokaler til en dybere samtale i Aktivitetshuset, som var hensigtsmæssige og ledige i hele samtaleforløbet. Problemstillingen er ikke enkel at løse, i så lille et hus som vores, hvor mellem 25 til 30 mennesker har deres daglige virke.

### **Netværksgruppen**

Processen har været kendetegnet af diskussioner, hvor en problemstilling har været at fastholde fokuspunktet for det enkelte møde, da mange fik brug for at fortælle om oplevelser om andre steder, fordi de var sammenfaldende.

Denne ekstra snak gjorde, at man kom til at kende hinanden meget bedre. Trygheden gjorde, at alle fik sagt hvad de mente.

Alle syntes det havde været positivt at deltage i dette gruppearbejde, på trods af at man i begyndelsen havde været usikre på om man kunne magte det. Ind imellem var det svært at finde de rigtige ord til at beskrive egen situation, meninger og følelser.

De mange diskussioner om personlige problemer og sejre har gjort, at vi har fundet ud af, at vi ikke er så forskellige, som vi troede. Mange tanker var ens og alle har både gode og dårlige fantasier, det gælder såvel mennesker med som uden diagnose.

#### Debatområder:

Et klarlagt dilemma hos brugerne var psykiatrisk afdeling, på den ene side ville man helst glemme tiden der, og på den anden side mente man ikke at kunne undvære stedet. En bruger udtalte: ” Jeg er kun et stykke legetøj de eksperimenterer med, og så smider ud igen ”.

Om aktivitetsstederne var der meget fokus på personalet og deres væremåde, som en bruger udtalte:

”Når man kommer et sted på grund af ensomhed og tristhed, så magter man ikke selv at sætte noget i gang, så nytter det ikke at personalet forventer, at jeg skal tage initiativet til en aktivitet til, at der skal ske noget. Så sidder jeg tilbage med en følelse af utilstrækkelighed og min ensomhed bliver større af at komme der, end hvis jeg var blevet hjemme”.

En anden sagde:

” Personalet skal være aktivt, igangsættende, nærværende, i godt humør og ikke være bange for at fortælle noget om sig selv og sine tanker.”

Muligheden for at få dækket forskellige behov var afhængig af brugeren og dennes forhold til personalet det pågældende sted.

Mange af brugerne savnede ”normale venner”. I samtalerne blev det tydeligt, at for de flestes vedkommende var det et udtryk for, at man savnede tabet af gamle venner fra før man blev syg.

## **Konklusioner**

Den generelle viden om andre sociale tilbud, kan ikke umiddelbart implementeres, dertil var erfaringsgrundlaget for forskelligt fra bruger til bruger. Der er generelt tilfredshed med, at man ikke mødes af standardydelse i de sociale tilbud.

Gruppens arbejde har givet brugerne øgede kompetencer. Det er sket gennem et normalitetsfokus, hvis effekt har været en større bevidsthed om egen situation og muligheder. For gruppen har det været en god oplevelse at finde ud af, at der i vort område er så mange forskellige tilbud at vælge imellem og, at de fleste behov kan dækkes.

## **Spørgeskemaundersøgelsen**

Den 7. Januar blev der i Huset og på Udeholdet foretaget en mindre spørgeskemaundersøgelse.

### Formål

Et ønske fra forskningsgruppen om at se i hvilket omfang handleplansarbejdet var kendt i Aktivitetshuset. Forskningsgruppens forventning var, at alle eller næsten alle vidste hvad det drejede sig om.

Der deltog i alt 29 brugere i undersøgelsen, en bruger fravalgte og en anden kunne ikke deltage grundet et svært synshandicap.

Brugerfremmødet var på 31 denne fredag.

Undersøgelsen var anonymiseret, den blev uddelt og indsamlet af brugere i Huset og på Udeholdet.

Totalt var der ca. 20 %, der ikke vidste, hvad handleplansarbejdet stod for. De 3 var i Huset og 3 på Udeholdet.

Ca. 75 % ved på et eller andet niveau, hvad handleplansarbejdet står for. Det samme antal ved, at der er brugere med i udviklingsarbejdet. Der er en overvægt af positive tilkendegivelser fra mændene til handleplansarbejdet, 67 % mod kun 25 % kvinder.

De brugere, der var mest interesserede i udvikling af brugerindflydelsen, havde størst kendskab til handleplansarbejdet. Alder og fremmøde var uden betydning.

39 % af Husets og 64 % af Udeholdets brugere ønsker mere indflydelse. Det var overvejende brugere der gav udtryk for, at de havde indflydelse, der ønskede mere indflydelse. 2 syntes ikke om indflydelse.

Til spørgsmålet, om der er stor indflydelse for brugerne i Aktivitetshuset, er der en enkelt bruger i Huset, der ikke mener dette.

Omkring indflydelse på Aktivitetshuset brug af penge, aktiviteter og feriemål svarer mellem 80 og 90 %, at det har de indflydelse på. Kun 56 % mener de har indflydelse på ansættelse af personale. Det kan skyldes, det er endog meget længe siden vi har været i en ansættelsessituation, på Udeholdet er det 8 år siden.

## Konklusioner

Det var ikke alle brugere der var orienteret om handleplansarbejdet i et omfang, der gjorde, at man havde fæstet sig ved begrebet eller arbejdet med dette i Aktivitetshuset.

Umiddelbart var der i forskningsgruppen lidt skuffelse, men realistisk set må vi stille os tilfreds med den implementering, der er sket. Det er ikke muligt at nå alle.

Omkring indflydelse så er der ønsker om en fortsat udvikling. Umiddelbart er det svært at se, hvordan det kan gøres, men set historisk kan vi se en fortsat udvikling, ikke altid i mulighederne, men i interessen for at øve indflydelse, så det tegner godt for det fremtidige fællesskab.

## Begreberne

### Brugerindflydelse

I forskningsgruppen valgte vi at analysere, om der i arbejdet med udvikling af en handleplans model, har været brugerindflydelse og i givet fald på hvilket niveau. Vi har valgt henholdsvis at definere begrebet indflydelse, beskrive niveauer for brugerindflydelse, og hvordan kulturen omkring brugerindflydelse kommer til udtryk i Aktivitetshuset.

Begrebet kommer af ordet influenza, der betyder flyde ind i eller blive en del af noget, så det betyder at:

- 1) Indflydelse er ikke noget man selv kan have, det forudsætter andre menneskers deltagelse.
- 2) For at have indflydelse skal man kunne blive en del af det, det kan man f.eks. ikke med vejret, man har derfor ikke indflydelse på vejret.
- 3) Muligheden for indflydelse er afhængig af, at man kan se, hvad man kan “blive en del af”, forudsætningen er således et afklaret område for indflydelse.
- 4) Det er nødvendigt for den enkelte, at tage stilling til hvad det er for en indflydelse, man ønsker og vil have. Så man ikke kritikløst “flyder med”.
- 5) Indflydelse er ikke en ret der automatisk udløses, den kræver et personligt engagement, og en vilje til at tage den. Den er således afhængig af de personlige egenskaber hos den der søger indflydelse. Det kan medføre, at de brugere der har det psykisk dårligst og / eller har svageste sociale netværk vil få mindst kontroversielt igennem, når de søger indflydelse.
- 6) Handlinger der enten vil bevare eller forandre en given ting.

## Brugerindflydelsesniveauer

Umiddelbart kan der defineres 4 niveauer for brugerindflydelse.

- a) Det mindste niveau for brugerindflydelse er, hvis brugernes mening bliver hørt, men det er personalet der har ideerne og udfører arbejdet.
- b) Her bliver brugerne hørt, og deltager aktivt i arbejdet eller projektet, men det er personalet, der er ide mændene og udformer spørgsmålene.
- c) Her er brugerne med til at vælge områder og metodevalg for indsats, de er med i formuleringen af problemstillinger, spørgsmål, bearbejder data, indgår i og er med i evaluering af arbejdet.
- d) Slutniveauet for brugerindflydelse er når brugerne bestemmer suverænt over et område under hensyntagen til fællesskabet.

### Indflydelse i Aktivitetshuset

Umiddelbart er indflydelse ikke noget vi bruger megen tid på i dagligdagen, der er en rimelig enighed om hvordan og hvorledes vi gør det. Det er heller ikke alle der ønsker indflydelse, heraf er der enkelte der er forbrugere af de tilbud der udbydes. Andre deltager i det omfang de vil, for som en bruger sagde på Udeholdet, da man diskuterede den foreløbige rapport:

”Jeg vil ikke have indflydelse på alting, men hvis jeg vil, kan jeg gå ind og tage den”.

Det tror vi er vigtigt, indflydelsesmuligheden skal altid være tilstede.

Områder der ligger uden for indflydelse er, lønninger, personaleudvikling og faste udgifter som husleje og forsikringer – det vi under alle omstændigheder skal betale.

#### Økonomien

Aktivitetshuset har et overordnet udvalg der fordeler økonomien mellem Udeholdet og Huset, det sker efter antal brugere og personale. Denne økonomiske ramme prioriteres til de forskellige udvalg, det sker på Stormødet, de enkelte udvalg er så ansvarlige over for Stormødet, til at overholde den økonomiske ramme.

#### Aktiviteter

Udvalg tager sig af at planlægge og igangsætte aktiviteter, der vælges til udvalget på Stormøde en gang om året, der må max være 2 personale, men det antal brugere der ønsker at deltage. Udvalget kan optage medlemmer hele året, hvis der er ønske om deltagelse.

#### Indkøb

Udvalg forestår større indkøb af inventar, det vælges en gang årligt på Stormøde, der må max være 2 personale, men det antal brugere der ønsker at deltage. Mindre indkøb besluttet på morgenmødet.

#### Ferier og ture

Udvalg der planlægger og står for ferier og overnattende ture, det vælges en gang årligt på Stormøde, der må max være 2 personale, men det antal brugere der ønsker at deltage.

#### Ansættelser

Ved nyansættelser vælges der et ansættelsesudvalg, det består af lederen, 3 personaler og 3 brugere. De udarbejder en profil på den ønskede nye ansatte, de tager stilling til hvem af ansøgningerne der skal til samtale. Ansøgere kommer til samtale med henholdsvis en bruger og personalegruppe. Efterfølgende mødes man og taler sig frem til, hvem man ønsker ansat. Der er ikke tvivl om, at lederen har den formelle kompetence.

### Stormøde

Afholdes ca. hver 6 uge, her behandles økonomien, orientering fra og valg til udvalgene, generel orientering, beslutninger om konkrete forslag og opståede problemer.

### Morgenmødet

Her tages mindre beslutninger, hvis der er økonomi i det, er der en ramme på max 500 kr.

### Arbejde

Nyt arbejde ses af dem der bliver involveret i det, de tager beslutning om, man skal tage arbejdet og hvad prisforlangendet skal være.

### Andet

Ud over disse formelle strukturer, besluttet der i det daglige omkring det man deltager i, hvad den varme mad skal være den dag, hvilke aktiviteter man vil deltage i, eller gå i gang med, hvornår man ønsker at bruge Aktivitetshuset og meget mere. Så der i livet bliver en mulighed for at forfølge lyster og nysgerrighed.

### Nødvendigheder for at indflydelse er muligt

Hvis der er forskellig mulighed for indflydelse for personale og brugere skal dette kunne begrundes.

Opmærksomhed om magtstrukturer, økonomi, den grundlæggende kultur og idegrundlaget.

Der skal være ærlige informationer og udmeldinger, i en form så alle har mulighed for at tage stilling til dem.

Personale såvel som brugere skal ønske brugerindflydelse, for meget handler om kulturer og ikke formelle strukturer. Personalet har i kraft af større fremmøde og psykisk stabilitet fortrin for brugerne og må derfor tage nødvendige hensyn til denne faktor.

Ligeværdigt fællesskab og personrelationer, brugere såvel som personale imellem.

### Hvorfor skal der være mulighed for indflydelse

Det giver den enkelte mulighed for social og psykologisk udvikling.

Det at blive hørt og taget alvorligt, udvikler såvel selvværd som selvtillid.

Man bliver set på som et kompetent menneske, med ret til et liv på egne betingelser.

Det udvikler ansvarlighed over for egne og fællesskabets interesser.

Modarbejder de samfundsmæssige stereotype billeder af brugere som hjælpeløse, der ikke selv kan træffe beslutninger om eget liv.

Løsningsstrategier kan udfordre Husets virkelighedsbillede, og give et bedre beslutningsgrundlag.

Det er en demokratisk rettighed, at være involveret om det der kan påvirke egensituationen.

Personale og brugere lærer ved at se og opleve hinanden som ligeværdig partner.

Institutionen drager nytte af brugerindflydelse, ved bedre beslutningsgrundlag, med flere og bredere involvering. Når der er truffet en beslutning kan den mere enkelt føres ud i livet, da flere er kendt med problemstillingen. Der vil ikke være så megen mistænkeliggørelse af evt. projekter. Vores ressourcer bruges mere hensigtsmæssigt.

### Problemstillinger

Brugerindflydelse skal ikke betragtes som et stort ta` selv bord, der ligger aftale- og kulturelle bindinger, der vil virke begrænsende og medvirke stabiliserende ( af nogle hæmmende ) på udviklingen. Men når der er fællesskabsinteresser, kan enkeltbrugerinteresser overses.

Personalet skal være opmærksom på, at forskellige interesser ikke tilsløres i fællesskabets navn – brugere såvel som personale kan have og har forskellige interesser.

Brugerindflydelse må ikke medføre, at de ”stærke” dominerer de svage brugere, men lige så vigtigt er det at de stærke brugere kan bruge og udvikle deres ressourcer.

Længere og til tider en vanskeligere beslutningsproces. – til gengæld ”kører toget” med det samme, når beslutning er taget.

Brugerindflydelse kan af nogle føles som et indgreb i personalerettigheder.

Brugerindflydelse kan let blive personalets dårlige samvittighed, efterhånden som der vil blive mere og mere fokus på begrebet, og der ikke bliver taget stilling til hvordan brugerindflydelse er i den enkelte institution, for det er let at forfalde til, at det nok ikke kan være anderledes “ de er jo sindslidende”, “ sådan gør de også andre steder”, “ de ønsker ikke mere ansvar “, “ vi skal beskytte vore brugere”. Vi kan forledes til at tro, at vi “ beskytter” brugerne, når det vi i virkeligheden gør er ubevidst at beskytte os selv, og den vanetænkning vi har.

Men den eneste beskyttelse og interesse vi har som personale er åbenhed og dermed en ærlighed omkring hvordan vi håndterer f.eks. brugerindflydelse.

Nogle brugere er præget af en autoritetstro, udviklet gennem indlæggelser og sygdomsforløb, der medfører, at man lettere støtter personalet, flyder med i stedet for ind i, så man accepterer personalets oplæg og beslutninger lettere end hvis det var en medbrugers. Det er et personaleansvar, ikke at komme for hurtigt ud med ønsker og forslag til beslutninger, så de stille eksistenser kommer på banen, får sagt noget og evt. taget stilling, men uden problemer er det ikke, da det kan virke hæmmende for gruppeprocesser, hvis der ikke er nogen der siger noget, eller kommer med et bud på hvad der kan gøres.

Personalet får let den største indflydelse, baggrunden for dette er nogle enkle konkrete forhold: De er mest i institutionen, de har normalt de fleste informationer og de har ikke de svære psykiske problemer, der i perioder kan umuliggøre enkelte brugeres mulighed for indflydelse. Løsningen på denne del skal lægges i den grundlæggende struktur, og ikke mindst omkring i et godt informationsniveau.

### Brugerindflydelse i et andet perspektiv

I løbet af ganske få år er det svært at forestille sig at sociale tilbud vil være attraktive for voksne mennesker, hvis den enkelte ikke har mulighed for at øve indflydelse. De livslange indlæggelser og kulturerne, der måske var baggrunden for den generelle umyndiggørelse af brugerne, er forhåbentlig på hastigt tilbage. Kravene til institutionerne vil derfor også skulle ændres hermed, hvis de skal kunne opfylde de formål, de er skabt til at løse. For det er svært at forestille sig en integration i et eller andet omfang i samfundet, hvis brugerne ikke skulle være gode nok til at have indflydelse på deres dagligdag i en beskyttet institution.

## **Fællesskabet**

Vores ide eller begreb om fællesskabet er ideen om et tilhørssted, hvor man ikke er i tvivl om at man hører hjemme. Det betyder at rammen, funktionerne, rytmen, traditioner og de personer man møder er kendte og stabile. Et sted hvor man kan få hjælp inden for en defineret ramme, en ramme man selv er med til at påvirke. Grundlaget for dette fællesskab er et samvær som aldrig har mennesket som middel, men som mål. Et sted hvor samtalen og samværet er udgangspunktet for den menneskelige vækst. En samtale som kan formidle feltet



mellem forskellige livsformer og måder. Uden dette fundament i fællesskabet bliver livet kaotisk og uoverskueligt med en tendens til at den enkelte kan miste sig selv i magtesløshed. Grundlaget for at der kan dannes et fundament for samtale eller dialog er en rimelig stabil ramme for og forudsigelighed i fællesskabet. Dialogen og samtalen giver mulighed for at denne stabilitet kan brydes af og med nye ideer, så der ikke opstår en forenklet eller endimensional virkelighed. Den enkelte får endvidere mulighed for i fællesskabet at afprøve andre og måske ukendte sider af sig selv uden at miste fodfæstet i tilværelsen.

## Tryghed

Tryk er i flg. Gyldendals Røde ordbøger, det at være rolig / sikker og frygtløs / ubekymret.

Så det at være tryk eller ej, beror på forvaltning af indre processer med udgangspunkt i personlige egenskaber. Når man har en sindslidelse er det at forvalte de indre processer en af problemstillingerne, for i perioder af livet bliver virkelighedsopfattelsen udfordret med tanker, stemmer eller følelser der svært kan relateres til det liv der omgiver en. Mange har desuden haft stigmatiserende indlæggelser og er dagligt udsat for en svær og sløvende medicinering, forhold der kan bevirke en nedsat selvværdsfølelse.

Det at være tryk kan betragtes fra tre vinkler:

- Her er det drømmen om tryk der fylder, og drømmene er konkretiseret om materielle goder. En gennemgående tanke er, hvis nu det eller det bare lige sker så vil eller kan jeg....  
Så her er det følelsen af angst og en utryghedsfølelse, karakteriseret ved en spændingstilstand i kroppen, som virker hæmmende for personens adfærd og handlinger, man er præget af.
- Her er det optimale at have en tro på, at man kan bevare hvad man har af såvel materielle som immaterielle goder. Et trykniveau der i disse år udfordres af de hurtige forandringer og krav i arbejds- såvel som privatlivet. Så på det her niveau er tryk for nogle, blevet en utryk for hvad, og hvornår mister jeg det, jeg har i dag.
- Her kan man acceptere, at livet er foranderligt, og man kan miste af såvel materielle som immaterielle goder, man er således tryk nok til at turde vove eller turde forandre sig selv eller sine betingelser.

Trykniveauet er nødvendigvis ikke ens i alle sammenhænge, det kan være forskelligt alt efter rammer og personer der agerer i disse rammer, men overvejende bevæger man sig på et niveau.

Befordrende for tryk er:

- Opfyldelse af sociale relationer, i form af anerkendelse, kærlighed og tillid fra andre mennesker.
- Opfyldelse af de basale menneskelige behov, som mad, drikke, bo, søvn m.fl.

Det der i et tilbud som vores kan virke befordrende for tryk er:

- At vi mødes som de mennesker, vi er og går ind i de konkrete problemstillinger.
- At skabe forståelige rammer for samværet.

## DIALOGEN

Dialog er i flg. Gyldendals Røde ordbøger, samtale mellem to.

Brugerindflydelse, demokrati, ligeværdighed, dialog... Det har føjet med ord i forbindelse med handleplansprojektet.

Vores samtalemodel bygger på en dialog, hvis forudsætning er en gensidig forståelse, accept, ligeværdighed, og hvor man har sit følelsesliv med i samtalen.

I og med at parterne er bærere af en fælles kultur og taler samme sprog, udbygges dette fællesskab: Dialogen medvirker til at skabe og forny den fælles kultur. Man kan godt have en kultur uden dialog, som mange brugere kender fra det gamle behandlingssystem.

Det er en af grundene til, at vi har valgt dialogen, som en fortsættelse af den kultur, det har taget 10 år at opbygge.

Forudsætningen for at en positiv dialog kan opstå og videreføres som kulturfænomen er, at der er tale om et personale, der har gjort sig fri af klienttankegangen og derved vil være i stand til at se sine kontakter som hele mennesker med følelser, håb, drømme og ønsker som de selv. At have gjort op med at tro at brugere og brugerliv adskiller sig fra andre dele af befolkningen. At forstå at også brugere har kompetencer, færdigheder, viden og erfaringer, der kan anvendes i dialogen og det fælles arbejde.

### Hovedkonklusioner

Vores hoved problemformulering var:

Var brugerindflydelse mulig i udvikling af handleplaner, og hvilken betydning havde det for kvaliteten.

#### Brugerindflydelse

Der har været brugerindflydelsen i hele processen omkring udarbejdelse af handleplansmetoden, niveauet var i relation til brugerindflydelsesniveauer (side 38) at:

Brugerne er med til at vælge områder og metodevalg for indsats, de er med i formuleringen af problemstillinger og spørgsmål, i at bearbejde data, og de indgår i og er med i evaluering af arbejdet.

Det er svært at se, der kan være mere indflydelse, hvis der skal samarbejdes med en anden gruppe, som her i form af personalegruppen.

#### Kvaliteten

I udviklingen af den personlig handleplan blev der brugt tid på etiske diskussioner, debat af andre modeller for handleplaner, valg og bearbejdning af de forskellige komponenter, men også på en implementering af metoden og metodeovervejelser i kulturen. Resultatet er, at de fleste i Aktivitetshuset ved, hvad den personlige handleplan er.

Den metode, der blev brugt i processen gjorde, at man i fællesskab har kunnet udnytte baggrundsviden og kompetencer på en måde, så personalets faglighed blev vejet op med brugernes interesse for og viden om eget liv.

Handleplansmodellen, virker som et godt møde, hvor de fælles ressourcer bruges til en forståelse bruger og personale imellem. Denne forståelse kan være med til at skabe forudsætninger for handlinger og indsigt, så der sker en udvikling eller fastholdelse af kompetencer.

### Problemstilling

Der kan stilles et enkelt spørgsmål til kvaliteten af metoden. Det gælder fravalg i samtaleguiden, så sex ikke blev medtaget som tema. Et tema, der med stor sandsynlighed er væsentlig for mange. Fravalget blev gjort på baggrund af brugerne i metodegruppen, der ikke ønskede dette tema inddraget.

### Resultater

En handleplansmodel der som udgangspunkt har samtalen. Indholdet er en kortlægning af praktiske og sociale færdigheder, en netværksoversigt, en hverdagsbeskrivelse og en måde at lave handlemål efter. Det er et tilbud, man kan tilvælge, med mulighed for at fravælge komponenter og temaer, og vælge hvem man vil tale med og hvor.

Et udtryk for implementeringen, er den villighed, hvormed brugerne stillede sig til rådighed til først pilotprojektet og siden handleplansundersøgelsen. De der blev spurgt, om de ville deltage, sagde alle ja. Resultatet skal ses på baggrund af den store skepsis, der var før metodegruppens arbejde.

Brugerinddragelsen kan også forhindre den klientgørelse, der kan ligge i udarbejdelse af handleplaner. For selv om man ikke som person har deltaget i arbejdet, så har man som gruppe: ” Vi har selv bestemt, hvordan vi laver handleplaner, og hvad den indeholder af spørgsmål”. Dette udgangspunkt er offensivt og kan danne baggrund for handlinger og en aktiv bevidsthed, i modsætning til den klientgørende undertrykkelse, der opleves i samspil, hvor andre på forhånd har sat dagsordenen.

I begrebsafklaringen fik vi defineret og præciseret, hvad vi mener med niveauer for brugerindflydelse, dialog, fællesskab og tryghed.

Der er sket en udvikling i Aktivitetshusets idegrundlag under arbejdet med handleplaner. Klarhed om hvad, hvordan og hvorledes vi agerer i hverdagen..

Der blev i metodegruppen skabt klarhed over de forskellige roller og funktioner, personalet og brugerne skulle have ved udarbejdelsen af handleplaner, og denne forskel blev formidlet.

Arbejdet har givet en evaluering af personalets ressourcer. Det efterspurgte, samtalen og hjælp til opstilling og evaluering af handlemål var til stede. Så vores uddannelsespolitik har vist sig at være et godt grundlag for nye udfordringer.

### Kompetencer

De kompetencer personalet skulle være i besiddelse af, for at kunne lave en personlig handleplan ud fra modellen, var en evne til at formidle tryghed, det at være en god og troværdig samtalepartner, at kunne bevare overblikket og sammenfatte samtaleforløbet og være medansvarlig for de opstillede handlemål.

De fik udviklet en øget evne til at være i personlige samtaler, en større ansvarlighed for samtaleindhold og opfølgning på aftaler.

Brugerne skal turde og være villige til at delagtiggøre et andet menneske i deres livssituation, drømme og håb. De fik en øget selvindsigt og selvværd.

### Processen

Alle samtaleforløbene lykkedes, alle gennemførte samtalen og der blev defineret handle mål. Det viste sig, at det ikke var en enkel arbejdsopgave at fastholde et samtaleforløb og få beskrevet et handle mål. Der kan være så meget andet brugeren ønsker at fortælle, eller uddybe for at skabe klarhed i eget liv. Personalet kan være fokuseret på produktet og glemme processen, eller komme i kontakt med problemstillinger, der tangerer eget livs dilemmaer. En enkelt bruger fik det efter samtalen dårligt. Vedkommende fik en oplevelse af ikke at slå til, hun syntes alligevel, at det er en god ide med handleplaner.

### Konflikter

I metodegruppens arbejde har der været mange mindre konflikter om, hvilket indhold der skulle være i handleplanen, og mellem de proces- og resultatorienterede.

Påfaldende har der ikke været konflikter imellem personale - og brugergruppen.

Konflikterne blev håndteret på en hensigtsmæssig måde. De blev brugt til at skabe afklaring af den givne situation.

Når konfliktløsningerne har været så lette at bearbejde, kan det være fordi, der kun var få personlige interesser og store fællesskabsinteresser. Man benyttede sig af et personligt sprog, hvor der blev givet udtryk for de behov og følelser, der var i situationen.

Ingen af gruppemedlemmerne har i konflikterne følt sig som tabere, ingen har været udsat for autoritær magtudøvelse eller har fået krænket deres autonomi. Så konfliktløsningerne har været en sund proces.

### Samtalen og handle målet

Hvis man skal kvalificere de to komponenter, er den oplevede kvalitet ved handle målet ikke stor, en enkelt havde således glemt sit handle mål. Samtalen og netværksanalysen er af alle oplevet som en meget positiv oplevelse, nærmest overvældende, en enkelt siger, at den var lækker. Det at få lov at dele sit liv med et andet menneske i en god tidsramme, har ikke været alle forundt før denne samtale. Det kan undre i og med, at alle interviewede har haft en lang tilknytning til det psykiatriske behandlingssystem.

Det er vigtigt med handle mål, men der kan ske meget i livet, så de træder i baggrunden eller glemmes. De var den gode vejrudsigt, som ikke holdt denne gang. Tilbage vil der være de refleksioner, man gjorde sig i samtalens løb. Refleksioner der vil sætte gang i en udvikling i et bredere perspektiv.

### Tryghed og handleplan

Tilbagevendende i interviewdataene er begrebet tryghed. Det gælder ikke kun brugerne, personalet har også store forventninger til at processen, omgivelserne, samtalen m.m. skal foregå i en tryk ramme. Det er et nødvendigt grundlag, men for megen fokus på, at det skal være trygt kan medføre, at det hæmmer muligheden for udvikling. Personalet bliver hjælpere med et stort H, og ikke et lille som vi tilstræber.

### Den personlige handleplan

På møder blev det lovet, at handleplanen var et personligt værktøj, indgået mellem de to, brugeren og personalet, der udarbejdede den. Den garanti kan gøre det svært for personalegruppen.

Problemet kan opstå omkring et behov for supervision om samtaleforløbet. Det kan være belastende at komme tæt på andre menneskers traumatiske oplevelser. Ind imellem kan de

tangerer egne oplevelser, og så har man behov for hjælp. Hvis dette ikke sker, kan der ske en nedslidning af personalegruppen.

En handleplanssamtale er ikke en personlig samtale mellem 2 mennesker, den ene part er professionel og er ansat til bl.a. at indgå i disse samtaler. Det er således ikke et uforpligtende forhold, hvor man som personale kan trække sig.

#### Den personlige handleplan og § 111 i Serviceloven

Den form for handleplan som vi har udviklet, dækker ikke nødvendigvis servicelovens krav i henhold til § 111. Den beskæftiger sig med brugerens umiddelbare problemer og ønsker, set i forhold til de muligheder, der er i et aktivitetssted.

I det omfang brugeren ønsker det, kan den indgå i den plan kommunen eller amtskommunen skal tilbyde for indsats.

Man skal betragte den personlige handleplan som et supplement til den kommunale handleplanen, som den f. eks. kan ses i formålet med indvisiteringen. Et supplement der kan give et kvalitativt løft.

#### Hvem tog vi ressourcerne fra

Umiddelbart har det kostet nye brugere og de brugere, der har brug for mest omsorg, at så mange ressourcer har været brugt i projektet. Ikke at der har været direkte svigt, for det har der ikke, men det har været lidt vanskeligere at få det hele til at hænge sammen.

Aktivitetsudviklingen har heller ikke haft den udvikling, den har haft i årene op til projektets start.

Vi tror så, at ressourcerne hentes ind igen, når ikke mindst de bedst fungerende brugere får det lille løft, der tegner sig til at være i vores handleplansmetode. De har så ikke behov for samme støtte, og kan måske oven i købet være mere aktive over for de brugere, der i perioder har det svært.

#### Overvejelser

- Problemet med et lokale, hvor samtalerne kan foregå i fred, kan løses. Handleplanssamtalerne og opfølgningen på disse kunne placeres om eftermiddagen, så er undervisningens ophørt. Det vil også lette presset på personaleressourcen, for på dette tidspunkt er der mere roligt.
- En mulighed kan være at handleplans samtalen og fastsættelse af handleplansmål deles op i to adskilte forløb. For det ser ud som om, at brugeren efter samtalen har nået et højdepunkt, hvor det er meget rart at være, og hvor processen kan være svær at fortsætte i et handlemål. En mulighed kunne være at mødes dagen efter til fastsættelse af handlemål og aftale om opfølgning. Personalet ville få tid til at overveje de oplysninger, der er fremkommet, og vil så bedre kunne hjælpe i udarbejdelse af et handlemål.
- I den fremtidige samtaleguide skal der tages stilling til inddragelse af: Politik, seksualitet og religion.

En måde at følge op på denne proces der har været i udviklingen i handleplaner, kunne være et skift i fokus, så en fremtidig opfølgning tog udgangspunkt i den oplevede livskvalitet.

## **Bilag 1**

## **Projektbeskrivelse**

### **Baggrund**

Serviceoven siger, at der skal udarbejdes handleplaner for alle, der modtager offentlige ydelser. Det var baggrunden for, at vi i Aktivitetshuset valgte at indgå i et landsdækkende udviklingsprojekt, hvor formålet var, at få udarbejdet og gennemprøvet forskellige handleplans metoder og efterfølgende at få evalueret disse og de processer der førte til en handleplan.

Ud over den lovgivningsmæssige baggrund, tror vi, at handleplaner kan være en måde, brugernes rettigheder og interesser kan varetages på. Vi ser endvidere muligheden for en personalemæssig udvikling og en positiv afsmitning til vores kultur.

Serviceoven afspejler tidens løsen – den individuelle løsning:

- Hvor den enkeltes behov og ønsker skal opfyldes,
- Den enkelte skal tage et om ikke ansvar så medansvar for eget liv og udvikling eller mangel på samme,
- der forudsættes en medvirken i planlægning, udførsel og evaluering af et givet forløb, det være sig daglige aktiviteter eller udarbejdelse af en handleplan for vedkommende.

Men da vi er et hus med mange aktive brugere, et mindre personale og en fællesskabskultur, er det nødvendigt, at afdækkede problemstillinger i handleplanerne, om generelle livsvilkår, herunder livsvilkårs begrænsende som f.eks. medicinering løftes op til generelle problemstillinger, der kan løses eller behandles i en gruppesammenhæng.

Vi vælger selv, at udfærdige et spørgeskema/interviewguide – da det umiddelbart er en god proces at tage stilling til spørgsmål, man vil ”rammes” af, og som kan medføre, at forudsætningerne for handleplanerne, kan bruges i en bredere sammenhæng.

### **Formål**

At brugere og personale i et ligeværdigt samvær får udarbejdet en metode der kan bruges ved udarbejdelse af handleplaner, at få afprøvet og beskrevet metoden på et mindre antal brugere, der selv ønsker at indgå. Processen der udviklede metoden til handleplanen skal give brugeren mulighed for at opdage nye eller andre handlemuligheder end de kendte.

### **Resultat**

Der skal være udarbejdet et vist antal handleplaner, processen skal kunne evalueres, brugere og personale skal opfatte handleplanerne som meningsfulde.

Ud fra dette skal der kunne udarbejdes:

- En rapport om det at udarbejde handleplaner.
- Være muligt at tage stilling til den valgte metode – om den er hensigtsmæssig som den er eller yderligere skal udvikles eller skrottes.
- Hvordan bruger og personalekontakten er oplevet.

### **Indhold**

Personalegruppen og de brugere der måtte ønske det kan indgå i udarbejdelsen af projektet.

Samtaleskemaet tager afsæt i den sociale - og personlige mestring af livet.

Samtaleskemaet udarbejdes sammen af bruger og en af denne valgt personale.

De samme laver en opfølgning efter et aftalt tidsrum, og udfylder da sammen et evalueringsskema.

### Tidsplan

I marts og april 1999 udarbejdes en projektbeskrivelse, herunder udarbejdelse af en skabelon for handleplaner i form af et spørge- eller interviewskema, og hvordan vi håndterer disse.

Maj 1999 afprøves skemaet i personalegruppen for at lære hvordan man kan interviewe og mærke hvordan spørgsmålene mærkes på egen krop, og der laves en evaluering og evt. ændringer.

Juni 1999 afprøves skemaet i brugergruppen og der laves en evaluering og evt. ændringer.

Juli til oktober gennemføres spørge- eller interviewskemaet og der laves en handleplan ud fra dette.

Oktober 1999 til januar 2000 laves der en opfølgning, hvor handleplanen og processen evalueres.

Februar til april / maj 2000 laves den foreløbige rapport.

Maj 2000 evalueres projektet.

Juni 2000 udgives den endelige rapport.

### Etiske overvejelser

Personalets ansvar er at formidle konsekvenserne af projektet, ikke stille ting i udsigt der ikke kan indfries, at forholde sig til afdækkede behov som fagperson: Være en fortrolig, indgå i en engageret dialog, respekt for det der afdækkes, være klar på, at alt ikke kan eller skal kunne lade sig gøre, og på de rammer der arbejdes inden for.

Da det ikke er alle brugere der ønsker at indgå, er det nødvendigt at afklare, hvor store ”tab” der umiddelbart vil være acceptable – der er tale om et væsentligt ressource forbrug – den lille personalegruppe in mente. Det kan afklares på stormøde i begyndelsen af marts, og i samme forum kan der rapporteres løbende, så forståelsen for projektet fastholdes.

Det er vigtigt i vort hus, at et sådant projekt:

Sker i samarbejde brugere og personale imellem.

- Brugeren får oplevelsen af flere handlemuligheder i det daglige liv.
- Udarbejdelsen af handleplaner sker i et ligeværdigt forhold.
- Handleplanerne ikke medfører, at den nuværende støtte til aktuelle problemer forringes.
- Deltagelse i projektet er frivilligt, og der er ingen repressalier, hvis man ikke ønsker at deltage eller ønsker at trække sig efter at projektet er påbegyndt.
- Afklarer om den investerede tid giver et tilfredsstillende output, at det ikke kun bliver papir.
- Personalet får større indblik i det levede liv.
- Hvad skal der til for at projektet bliver opfattet som en succes, for det skal være en succes på den ene eller anden måde.
- Møderne omkring projektet, skal erfaringsvis være af kortere varighed. En måde at arbejde på kunne være udarbejdelse af oplæg til møderne og opfølgning på beslutninger fra møde til møde. Men det giver forholdsvis stor indflydelse ( og arbejde ) til den eller de der udarbejder oplæggene.

### Organisering

Hvem bestemmer / styrer og hvorfor, hvem er forpligtet og hvem vil føle sig forpligtet ?  
Umiddelbart kan det være formålstjenligt med en styregruppe bestående af to brugere og to personale, der tager stilling / skærer igennem, hvis der ikke kan opnås enighed om dele af projektet.

Arbejdsgruppen er hele personalegruppen og de brugere der vil være med.

Samarbejdspartnere er CEPS og ViSP, og socialpsykiatrisk konsulent Karen Madsen i Rea. Fyns Amt.

### Budget

Der skal afholdes 3 seminarer, med ca. 4 til 5 deltager pr. gang – I alt 15 overnatninger og mad.

Der er transport gange 6 – i alt ca. 1200 km.

Trykning af rapporten i 1000 eks.

Et kvalificeret bud er ca. 20.000 kr.

Frikøb af medarbejdere til rapport skrivning. – afholdes af ViSP.

Evt. brug af supervisor eller træner ??

Skal der søges fondsmidler hjem ?

### Vurderinger / problemstillinger

Hvordan får vi i Aktivitetshuset skabt handleplaner for og i samarbejde med brugerne ?

Kan vi lave handleplaner, hvor vi kan opretholde det ligeværdige mellem brugere og personale ?

Kan vi lave handleplaner, der giver brugere og personale større indblik i egen virkelighed ?

Hvordan kan vi lave handleplaner i dialog med brugeren, hvor garantierne ( rettighederne ) kommer i fokus, så de bliver oplevet som tilbud til et bedre hverdagsliv ?

Analysen af processen er vigtigere end selve resultatet.

Det er ikke en ny papirmølle der skal etableres.

Hvordan kommer vi fra en ønsket forandring til et konkret handlemål.

Hvordan konkretiseres handlemålene, så det er brugerens ønsker og virkelighed de afspejler, og ikke personalets ønsker for hvordan ”et rigtigt liv skal være”.

Hvordan skabes der handlemål der kan nås med succes, hvordan forhindres de store forgyldte / intetsigende mål som ” få et bedre liv”.

Har vi de fornødne ressourcer og vil vi bruge dem på denne måde ???

Kan undersøgelsesfeltet gøres evaluerbart ?

### Hvad får den enkelte bruger ud af at indgå i et handleplansforløb

En udelt opmærksomhed omkring det daglige liv og klarlægning af evt. udviklingsmuligheder.

### Projektgruppen er lige nu

Hans Erik, Bo, Ann, Freddy, Jan, Anne Dorte, Gitte, Mogens og Allan



## **Bilag 2**

## **Samtaleguiden**

### **KORTLÆGNING AF PRAKTISKE OG SOCIALE FÆRDIGHEDER.**

#### **EGEN SUNDHED.**

Har en almindelig / rimelig sund livsførelse  
Træffer selv aftale med læge, tandlæge m.v.  
Køber og opbevarer medicinen selv  
Viser egenomsorg ved sygdom

#### **PERSONLIG HYGIEJNE.**

Er tilfreds med egenhygiejne  
Tager bad uden hjælp eller påmindelse  
Har rent tøj og ser soigneret ud  
Vælger tøj og klæder sig på uden hjælp

#### **MADLAVNING**

Laver selv middagsmad  
Spiser rimeligt varieret  
Laver morgenmad og frokost selv  
Kan følge en opskrift  
Køber selv madvarer

#### **EJENDELE**

Vasker tøj eller sørger for at blive vasket  
Køber tøj uden hjælp  
Holder hjemmet rent uden hjælp  
Ødelægger ikke sine ting  
Passer på og tager vare på egne ting

#### **ØKONOMISTYRING**

Holder orden på egen økonomi  
Modtager selv løn og andre ydelser  
Betalder selv husleje, regninger og kost  
Opbevarer penge forsvarligt  
Kan få pengene til at strække til næste udbetaling

#### **TRANSPORT**

Bruger eget transportmiddel  
Finder selv frem på rejser  
Rejser på ferie til andre steder  
Bruger offentlige transportmidler

### **KONTAKT MED ANDRE**

Kan tale med folk, som du møder på gaden  
Har en eller flere fortrolige venner  
Besøger andre mindst en gang om måneden  
Har venner uden for "systemet"  
Får besøg mindst en gang om måneden

### **ADFÆRD VED SAMTALER**

Taler tydeligt og klart  
Tager initiativ til samtale med andre  
Lytter til andre og hører hvad de siger  
Fører normale, almindelige samtaler  
Kan både holde sig til tema og skifte tema

### **ARBEJDSEVNE**

Kan arbejde rimeligt koncentreret  
Møder til aftalt tid og sted  
Forstår arbejdsinstrukser rimeligt  
Kan arbejde med opgaver i 3-4 timer  
Er interesseret i at lave noget

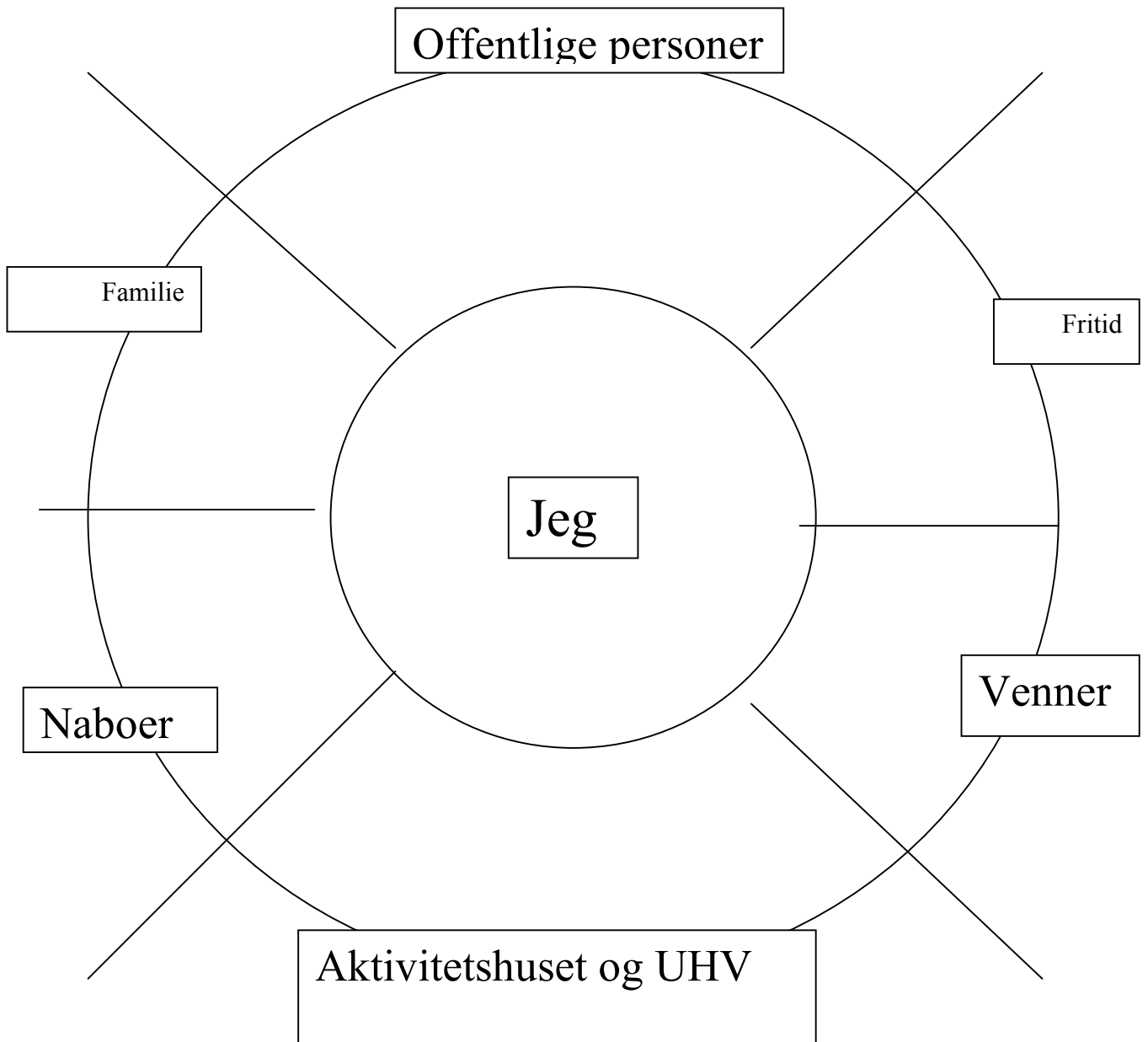
### **FRITIDSAKTIVITETER**

Har hobbies eller egne interesser  
Går i biografen, til koncert eller udstillinger  
Følger med i nyhederne i radio og TV  
Læser bøger, blade og aviser  
Deltager aktivt i klub, foreninger, kirke m.v.

### **MEDICIN, EVT. MISBRUG**

Tager kun ordineret medicin  
Tager for meget medicin  
Har sidemisbrug af alkohol  
Har sidemisbrug af andre stoffer  
Vil ikke ændre på forbruget  
Ønsker at ændre forbrug eller misbrug

## Kortlægning af socialt netværk



Bruger:

Dato:

## Hverdagsbeskrivelse

### **1. Dagligdagen**

*Hvordan forløber en dag ?*

*Er der noget, du ønsker at ændre på ?*

### **2. Beskæftigelse / aktiviteter**

*Hvad har du af beskæftigelse / aktiviteter ?*

*Er der noget, du gerne vil ændre på i forhold til beskæftigelse / aktiviteter ?*

### **3. KONTAKT TIL ANDRE MENNESKER:**

*Hvordan er din kontakt til andre mennesker ?*

*Er der noget i din kontakt til andre mennesker, du ønsker mere af ?*

### **4. GØREMÅL I HJEMMET:**

*Hvad laver du derhjemme ?*

*Er der noget i forhold til dine aktiviteter hjemme, du ønsker mere af ?*

### **5. MEDICIN:**

*Føler du at du får den rigtige medicin ?*

*Er der noget du ønsker ændret omkring din medicin?*

### **6. MISBRUG:**

*Hvordan oplever du dit evt. misbrug ?*

*Er det noget du ønsker at ændre ?*

### **7. FREMTID:**

*Hvad har af ønsker og drømme for fremtiden:*

### **8. OPSAMLING / AFRUNDING:**

*Hvordan har det været at have denne samtale om din hverdag ?*

*Var der noget, som var svært at tale om ?*

*Føler du dig nogen gange umyndiggjort ?*

## Handleplan

Når vi har gennemgået samtaleguiden. Er der så i den samtale vi har haft nogle ting, du har lyst til at ændre på. Så har vi nu muligheden for at lave en handleplan sammen.

Handlemål:

Dato:

Bruger:

Personale:

Handlemålsafklaring.

Hvad kan du selv gøre ?

Hvad kan dit netværk bidrage med ?

Hvordan er det i dag ?

Hvad vil være ringere end i dag ?

Hvad vil være bedre end i dag ?

Hvad vil være endnu bedre ?

Mål ?

Hvad vil være bedre end forventet ?

Evaluering den ?

## Hjælpe guide til hverdagsbeskrivelser

### 1. Dagligdagen

Hvordan ser et gennemsnitsdøgn ud ?

(Fra du står op om morgenen...)

Indkøb ?

( Mad, tøj ) – hvilke butikker ?

Arbejde ?

( Beskæftigelse, værested )

Brug af transportmidler ?

( Cykel, bus, bil... )

Hobbys ?

( Hygge, TV, video, musik..)

Har dagligdagen en fast struktur ?

( Er der faste aftaler eller begivenheder i løbet af 1 uge / 1 mdr. )

## 2. Beskæftigelse / aktiviteter.

Arbejdsplads, aktivitetshus, værested, værksted.. ?

( Hvor mange timer, hvor ? )

Medlem af en sportsklub eller andre foreninger ?

Går du i biografen, på værtshus, restaurant, teater, andet ?

Går du på Lilleskolen for voksne, aftenskole, kurser ?

Udstillinger, foredrag, rejser ?

## 3. Kontakt til andre mennesker

Hvem omgås du, og hvor tit ?

( Familie, venner, personale, sagsbehandlere, naboer ? )

Hvad laver I sammen ?

Hvordan søger du kontakt ?

Hvad kan være svært i samværet med andre mennesker ?

Hvad kan hindre dig i at søge / etablere kontakt til andre ?

## 4. Gøremål i Hjemmet

Hvordan bor du nu ?

Hvordan er det at bo der ?

( Rengøring, opvask, tøjvask, madlavning, oprydning m.m. )

Økonomi ? ( Administration af penge, forsikringer, regninger m.m. )

Medicin ?

( Opbevaring, administration m.m. )

Hvad skal du have hjælp til ?

Hvordan løser du hverdagsproblemer ?

( Overholde aftaler, tage fat i problemer, søge løsninger, søge hjælp m.m. )

Hvad gør du, når du bliver syg ?

( Medicin, omsorg, mad )

Hvad laver du når du slapper af ?

Hvad er et godt hjem for dig ?

## 5. Medicin

Tager du den ordinerede medicin ?

Føler du, at du har brug for mere eller mindre ?

Kan du snakke med din læge angående medicinen ?

Føler du de aftalte tidspunkter for indtagelse er rigtige ?

Har du bivirkninger ?

Hvor ofte bruger du PN ?

## 6. Misbrug

Misbruger du piller, alkohol eller stoffer ?

Hvor mange ”enheder” om ugen ?

Hvor ofte styrer misbruget dig ?

Hvilke mønstre er der i dit misbrug ?

Hvad gør, at du har brug for stimulering ?

Gør du det alene eller sammen med andre ?

## **Bilag 3**

Aktivitetshuset den 2.november 1999

Til deltagerne i Forskningsprojekt om udarbejdelse af Handleplaner.

### Lidt om din deltagelse i handleplans projektet !

Når du har sagt ja til deltagelse i Aktivitetshusets handleplansprojekt, skal du deltage i tre møder:

1. Selve samtalen, hvor du taler med en fra personalet og i sammen laver en handleplan.  
Samtalen tager udgangspunkt i et samtaleskema, som du får forud for samtalen.  
Du vælger selv hvem du ønsker som samtalepartner fra personalegruppen: Jan, Freddy, Ann, Gitte og Anne Dorte.
2. En samtale med Allan om dine oplevelser af handleplansarbejdet. Du vil få hovedspørgsmålene dagen før.  
Mødet skal finde sted en uge efter den første samtale.  
Dette optages på båndoptager.  
Båndet udskrives – uden at der er indeholdt navne.  
Du får papirerne til gennemlæsning, og kan så rette eller slette i dem, som du vil.  
Papirerne bruges bagefter af forskningsgruppen – Bo, Jan, Lone, Flemming, Freddy og Allan.  
Båndene slettes og papirudskriften brændes når projektet er færdigt.
3. En opfølgning på den første samtale, for at se om du har fået noget ud af det.

Du skal vide at det er helt frivilligt at deltage, og du kan på et hvilket som helst tidspunkt afbryde forløbet.

På forskningsgruppens vegne vil jeg sige dig tak for dit tilsagn om deltagelse

Allan Bentzen.

## **Bilag 4**

Lidt om denne samtaleguide.

De papirer som du nu sidder med, er et samtaleskema, der fører til din personlige handleplaner.

Men inden du går i gang med dem, skal du vide at det er helt frivilligt at deltage og at medarbejderne betragter jeres samtale som fortrolig . Så hvis der skal anvendes oplysninger til evaluering af handleplanerne, bliver de kun beskrevet i anonymiseret form, så ingen vil kunne genkende fra hvem oplysningerne kommer.

Det står dig helt frit for om du vil deltage og hvem af personalet , du ønsker at tale med. Du kan derfor roligt vælge den, du foretrækker som ligeværdig samtalepartner. Hvis du under samtalen ønsker at afbryde forløbet, er det også din ret.

Handleplanerne er helt din personlige ejendom : det er for din egen skyld at planerne bliver til og de kommer ikke andre steder end til husets personale. Du kan selv bestemme om du ønsker at tale med distriktspsykiatrien, lægen, eller socialforvaltningen om dine handleplaner planer. Du skal ikke udfylde noget på forhånd – alt hvad der bliver skrevet ned, sker under samtalen, men du har nu fået et stykke tid til at se lidt på emnerne. Resten sker næsten automatisk – som når du er vant til at tale med et andet menneske om det, der har betydning for dig.

God fornøjelse !



## **Bilag 5**

### **Interviewguide til Metodegruppen**

1. Hvornår blev gruppen nedsat – hvor mange brugere / personale.
2. Hvordan blev den nedsat – var der valg eller
3. Hvornår var det første møde
4. Hvordan var det første møde
5. Hvor blev møderne afholdt - hvorfor
6. Hvilket tidspunkt - hvorfor
7. Hvor lange var møderne – hvorfor
8. Har der været udskiftning / udmeldelse – hvorfor
9. Har der været mødeleder / dirigent – Hver gang / Valgt / ikke valgt – Hvorfor / hvorfor ikke – Var der fordele / ulemper.
10. Var der referent – Hver gang / Valgt / ikke valgt – Hvorfor / hvorfor ikke – Var der fordele / ulemper.
11. Var der dagsorden til møderne – hvorfor – hvem lavede den – kunne der ændres i den
12. Blev der lavet materiale til møderne – Af hvem – hvorfor.
13. Hvor mange møder blev der holdt – var der nok møder / for mange.
14. Hvor mange fra gruppen deltog i handleplans seminarerne – hvem bestemte hvem der skulle med – var det valg eller tilmelding.
15. Hvor mange var med inde ved Knud til supervision - hvem bestemte hvem der skulle med – var det valg eller tilmelding.
16. Hvordan var det første møde
17. Har i haft et rigtig dårligt møde – hvordan/hvorfor/hvad gjorde det.
18. Har i haft et rigtig godt møde – hvordan/hvorfor/hvad gjorde det.
19. Hvornår / efter hvilket møde følte i jer som en gruppe
20. Var jeres proces demokratisk - altid
21. Har i som gruppe informeret andre om jeres arbejde – hvordan var det, hvordan blev det modtaget
22. Hvordan oplevede i at andre i aktivitetshuset så på jeres arbejde
23. Får jeres arbejde / eller har det haft betydning for andre i Aktivitetshuset, får det betydning for hvordan der ses på handleplaner.
24. Var der ind imellem uenighed i jeres gruppe –hvorfor – om hvad - hvordan løste i dem.
25. Kunne personalegruppen være kritiske over for hinanden. Om hvad / hvordan følte det
26. Kunne brugergruppen være kritiske over for hinanden. Om hvad / hvordan følte det
27. Kunne personalet og brugergruppen være kritiske over for hinanden. Om hvad / hvordan følte det
28. Kunne alle bidrage med noget i gruppeprocessen / blev alle hørt
29. Var det dem der talte mest eller lavede mest der bestemte mest - hvordan var det, var det de samme, var det brugere eller personale eller begge dele

30. Var der en eller flere der konkluderede mest om arbejdet i gruppen, hvordan var det, var det de samme, var det brugere eller personale eller begge dele.
31. Hvordan blev i enige om jeres model for handleplan. Hvad var svært
32. Lærte i noget om hinanden – hvad var vigtigt –
33. Hvorfor er jeres handleplansmodel bedre end de andre i læste / gennemså / hvorfor blev de fravalgt var det faglige / menneskelige / personlige eller andre årsager.
34. Hvad har været vigtigst i den proces i har været igennem.
35. Vil i gøre det igen – med glæde eller.

## **Bilag 6**

### **Interviewguide til samtale med brugerne.**

- 1) Hvor holdt i samtalen
- 2) Hvordan var det at være der
- 3) Hvor lang tid tog samtalen
- 4) Var der nok tid til samtalen
- 5) Fortsatte i samtalen efter i var færdige
- 6) Fik I en kop kaffe under samtalen
- 7) Hvordan havde du det før samtalen
- 8) Havde du forberedt dig på samtalen
- 9) Hvordan havde du det under samtalen
- 10) Hvordan havde du det efter samtalen
- 11) Hvordan var jeres samtale
- 12) Forstod i hinanden
- 13) Var der ord du ikke forstod
- 14) Fik du sagt det du ville
- 15) Hvordan syntes du at du var under samtalen
- 16) Hvordan var samtalepartneren under samtalen
- 17) Var du tilfreds med den måde der blev spurgt på
- 18) Blev du afbrudt når du var ved at fortælle noget
- 19) Har samtalen ændret noget i dit liv
- 20) Har samtalen ændret dit syn på dig selv
- 21) Har samtalen ændret dit syn på din familie
- 22) Har samtalen ændret dit syn på andre
- 23) Har samtalen givet dig nye handlemuligheder
- 24) Hvordan var det at fortælle om dit liv
- 25) Kunne du have fortalt det samme til en fremmed
- 26) Er en sådan samtale en god ting
- 27) Hvad syntes du om, at der har været brugere med til at lave samtalemødet.

## **Bilag 7**

### Hjælpekema

Personalets rolle:

Spørge ind til og være til hjælp omkring besvarelse af spørgsmålene.

Hjælpe til at afklare de problemfelter der viser sig i omfang og art.

Være med til at opstille mål for handleplan.

Være med til at finde de løsninger der skal /kan bruges til at løse problemerne.

Følge op på de/den evt. handleplaner der kommer ud af mødet.

Et problem er kun et problem såfremt det er noget den enkelte eller den enkelte og personalet kan gøre noget ved, og det er uanset hvor alvorligt problemet er eller hvor ondt det gør.

Når der er afklaret en handleplan, skal det vurderes om personalets rolle i planen, hvor den er, hvad der forventes fra brugeren og om det er personale eller brugerprojekt.

Når der er afklaret en handleplan skal det undersøges om brugeren tidligere har forsøgt at løse den aktuelle problemstilling selv eller sammen med andre.

Det drejer sig ikke om at finde årsagen til et problem – det vil være den direkte årsagssammenhæng, og problemstillinger er normalt komplekse – ellers havde de været løst for længe siden.

For at målet med handleplanen er så klart som muligt er det vigtigt at :

1. Målet er vigtigt for brugeren, for ellers er der ingen motivation.
2. Målet er realistisk, rimelig sikkerhed for succes, det er igennem opfyldelse af målene at selvsikkerheden kan vokse, målene skal derfor ses i forhold til brugerens nuværende situation.
3. Målet er vanskeligt at nå, der skal arbejdes for at nå målet.
4. Målet kan måles, man skal på ethvert tidspunkt kunne ”måle” hvor langt i processen brugeren er, så adfærden der skal til for at nå målet skal altså være beskrevet.
5. Målet kan indeholde en ny og positiv adfærd, det drejer sig ikke om at undlade en negativ adfærd, men at beslutte sig for en ny og positiv adfærd – det er også lettere for brugeren. Hvis man først har billedet af at det man gør er en negativ adfærd, vil den være meget svær at ændre direkte.
6. Er den opstillede handleplan forenelig med andre parter i brugerens liv – familie, læge DPC eller andre.

### Litteraturliste - Bøger

Emil Kruse Kvalitative Forskningsmetoder  
Dansk Psykologisk Forlag 1889  
Loren Mosher m.fl. Samfundspsykiatri - Hans Reitzels Forlag 1996  
Uffe Juul Jensen Moralsk ansvar og menneskesyn - Munksgaard 1984

### Litteraturliste - Rapporter

Allan Bentzen Som folk er flest - Aktivitetshuset i Middelfart 1993  
Allan Bentzen Kvalitetssikringsprojekt –  
Aktivitetshuset i Middelfart 1997  
Ursula Lange m.fl. Gør det en forskel –  
Den sociale Højskole i København 1999

### Litteraturliste - Tidsskrifter

Vera Brølæggerstræde 11 F København tlf.: 33126314  
Social Kritik Nansensgade 66 København tlf.: 33939963  
Social Psykiatri Videnscenter for Socialpsykiatri  
Nørre Farimagsgade 13, 2 København K tlf.: 33934452

### Øvrige projektdeltagere

Huset i Nyborg, Fyns Amt  
Nettet i Københavns Amt  
Glimprojektet i Roskilde, Roskilde Amt  
Pedersvænge i Køge, Roskilde Amt  
Aktivitetsteamet i Herlev, Herlev Kommune  
Toldbodhus Skole, AOF i Svendborg  
Socialpsykiatrien i Fredensborg – Humlebæk kommune

Fra hvem der er lånt, diskuteret og modtaget kritik.

