

En samarbejdsaftales muligheder og begrænsninger i socialpsykiatrien



Projektperiode januar 2007 – august 2009

Socialpsykiatrien, Aalborg Kommune

Bostøtteområderne Rebildparken og Tinghusgade

Forsidebilledet er malet af: Fritz Pedersen.

Deltagerne i projektgruppen er:

Jonna Hoban, bostøttemedarbejder Rebildparken

Susanne Livbjerg Bevensee, lektor, cand.pæd. i pædagogisk psykologi, Ergoterapeutuddannelsen, UCN.

Steen Balle, afdelingsleder Tinghusgade

Ellen Lykke, leder af Bostøtte og SKP til voksne med sindslidelse

Resume

I Aalborg kommunes socialpsykiatri arbejdes der med samarbejdsaftaler mellem brugere og medarbejdere. Denne samarbejdsproces starter umiddelbart efter opstarten på et støtteforløb. Udgangspunktet for samarbejdsaftalen er bevillingen og brugerens behov.

I praksis har det tidligere vist sig, at de positive forventninger til udarbejdelse af samarbejdsaftaler ikke opfyldes optimalt.

Ud fra et ønske om at optimere brugen af samarbejdsaftalerne er samarbejdsprocessen i dette praksisudviklingsprojekt blevet undersøgt ved hjælp af følgende kvalitative metoder: observationsstudier, videointerviews og bandede interviews.

Det interaktionistiske element har haft høj prioritet i forhold til de involverede personalegrupper, som har været aktive medspillere i hele forløbet. De har direkte påvirket processen gennem tre temamøder, hvor de undervejs i processen har taget stilling til data, proces og udviklingsmuligheder.

De indsamlede data er bearbejdet med det formål at udpege temaer til dybere bearbejdning. Der er udvalgt følgende temaer: 1. Praksis omkring brugen af samarbejdsaftaler. 2. Samarbejdsaftalernes status. Disse temaer er opdelt i undertemaerne: Holdning, præsentation og tidsforbrug – ud fra projektets problemformulering.

Med udgangspunkt i ovennævnte er der fremkommet følgende resultater/konklusioner:

Der er et ønske og behov for en ensartet og målrettet introduktion til brugen af samarbejdsaftalen til alle medarbejdere på bostøtteområdet.

Der er ligeledes et ønske og behov for at ledelsen tydeligt tilkendegiver, hvad rammerne er for samarbejdsaftalen: hvad skal laves, og hvor er det muligt inden for definerede rammer, at den enkelte medarbejder har handle- og metodefrihed.

Medarbejdergruppen tilkendegiver et stort ønske om at have handlefrihed indenfor et defineret råderum.

Medarbejdergruppen ønsker at ansvarliggøre brugerne i større omfang end nu. Dette samtidig med at der sker en forventningsafklaring mellem bruger og medarbejder om, hvad der skal arbejdes med, og hvordan dette gøres.

Dette projekt er gennemført for bostøtteområde Rebildparken og bostøtteområde Tinghusgade. 21 medarbejdere har været omfattet af projektet, 6 medarbejdere og 5 brugere har direkte medvirket i projektet ved videooptagelser og interviews, mens øvrige har deltaget i temamøder. Projektgruppen har bestået af 5 personer – 2 fra hvert område og en underviser fra Ergoterapeutuddannelsen, (UCN).

Projektet er finansieret af Aalborg Kommune (1/3) og Ergoterapeutuddannelsen/UCN (2/3).

KAPITEL 1 – INDLEDNING	7
1.1 BAGGRUND	7
1.2 PROJEKTORGANISERING.....	8
1.3 PROJEKTETS FINANSIERING:.....	8
1.4 FORMÅLET MED PROJEKTET:.....	8
1.5 AFGRÆNSNING OG PROBLEMFELT, FOKUSPUNKTER OG PROBLEMFORMULERING:	9
1.6 PROJEKTETS MÅL.....	9
1.7 PROJEKTRAPPORTENS OPBYGNING.....	9
FØRSTE DEL	10
ANDEN DEL.....	10
TREDJE DEL.....	10
KAPITEL 2 – DESIGN	10
2.1 PROJEKTFASER	10
2.2. TIDSRAMME.....	13
2.3 DATAINDSAMLING.....	14
2.3.1 LITTERATURSØGNING	14
2.3.2 FAKTUELLE DATA.....	14
2.4 VEJLEDNING	15
2.5 AFRAPPORTERING.....	15
2.6 FORMIDLING.....	15
KAPITEL 3: METODOLOGI	16
3.1 FORSKNINGSMETODE	16
3.2 EMPIRISK UNDERSØGELSE	17
3.2.1 OBSERVATION.....	17
3.2.2 VIDEOOPTAGELSE, VIDEOGENNEMSYN OG REFLEKSIONER	17
3.2.3 INDIVIDUELLE INTERVIEWS	17
3.2.4 MEDARBEJDERMØDER	17
3.3 DATABEARBEJDNING.....	18
3.4 VALG AF TEORETISK RAMME	19
3.5 VIDENSKABSTEORETISKE OVERVEJELSER.....	19
3.6 REFLEKSIONER OG ETISKE OVERVEJELSER	19
KAPITEL 4 TEORETISKE REFERENCERAMME.....	21
4.1 KRITISK PSYKOLOGI.....	21
4.1.1 SUBJEKTIV HANDLEEVNE.....	22
4.1.2 HANDLERUM/MULIGHEDSRUM.....	23
4.1.3 BETINGELSE-BETYDNING- OG BEGRUNDELSE	23
4.1.4 EMOTIONERNE	24

4.1.5 SUBJEKTFORSKNING	25
KAPITEL 5 – INTRODUKTION TIL FELTET OG SUPPLERENDE EMPIRISKE DATA.....	25
5.1 BESKRIVELSE AF UNDERSØGELSESFELTET.....	25
5.2. PROCEDURE FOR HVORDAN SA TAGES I BRUG VED START AF NY BRUGER.....	27
KAPITEL 6 – DATABEARBEJDNING OG RESULTATER.	28
TEMA 1: PRAKSIS	28
1.1 TEMA: MEDARBEJDERNES INTRODUKTION TIL SA	28
1.1.1. HOLDNINGER.....	28
1.1.2 PRÆSENTATION	30
1.2 TEMA: ERFARINGSUDVEKSLING.....	35
1.2.1. HOLDNINGER.....	35
1.3 TEMA: PRÆSENTATION.....	37
1.3.1. HOLDNINGER.....	37
1.5.1. HOLDNINGER.....	39
1.5.2 PRÆSENTATION	41
1.5.3. TIDSFORBRUG	44
TEMA 2: SA´S STATUS	45
2.1. EJERSKAB	45
2.1.1. HOLDNINGER.....	46
2.2. MOTIVATION	52
2.2.1. HOLDNINGER.....	52
2.3. FORVENTNINGER	55
2.3.1. HOLDNINGER.....	55
2.4 TEMA: LOYALITET I FORHOLD TIL GIVNE OPGAVER	63
2.4.1. HOLDNINGER.....	63
2.4.2 PRÆSENTATION	67
2.4.3. TIDSFORBRUG	68
KAPITEL 7. KONKLUSION, VELLYKKETHEDSKRITERIER OG ANBEFALINGER.....	71
7.1. KONKLUSIONER.....	71
7.1.1. HOLDNINGER:.....	71
7.1.2. PRÆSENTATION:.....	74
7.1.3. TIDSFORBRUG:.....	75
7.1.4. SAMLET KONKLUSION:.....	76
7.2. VELLYKKETHEDSKRITERIER OG ANBEFALINGER.....	76
KAPITEL 8: DISKUSSION	80
8.1 FORSKNINGSMETODEN	80
8.2 VALIDITET SOM HÅNDVÆRKS MÆSSIG KVALITET	80
8.2.1 INTERVIEW.....	80
8.2.2 VIDEOOPTAGELSER, VIDEOGENNEMSYN OG REFLEKSIONER.....	81

8.2.3 DATABEARBEJDNING.....	82
8.2.4 PROJEKTDELTAGERNES ROLLE	82
8.2.5 MEDARBEJDERNES ROLLE.....	82
8.2.6 BRUGERNES ROLLE	83
8.2.7 TEORIERNES ANVENDELIGHED.....	83
8.2.8 SAMFUNDSMÆSSIGE OG INSTITUTIONELLE VILKÅRS BETYDNING	83
8.2.9 MULIGHEDSALMENGØRELSE	84
8.3 PRAGMATISK VALIDITET	84
KAPITEL 9 PERSPEKTIVERING.....	84
LITTERATURLISTE	87
BILAG 1 PROJEKTETS FINANSIERING	89
BILAG 2 MEDARBEJDERMØDE 1.	91
BILAG 3 MEDARBEJDERMØDE 2.	93
BILAG 4 MEDARBEJDERMØDE 3	96
BILAG 5 DELTAGEROBSERVATIONER	97
BILAG 6 BRUTTOLISTE	102
BILAG 7 NETTOLISTE	103
BILAG 8 INTERVIEWGUIDE.....	104
BILAG 9 STATEMENTS	108
BILAG 10 SAMTYKKEERKLÆRING	111
BILAG 11 CAFÉMØDER	113

Kapitel 1 – Indledning

1.1 Baggrund.

Dette projekt er udsprunget af et forprojekt, hvor lederen af området for Bostøtte og støtte-og kontaktpersontilbud til voksne med sindslidelse ønskede at optimere brugen af samarbejdsaftalerne (herefter SA), der er indgået mellem bruger og dennes kontaktperson.

Sindslidende, der modtager bostøtte efter ”Lov om Social Service § 85” (Socialministeriet, 2005), skal have tilbud om at få udarbejdet en handleplan for indsatsen – ”Lov om Social Service § 141”.

Aalborg Kommune har valgt at udmønte § 141, så den sindslidende både har en skriftlig SA, der bruges i samarbejdet mellem bruger og kontaktperson, og en social handleplan, som udarbejdes af brugerens sagsbehandler med SA'en som udgangspunkt.

Formålet med SA'en er at skabe en ramme for brugerens læring og kompetenceudvikling, der skal medvirke til, at brugeren kan tage ansvar for eget liv. Brugeren skal efterfølgende medvirke aktivt til, at der videreformidles relevante oplysninger til handleplanen. (Aalborg Kommune 2001).

Der er udarbejdet retningslinjer og forklaringer til forståelse og udfyldelse af SA'er (Aalborg Kommune, 2004).

Samarbejdet med brugeren er tænkt som en *samarbejdsproces*, der begynder umiddelbart efter start på et socialpsykiatrisk tilbud i form af foreløbige målsætninger, som evalueres relativt hurtigt med henblik på nye aftaler, når parterne har lært hinanden at kende. Når planerne er lagt, forventes det, at der gennemføres løbende evalueringer af om planerne holder. (Center for Sindslidende 2000).

I praksis har det vist sig, at de positive forventninger til udarbejdelse af SA'er ikke opfyldes optimalt. Problemerne handler bl.a. om at kontaktpersonerne ikke får udfyldt aftalen, at udfyldte aftaler ”samler støv på hylden” og ikke anvendes som det praktiske dialogværktøj i hverdagen, som de er tænkt som. I forprojektet (Bevensee Livbjerg og Lykke 2006) er der fra ledelse og medarbejder fremført hypoteser om, at årsagen kunne være sprogbrug, længde af SA'en, modstand fra brugere og medarbejdere samt det tidskrævende i udarbejdelsen.

Det er med udgangspunkt i ovenstående, at projektet er igangsat. Problemformuleringen er følgende:

Hvordan fungerer SA'er i praksis? – med fokus på medarbejdernes holdninger, præsentation af aftalerne og det anvendte tidsforbrug, beskrives den eksisterende praksis med de normer og vellykkethedskriterier, der gælder for området.

Hvordan kan disse vellykkethedskriterier danne baggrund for ny praksis?

1.2 Projektorganisering

Projektet blev oprindeligt organiseret med en projektgruppe bestående af 3 medarbejdere fra de 2 udvalgte bostøtteområder under socialpsykiatrien og en projektmedarbejder fra UCN og en projektleder. De 2 områder, der er med i projektet, er udvalgt ud fra at de selv har ønsket at deltage. Det drejer sig konkret om Bostøtte Rebildparken og Bostøtte Tinghusgade.

I etableringsfasen blev gruppen udvidet til 4 medarbejdere. Arbejdsopgaverne er indledningsvis fordelt efter følgende plan: projektmedarbejderne fra socialpsykiatrien er ansvarlige for, at der sker en yderligere afklaring af de områder, der ønskes belyst i projektet, under vejledning medvirke i hele undersøgelsen, finde informanter, foretage optagelse af video og interview, transskribere interview og medvirke til analyse, konklusion og rapportskrivning.

Projektdeltageren fra UCN medvirker til deltagerobservation, er procesansvarlig i forbindelse med metode, udarbejdelse af kriterier for analyse af empiri, giver vejledning og sikrer uddelegering af opgaver til projektmedarbejderne, sikrer inddragelse af relevant teori og er ansvarlig for analyse og samenskrivning.

Projektlederen er ansvarlig for den overordnede koordinering af projektet, er sparringspartner for den faglige og den praktiske tilgang, samt ansvarlig for projektets afvikling tidsmæssigt og ressourcemæssigt.

1.3 Projektets finansiering:

Projektet er finansieret af midler til udviklingsprojekter under University College Nordjylland og Aalborg Kommune. Der er i alt søgt om 154.800,00 kr. Der er en fordeling på 2/3 til UCN (103.200 kr.) og 1/3 til Aalborg Kommune (51.600 kr.).

De tildelte midler skal anvendes til aflønning af projektmedarbejder, vejledning og diverse følgeudgifter – se bilag 1.

1.4 Formålet med projektet:

Formålet med projektet er en kortlægning af den eksisterende praksis med en præsentation af de værdier og betydninger, der er i spil for den enkelte medarbejder i forbindelse med udfærdigelse af en SA. Dette er interessant, fordi det skal skabe grundlag for udvikling af forslag til ændringer af praksis, som understøtter værdierne.

Formålet kan ses ud fra 3 perspektiver:

Ledelse:

At undersøge betingelserne for at både bruger og medarbejder er engageret i brugen af SA'er.

Medarbejder:

At få større indsigt i og læring om SA'ernes anvendelsesmuligheder.

At undersøge hvilke faktorer, der er gældende i det vellykkede forløb.

At implementere faktorerne fra det vellykkede forløb i den daglige praksis.

Bruger:

At kunne opleve og erfare at SA'en kan bruges til at udvikle og/eller vedligeholde personlige kompetencer.

1.5 Afgrænsning og problemfelt, fokuspunkter og problemformulering:

Medarbejdere ved "Bostøtte og støtte-kontaktpersonordning til voksne med sindslidelse" i Aalborg Kommune tilkendegiver ved et "brainstormingmøde" juni 2007 adskillige problemfelter i indgåelse af skriftlige SA'er med brugeren (bilag 2).

Efterfølgende prioriteres følgende fokuspunkter, som undersøgelsen i dette projekt skal tage udgangspunkt i:

Medarbejdernes **holdning** og præsentation af SA'er overfor brugerne (**kommunikationen**), **tidsforbruget** i forbindelse med planlægning af arbejdet, såvel i borgerens hjem som efterfølgende administrationstid, samt **sammenhænge** i hvilke SA'er bruges aktivt og opleves anvendelige.

1.6 Projektets mål.

Målet med dette projekt er at bidrage med nye tænke- og handlemuligheder i forbindelse med SA'erne. Den genererede viden fra udviklingsprojektet skal implementeres i den daglige praksis i afdelingen for "Bostøtte og Støttekontakt person til voksne med sindslidelse" i Aalborg Kommune.

Projektet kan føre til nye strategier for samarbejdsprocessen mellem bruger og medarbejder afhængig af de fundne "vellykkethedskriterier", hvilket kan medføre læring og kompetenceudvikling for såvel brugere som medarbejdere.

I et fremtidigt perspektiv kan den nye viden og den praktiske erfaring med implementeringen af strategierne overføres til kommunens øvrige socialpsykiatriske områder.

1.7 Projektrapportens opbygning

Strukturelt er projektet overordnet inddelt i tre dele:

Første del

I **første del**, som indeholder kapitlerne 1, 2, 3 og 4, præsenteres ud over ovenstående indledning, projektets design med 7 projektfaser og den anvendte metodologi. Der redegøres for forskningsmetode, de empiriske undersøgelser og analysemetoder. Valg af teoretisk ramme begrundes og reflekteres. Kapitel 4 præsenterer den teoretiske referenceramme med hovedvægt på de elementer i teorierne, der anvendes i analyserne.

Anden del

Anden del udgøres af kapitel 5, 6 og 7. I kapitel 5 præsenteres og beskrives undersøgelsesfeltet. Kapitel 6 er resultatet af en databearbejdning og udgøres af medarbejdernes udtrykte tanker og meninger om fremanalyserede statements. Kapitel 7 sammenfatter databearbejdningen og fremskriver konklusion, vellykkethedskriterier og anbefalinger.

Tredje del

Tredje del indeholder kapitel 8 og 9. Kapitel 8 diskuterer projektets anvendte metoder, og ser nærmere på deltagerens rolle. I kapitel 9 udvides perspektivet på projektets spørgsmål, og der beskrives en indtrådt udvikling på området.

Kapitel 2 – Design

2.1 Projektfaser

Projektfase 1

I projektets første fase arbejdes der med konkretisering og gennemgang af projektbeskrivelsen, som den forelå ved ansøgningen. Kun 2 af deltagerne i projektgruppen havde deltaget i udarbejdelsen af projektansøgningen. De øvrige medlemmer meldte sig ved medarbejdermødet. Den teoretiske tilgang blev diskuteret, og der blev fundet litteratur, der kunne støtte processen.

Projektfase 2

I fase 2 startede dataindsamlingen. Der blev dels indhentet faktuelle data omkring handleplaner og SA'er, som de forelå lokalt på områderne. Der blev lavet aftaler og udført 5 deltagerobservationer, som foregik både i det lokale støttecenter og i brugerens eget hjem. Disse observationer skulle danne baggrund for at forstå den del af medarbejdernes betingelser, som handlede om de fysiske rammer og de kognitive krav som processen kræver. Der optages 6 videoer af SA'er. Videoerne gennemses med det

formål at indhente data, viden og undren som udgangspunkt for en interviewguide. Observationerne samles i 14 hovedpunkter. Disse hovedpunkter danner skelettet i interviewguiden, som efterfølgende udarbejdes.

Projektfase 3

I fase 3 færdiggøres interviewguiden og interviewene planlægges. Der er nu brug for at inddrage medarbejderne til det andet møde, som planlægges således at de kan forholde sig konkret til den eksisterende SA's muligheder og begrænsninger.

Projektfase 4

Interviewene med medarbejdere og brugere færdiggøres i fase 4 og transskriberes. For at kunne supplere data og projektets anbefalinger skal medarbejderne til et indkaldt medarbejdermøde svare på spørgsmålene: Hvad opleves som godt ved nuværende SA og hvad kan blive bedre ved en ændring af SA (se bilag 3).

På grund af jobskifte mistes der i denne fase 2 projektmedarbejdere og 1 nytiltrådt afdelingsleder tilsluttes projektgruppen.

Det hidtidige forløb i projektgruppen procesevalueres. Der gives udtryk for at processen og det fokus, der er på SA sætter mange tanker i gang hos medarbejderne, og de involverede kolleger har været optaget af projektet.

Projektfase 5

Fase 5 er præget af sammenfatningerne af transskriptionerne og en klargøring til analysen.

Analyseniveau 1:

Alle læser de sammenskrevne medarbejderinterviews og streger de udsagn over, hvor der svares på de stillede spørgsmål i problemformuleringen:

Grøn	= medarbejdernes holdning til SA
Pink	= præsentation af aftalen
Gul	= tidsforbrug

Vi markerer al den tekst, vi mener, der skal med og nye dokumenter omhandlende hver sit emne udarbejdes.

Analyseniveau 2:

Udsagnene læses igennem og projektmedarbejderne nedskriver med udgangspunkt i den fænomenologiske forståelsesramme. Ved koordinering af analysen af udsagnene viser der sig 8 temaer, som efterfølgende kunne behandles. Vi vælger 2 temaer til en dybere bearbejdelse med følgende underpunkter, der er valgt ud fra dataindholdet.

1) Praksis

1.1 Introduktion

1.2 Erfaringsudveksling

1.3 Præsentation

1.4 SA kontra relationsarbejdet

2) SA`s status

2.1 Ejerskab

2.2 Motivation

2.3 Forventninger

2.4 Loyalitet

Der planlægges et 3. medarbejdermøde, når temaerne er klargjorte.

3. projektmedarbejder stopper pga. jobskifte. Vi aftaler, at fortsætte som reduceret gruppe, men udsætter færdiggørelsestidspunktet.

Projektfase 6

I fase 6 indkaldes medarbejderne til at forholde sig til 27 statements (bilag 4 og 9) uddraget af data i de 2 valgte temaer. Med udgangspunkt i disse spørger vi medarbejderne: ”når nu vores data ser sådan ud, hvad tænker du så? – og hvad ville være det optimale set ud fra dit synspunkt?”

Formålet med dette er:

- At give alle ejerskab
- At få de bedst/bredest mulige grundlag for at drage konklusioner.
- At få mulighed for at afsøge vellykkethedskriterier.

Vellykkethedskriterier vil dukke op i de drøftelser, der bliver i medarbejdergruppen. Det er vigtigt at få dem opsamlet. Dette samles op ved brug af ”cafe-modellen”.

Analyseniveau 3:

De nye data tilføjes skemaet, hvorefter materialet spejles i den kritiske teori og konklusion og anbefalinger fremtræder.

En sammenfatning af ovenstående med anbefalinger og perspektivering afslutter rapporten.

Projektfase 7

Formidling foretages i Socialpsykiatrien i Aalborg Kommune og på UCN. Der skal efterfølgende udvikles strategier for implementering af projektets anbefalinger. Rapporten planlægges forelagt L-SU og O-SU til udtalelse og til godkendelse i Brugerrådet inden implementering. De involverede brugere og

medarbejdere orienteres om projektindholdet på temamøder.

2.2. Tidsramme

Projektperioden spænder over perioden august 2007 – juni 2009 og kom således til at overskride den planlagte tidsramme pga. 3 projektdeltageres fratrædelse.

Projektets faser	Tidsrum
Projektfase 1 Projektstart med planlægning. Møde med medarbejdere. Litteratur diskuteres og søges. Udvalgelse af informanter. Information til involverede parter.	August, september, oktober 2007
Projektfase 2 Indsamling af faktuelle data. Deltagerobservationer. Optagelse af video og gennemsyn. Forberedelse af interviewguide.	November, december 2007 og januar 2008
Projektfase 3 Planlægning af medarbejdermøde. Interviewguide færdiggøres. Plan for interviewafholdelse udarbejdes. (1. projektmedarbejder stopper pga. jobskifte.)	Januar, februar 2008
Projektfase 4 Interview med medarbejdere og brugere. Møde med medarbejdere.	Marts, april, maj, juni 2008

(2. projektmedarbejder stopper pga. jobskifte). Interview indskrives. (Ny projektmedarbejder indtræder i gruppen). Procesevaluering.	
Projektfase 5 Sammenfatning og 1. og 2. niveau af systematisering og analyse af data 3. projektmedarbejder stopper Forberedelse af medarbejdermøde	September, oktober, november, december 2008. Januar, februar 2009
Projektfase 6 Medarbejdermøde. Sammenfatning og 3 niveau af systematisering og analyse af data Afslutning	Marts, april, maj, juni 2009
Projektfase 7 Formidling i Socialpsykiatrien i Aalborg Kommune og på UCN. Udvikling af strategier for implementering.	September, oktober 2009

2.3 Dataindsamling

Beskrives i kapitel 3

2.3.1 Litteratursøgning

I forbindelse med starten på projektet er der foretaget en litteratursøgning i forhold til projektets fokusområde. Resultatet af søgningen har dannet udgangspunkt for projektets design, metode og udførelse. Det vil indgå som diskussionsbaggrund i praksisudviklingsprojektets fund.

2.3.2 Faktuelle data

Faktuelle data omhandlende handleplaner og SA'er for de berørte praksissteder indhentes.

2.4 Vejledning

Der har gennem projektperioden været afsat midler til faglig og metodisk vejledning. Dette er givet af Knud Ramian, cand. psyk., tidligere evalueringschef for Center for Evaluering ved psykiatrien i Aarhus Amt. Der er søgt og modtaget vejledning i forhold til projektets metodiske overvejelser og valg, samt vejledning i samarbejdsprocessen mellem medarbejdere og brugere. Indledningsvis er projektets ide, baggrund, teori og metode drøftet med Lotte Hunniche, cand. psyk. lektor på Syddansk Universitet.

2.5 Afrapportering

Der udarbejdes i juni 2009 en rapport om praksisudviklingsprojektets data, fund, proces, diskussioner, perspektivering og evaluering. Denne rapport leveres til Udviklingsrådet ved UCN, Ledelsen i Ældre- Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune, Ledelse og medarbejdere i bostøtteområdet, de involverede arbejdssteder, Brugerrådet og SU.

Der afholdes møde for de involverede parter, hvor indholdet i rapporten gennemgås og drøftes.

Ledergruppen under bostøtteområdet gennemgår rapporten. Med udgangspunkt i konklusioner og anbefalinger laves der en handleplan for, hvad der konkret skal arbejdes med for at forbedre arbejdet med SA.

2.6 Formidling

Praksisudviklingsprojektets data, fund, proces, diskussioner, perspektivering og evaluering formidles i følgende sammenhænge:

- Den socialpsykiatriske praksis på bostøtteområdet i Aalborg kommune
- Præsentationsforelæsning på UCN
- Temadag om forskning i praksis arrangeret af Ergoterapeut- og fysioterapeutforeningerne
- Undervisning på sundhedsfaglige grunduddannelser i praksisforskning
- Til relevante samarbejdspartnere
- Publicering af artikel til relevante faglige tidsskrifter
- L-SU på bostøtteområdet
- Det centrale Brugerråd på sindslidendeområdet
- De deltagende medarbejdere og brugere

Kapitel 3: Metodologi

3.1 Forskningsmetode

Aktionsforskning, praksisforskning og andre tilsvarende metoder findes udviklet på en lang række forskellige erkendelsesteoretiske grundlag. Hart og Bond (1995) opstiller en række aktionsforskningsmetoder med udgangspunkt i både naturvidenskabelige, hermeneutiske og socialpsykologiske tilgange. Den metode, der her anvendes, læner sig op ad socialpsykolog Kurt Lewins aktionsforskning, som er både interaktionistisk og dynamisk, idet både individuelle og sociale faktorer er væsentlige forklaringspunkter. I denne forskningsproces hævder forskeren ikke en neutral position, men vedgår at være en del af praksis (Christensen 2003).

Forsøgspersonerne eller forskningsobjekterne inddrages som medforskere (Holzkamp, 1998). Hermed udnyttes forskningen til at forandre de forhold, der undersøges gennem forskningsprocessen. Når de berørte deltagere er med i forskningsprocessen åbnes der også mulighed for, at der bliver ændret på evt. begrænsende betingelser. Herved bliver en subjektvidenskabelig forskning ikke blot en beskrivelse af status quo i form af en forskningsrapport, men en forskning der forhåbentlig kan bruges som praktisk middel i ændringen af begrænsende betingelser i retning af fælles mål.

Udviklingsprojektet anvender kritisk psykologi i analysen og her kan erkendelsesprocessen opleves som "Joint venture", hvor praktikere og teoretikere udveksler og konfronteres med hinandens forståelser og udvikler viden. Praksisforskning er ifølge Dreier i Borg, Tove 2003 systematiske initiativer, der retter sig mod problemer, der blokerer og vanskeliggør praksis samt mod de muligheder, der kan åbne og overskride problemerne. Initiativerne bygger på et samarbejde mellem forskere og praktikere, mellem praktikere indbyrdes, og kan involvere brugerne. I praksisforskningen søges viden om de sammenhænge, der kan beskrive praksis mere dækkende og dermed åbne op for ny forståelse og udvikling af praksis.

Formålet med praksisforskning er således:

"At udvikle mere dækkende beskrivelser af den udøvende praksis og analysere de iboende problemer og handlemuligheder for at kunne udpege muligheder for praksisudvikling. Forskningen foretages i et subjektperspektiv". (Dreier 2004).

Kritisk psykologi, som ofte anvendes i praksisforskning fremstår som en fænomenologisk, humanistisk og handlingsorienteret tilgang til individet i samfundet.

3.2 Empirisk undersøgelse

Udviklingsprojektet indhenter empirisk materiale fremkommet ved observationer, videooptagelser, transskriptioner af individuelle interviews med medarbejdere og brugere samt data fra medarbejdermøder (bilag 2, 3, 4, 5 og 10). Såvel videooptagelserne som interviewene fandt sted i eget hjem som i støttecentre.

3.2.1 Observation

Der blev foretaget 5 observationer af hjemmebesøg. Observatøren er medarbejderen fra UCN, da hun ikke har et personligt kendskab til denne arbejdsfunktion og kan på den baggrund notere den undren, som observationen måtte give anledning til. Observationerne har især fokus på kommunikation, krav til medarbejderne, tidsforbrug, rammer, transport, kontakt, forberedelse og efterbearbejdning. (bilag 5).

3.2.2 Videooptagelse, videogennemsyn og refleksioner

Der optages 6 videoer omhandlende optagelse af en SA. Optagelserne blev foretaget i brugerens eget hjem. Metoden vælges for at fastholde interaktionen, det nonverbale parterne imellem. Det kan senere give medarbejderne mulighed for at se sig selv, og deres samspil udefra, og kan således tjene som redskab til og udgangspunkt for fælles refleksion (Kristiansen 2004). Det er formålet at udvikle en kollektiv bevidsthed og forståelse af egen praksis. Med en refleksiv undren som udgangspunkt gennemses videoerne af projektgruppen, og der danner sig observationer ud fra 14 hovedoverskrifter (bilag 6). Observationerne reduceres til en nettoliste (bilag 7) hvorfra interviewguiden udarbejdes.

3.2.3 Individuelle interviews

Der afholdes 5 interviews med brugere og 6 med medarbejdere (identiske med deltagerne på videobåndet) – 1 bruger kan ikke interviewes pga. sygdomsforværring. De individuelle interviews er baseret på en semistruktureret interviewguide (bilag 8), som giver mulighed for at gå i dybden med temaer eller episoder, som ud fra ovenstående sortering er betydningsfulde for den eksisterende hverdagspraksis, og som kan give os mulige svar på problemformuleringen..

Formålet er dokumenterbar indsigt i interview-personernes arbejdsverden både teoretisk og praktisk.

3.2.4 Medarbejdermøder

Det første møde med medarbejderne fandt sted d. 20. juni 2007. Her deltog medarbejderne fra bostøtten i Tinghusgade og Rebildparken. De blev inviteret til en orientering om projektet, samt en brainstorm, som skulle bruges til udarbejdelsen af problemformuleringen til projektbeskrivelsen om brugen af SA. Ud fra medarbejdernes tilkendegivelser om forskellige problematikker i forbindelse med at skulle lave SA, bliver vi enige om, at fokus i projektet skal være medarbejdernes holdning og præsentation af SA overfor brugerne. Vi ønsker at beskrive den eksisterende praksis med normer og vellyk

kethedskriterier, så vi vælger at invitere til endnu et brainstormmøde d. 1. april 2008, hvor medarbejderne bliver bedt om at have fokus på oplevelsen af de gode ting ved nuværende SA, og hvad der kunne gøres for at forbedre den (se bilag 3).

D. 17/3-09 inviteres bostøttemedarbejderne fra Tinghusgade og Rebildparken igen til et café-møde, hvor de skal forholde sig til statements, som projektgruppen har lavet ud fra de 6 medarbejderinterviews. Formålet er her, at få medarbejdernes holdning til statements fra indsamlede data og en tilkendegivelse af det optimale.

Medarbejderne er løbende blevet orienteret om projektet på de respektive personalemøder, og de medarbejdere som har været involveret i videooptagelser, interviews og deltagerobservationer har fået yderligere informationer ved deres medvirken.

De 6 brugere, som har medvirket i videooptagelser og interviews, har fået mundtlig information om projektet og har i forbindelse med en skriftlig samtykkeerklæring også her kunnet læse ganske kort om projektets formål. Det samme gør sig gældende for de brugere, der har haft besøg i forbindelse med deltagerobservationen.

Lederen af området for autisme og sindslidelse har fra starten været informeret om projektet, dog ikke det indholdsmæssige.

3.3 Databearbejdning

Data fra medarbejder- og brugerinterviews transskriberes (Se senere). Medarbejderinterviews gennemlæses med det formål at samle alle udsagn, der omhandler vigtige områder, der kan give mulige svar på problemformuleringen: 1. Medarbejdernes holdning til SA, 2. Præsentation af aftalerne og 3. Det anvendte tidsforbrug.

I gennemskrivningen fremkommer 8 temaer, som ville kunne behandles. Der vælges 2 temaer med underpunkter - uddybes i 2.1 projektfaser.

Spørgsmål og medarbejdersvar til hvert tema indskrives i datakildematrix (Ramian 2007) og reflekteres/analyseres i projektgruppen med henblik på at forstå medarbejdernes livsverden og praktiske udgangspunkt i forhold til at igangsætte en SA.

Disse refleksioner danner 27 statements (bilag 9) som forelægges medarbejdergruppen til videre refleksion.

Medarbejdernes refleksive svar på disse statements indskrives i et skema og sammenstilles med de svar, som brugerne har givet omhandlende samme emner i interviewet. Disse transskriptioner er udgangspunktet for den teoretiske analyse, konklusion og den faglige anbefaling.

3.4 Valg af teoretisk ramme

Det teoretiske udgangspunkt for udviklingsprojektet er et studie af interaktionen mellem individer i afgrænsede situationer og derfor er kritisk psykologi den valgte teoretiske ramme.

Det drejer sig konkret om fokus på subjektets handleevne og handlemuligheder i konteksten, om følelser som handlingsvejledende, om den institutionelle og samfundsmæssige betydning for handlemuligheder.

3.5 Videnskabsteoretiske overvejelser

Udviklingsprojektets hensigt er at undersøge og forstå medarbejdernes holdning, præsentation og anvendt tid i forbindelse med SA. Udgangspunktet er således en fænomenologisk tilgang til genstandsfeltet. Fænomenologien, som den grundlægges af den tyske filosof Edmund Husserl og senere videreudvikles af den franske psykolog Maurice Merleau-Ponty, skal forstås som en filosofisk analyse af en genstands forskellige fremtrædelsesformer, og derudover en refleksiv undersøgelse af de subjektive akter, der tillader genstandene at vise sig, som de er. Vigtige elementer i fænomenologien er således subjektiviteten, men også subjektets forhold til verden og andre subjekter, intersubjektiviteten. Ifølge fænomenologerne er verden ikke bare noget, der foreligger. Dens fremtrædelsesform er betinget af subjektet, der oplever, og subjektet kan kun forstås i sin relation til verden (Zahavi 2000).

I fænomenologien forstås mennesket intentionelt, idet mennesket eksisterer i denne omverden og anses som drevet af de livsværdier og mål, som det ønsker at realisere heri. Bevidstheden er altid rettet mod noget, det anses således umuligt at isolere de psykiske funktioner fra subjektets forholden sig til omverdenen i form af genstande (objekter) og interpersonelle relationer. Den fænomenologiske undersøgelse gælder bevidsthedens kognitive og følelsesrettede dimension, sådan som den fremstår i et første-persons-perspektiv. (Christensen 2003).

3.6 Refleksioner og etiske overvejelser

Forskerrollerne:

Der kunne gemme sig specielle forudindtagelser hos deltagerne i projektgruppen, fordi undersøgelsens genstand er et dagligt arbejdsredskab for medarbejderne. Dette er søgt undgået ved indledningsvis at lade den samlede medarbejdergruppe bestemme hvilket fokus undersøgelsen skulle tage.

I observationsrollen i feltstudiet vil der ifølge Kristiansen (2004) altid foregå fortolkning undervejs. Observationen og feltnoterne vil være præget af observatørens forforståelse, og det vil ikke være mu

ligt for observatøren at undgå sortering og prioritering af observationerne. Dette blev reflekteret af projektgruppen, og den projektdeltager med mindst kendskab til området blev valgt som observatør ud fra tidligere nævnte grunde.

Det kvalitative interview:

Ved at benytte det kvalitative interview som metode i undersøgelsen, indtages en fænomenologisk holdning til at lære af de interviewede. Det kvalitative forskningsinterview er således et produktionssted for viden, hvor der finder en udveksling af synspunkter sted mellem forskellige parter om et fælles emne af fælles interesse (Kvale 2003).

I kvalitative interviews er der tale om en ensidig åbenhed og fortrolighed. Der er således tale om, at man sidder i et ugensidigt forhold i en professionel sammenhæng, der skal bruges til noget, samtalen er således ikke ligeværdig. Der er tale om en asymmetrisk konstellation, hvor interviewerens har magt til at styre forløbet ved hjælp af yderligere spørgsmål (Kvale 2003).

Interviewene kan få karakter af fortrolige samtaler, fordi interviewpersonerne og interviewerne er kollegaer/medarbejdere. Der tales om fælles faglighed og fælles arbejdsområde, og dette har betydning for begge parter. For at undgå dette kræves styring af interviewerens.

Etiske temaer

Den øgede opmærksomhed på medarbejdernes funktion med SA'erne, kunne efterlade en utilstrækkelighedsfølelse hos de medarbejdere, der på forhånd har svært ved at udføre praksis. Dette kunne imødegås ved et højt informationsniveau, således at "sagen" – udviklingen af SA'erne blev et fast punkt på dagsordenen til personalemøderne, og at der afholdtes temamøder om emnet.

Ledernes organisering af praksis vil ligeledes komme under lup, hvilket kunne afstedkomme modstand og forsvar. Supervision og faglig sparring i ledergruppen kunne måske afhjælpe dette problem.

Brugernes forskellige handicaps kan være medvirkende til, hvordan de deltager i interviewet. For projektet viste, at det kan være nødvendigt at formulere spørgsmålene på forskellig måde og måske gentage dem, for at få et entydigt svar. Som interviewer skal man være indstillet på, til en vis grad, at følge brugernes tankegang på en anderledes måde. Derfor er psykiatrisk indsigt hos interviewerens en fordel. Video er et konfronterende og ikke neutralt redskab, relationen kan påvirkes og bør kun anvendes i de samtaler, hvor de implicerede parter føler sig sikre på, at det ikke skaber unødvendig uro, og hvor brugeren kan give sit samtykke på et realistisk grundlag. Medarbejderne tilbydes at se egen videooptagelse, hvilket de fleste har taget imod.

Der er indhentet underskrevet samtykkeerklæring af alle deltagere. Data fra video opbevares aflåst og slettes efter endt brug. Data fra observationer og interview opbevares anonymiseret i databasen og slet

tes efter endt brug. Anonymiseret data medgår i offentliggørelsen.

Kapitel 4 Teoretiske referenceramme

4.1 Kritisk psykologi

Den kritiske psykologi også kaldet det ”subjektvidenskabelige paradigme”, bygger filosofisk på en historisk dialektisk – materialistisk forståelse med rødder til Leontjev og ”Virksomhedsteorien”. Den kritiske psykologi blev udviklet i slutningen af 60’erne som opposition til de positivistiske forsknings-traditioner og begyndte i Vestberlin med Freie Universität med Klaus Holzkamp som én af hovedper-sonerne (Jartoft 1996).

Herhjemme er teorien videreudviklet bl.a. af forskere som Dreier, Jartoft, Mørck og Nissen, som er primære kilder til denne teorifremstilling.

Genstandsfeltet i den kritiske psykologi er det, der sker mellem subjektet og de aktuelle konkrete be-tingelser som subjektet samfundsmæssigt er indlejret i.

Menneskers handlinger forstås i den kritiske psykologi, som det, der forbinder individet og samfundet. Når individet deltager i det samfundsmæssige liv, er det med til at skabe sine betingelser og dermed sig selv – i en dynamisk proces.

Mennesker er på den ene side i kraft af deres handlinger – eller praksis – med til at skabe livsbetingel-ser, og mennesker har bevidst rådighed over deres liv. Mennesker er altså subjekter for deres sam-fundsmæssige liv.

På den anden side er mennesket på grund af de samfundsmæssige nødvendigheder – eller krav - samti-dig bestemt af deres objektive livsbetingelser. Det er vigtigt, at betingelser ikke kun er begrænsninger for mennesker, men at betingelser også kan være muligheder, fordi vi ved at handle i forhold til vores betingelser har mulighed for at ændre vores livsforhold. Det centrale er, at mennesker er bestemt af deres betingelser, men er samtidigt med til at skabe, opretholde og forandre disse betingelser (Jartoft 1996).

Således er der både handlingsmæssige og samfundsmæssige aspekter inddraget i den kritiske psykolo-gi. Fokus er rettet mod, hvordan individet agerer under forudsætning af bestemte samfundsmæssige omstændigheder, som skaber mening gennem virksomhed og handling, forstået som både fysiske og sproglige handlinger. Tilgangen kan med den optagethed, der er af mening, betegnes som fænomeno-logisk og rationalistisk. Kritisk psykologi beskæftiger sig ikke med ubevidste motiver som årsager til handlinger. Individet forstås historisk og situeret, det vil sige situeret og interaktionistisk.

Vi har at gøre med et individ, der befinder sig på et særligt sted og herigennem får formidlet sine for

hold til nogle særlige lokale samfundsforhold og til de overgribende samfundsstrukturer. Subjekterne kan derfor kun studeres på adækvat måde i forhold til en særlig handlesammenhæng, hvor de befinder sig og deres handlinger finder sted. (Christensen, 2003).

Der fokuseres meget lidt på, hvad der foregår i individet, men interessen er rettet mod handlingsaspektet. Handlingsbegrebet betragtes som både udvendigt og indvendigt. Handlinger foretages af rationelle agenter under forudsætninger af ydre faktorer.

I det følgende beskrives kort de analysekategorier indenfor den kritiske psykologi, som anvendes i analysen af empirien.

4.1.1 *Subjektiv handleevne*

Subjektiv handleevne er et analytisk begreb, en funktionel kategori, som skal vise, at menneskets kognition, tænkning, emotioner og motivation er funktionelle aspekter, der ændres og formes i og af forskellige livsbetingelser, og er således ikke en bestemt måde at handle på.

Den subjektive handleevne ses som den mest centrale grundkategori indenfor det subjektvidenskabelige paradigme, hvor mennesker opfattes som medskabere af livsbetingelser og ikke som abstrakte væsener, der blot skal tilpasses et statisk samfund. Handleevne er således menneskets potentiale for at leve under bestemte historiske betingelser: Hver enkelt subjekts livssituation er formidlet på særlig og almen måde af samfundsstrukturen. Subjektet må finde frem til de særlige muligheder i deres særlige umiddelbare situation, og må udvikle personlige forudsætninger for at kunne realisere deres muligheder, tage del i at råde over dem fortløbende og måske udvide dem. Denne personlige handleevne er således altid en handleevne i forhold til en konkret livssituation. Der skal også personlige grunde til at realisere handleevnen, der er tale om en opvejning af de personligt opfattede foreliggende muligheder og evner, og på den anden side en opfattelse af egne behov og interesser. Individets subjektive befinde kan spejle graden af rådighed over egen situation eller det modsatte – afhængighed.

Der er to analytiske hovedkategorier med hensyn til handleevne.

Den ene er **restriktiv handleevne**, hvor handleevnen er begrænset af de her og nu gældende livsbetingelser. Her forsøger man at indrette sig under eksisterende begrænsende betingelser (umiddelbart), fordi det ikke anses for muligt og begrundet at overvinde konflikten. Man forsøger at klare og beskytte sig selv så godt som muligt inden for den bestående situations rammer. På længere sigt kan det betyde, at man handler mod egne og fælles interesser. Egenskabeliggørelse af ansvar og skyld for tingenes tilstand kan føre til personalisering.

Den anden er **den udvidede handleevne**, hvor mennesket forholder sig bevidst til at gribe ændrende

ind i forsøg på at forbedre fælles livsbetingelser. I forskellige situationer kan mennesket forholde sig middelbart og umiddelbart. Gennem en middelbar og udvidende handlemåde, forsøger mennesket at udvikle vilkår i fællesskabet til fælles bedste. At handle umiddelbart vil sige at handle kortsigtet og i forhold til de umiddelbare betingelser - ofte i en snæver egen interesse. Det kan bevirke, at man kommer til at modarbejde mere langsigtede og almene interesser. Et subjekt vælger en udvidet handleevne, når det anses for muligt og begrundet at overvinde forhåndenværende konflikter og styrke fælles interesser. (Jartoft 1996, Dreier 2001). Den konkrete praksis er typisk kompleks og indeholdende begge kategorier.

4.1.2 Handlerum/mulighedsrum

Mennesket er i kraft af sine handlinger og gennem deltagelse i det samfundsmæssige liv med til at skabe sine betingelser såvel som sin identitet. De samfundsmæssige vilkår anses derfor som udgørende et handlerum af muligheder og begrænsninger, hvor individet kan udvikle og udvikles:

”Ved at handle i forhold til vores muligheder og betingelser ændrer vi både på mulighederne og betingelserne – som samtidig er vores forudsætninger..... vi ændrer altså samtidig os selv – eller vores handleevne.” (Jartoft 1996).

4.1.3 Betingelse-betydning- og begrundelse

Når man skal forstå problemer ud fra den kritiske psykologi, analyseres hvordan **betingelser, betydninger og begrundelser** hænger sammen i menneskers liv - ikke som løsrevne elementer, men ud fra hvad de konkret betyder for den enkelte. **De objektive betingelser, som afspejles i vore emotionelle befindende** kaldes i den kritiske psykologi for **betydningsstrukturen**. Vi kan ikke altid se hvilke betingelser, der har betydning for at vi føler, som vi gør. I vores hverdag befinder vi os forskellige steder, og det er ikke nødvendigvis særlig klart for os, hvordan de problemer, vi møder her har forbindelser, der rækker ud over den konkrete situation. Problemerne må løses i deres udviklingssammenhæng, der hvor problemerne har udviklet sig, og der hvor udviklings- eller ændringsmulighederne findes. Vi må altså forstå problemet i forhold til den enkeltes handlemuligheder, både ud fra hvordan vedkommende selv ser sine handlemuligheder, og dem vi ved fælles hjælp kan finde via vores analytiske begreber (Christensen 2003).

Det er individets perspektiv, der er interessant og ikke, hvordan vi ser det udefra. For at kunne ændre og forstå problemer, må vi altså tage udgangspunkt i et ”første person standpunkt” (Jartoft 1996). Mennesket er ikke determineret af betingelserne, da de ikke er entydige men netop indeholder både muligheder og begrænsninger.

Dette er et centralt aspekt ved den kritiske psykologis forståelse af menneskets handleevne. Det karakteristiske ved menneskers liv er, at vi står i et mulighedsforhold til vores samfundsmæssige betingelser. Det kan derfor undersøges, om der er noget fælles i medarbejdernes handlemuligheder – på tværs af individuelle forhold. Sigtet er i denne forbindelse at udvikle **mulighedsalmengørelse**. Sigtet er ikke at almengøre egenskaber ved individet, men at almengøre muligheder. Opmærksomheden rettes således mod, hvordan den enkelte bruger sine muligheder (Jartoft 1996).

Vores grunde til at handle kan blive uklare, hvis der i vores hverdagsliv indgår modsætningsfyldte og konfliktuelle sammenhænge. De kan på længere sigt blive problematiske og nødvendiggøre, at vi afklarer vore handlegrunde. Fælles refleksion og analyse kan starte med, at andre spørger om, hvorfor vi handler, som vi gør. Handlinger er altid konkrete ud fra den umiddelbare kontekst (Christensen 2003). Det karakteristiske ved begrundelsesanalysen er, at man ikke ser på individet for sig selv. Man ser på, hvordan individet oplever og forholder sig til verden. Individet inddeles ikke i typer, men inddeles i muligheder.

Der er eventuelt fælles måder at bruge betingelserne på, som vi kan almengøre. Vi almengør altså træk ved mulighedsrum.

4.1.4 Emotionerne

Emotionaliteten har en erkendelsesledende funktion i den kritiske psykologi, fordi den er tæt forbundet med handling og tænkning. Den er en forudsætning for, at vi kan stille spørgsmål til vores livsbetingelser nu og fremover og vurdere vores handlemuligheder og udvidelse af handleevne. Emotionerne har betydning for, om vi er motiverede for at handle eller ej, og motivationen er igen afhængig af, om der findes en handlemulighed.

Emotionerne kan være uklare, og kan ikke bruges handlevejledende, hvis vi befinder os i modsætningsfyldte situationer, hvor vi på den ene side gives nogle muligheder, men på den anden side fratages andre.

Da emotionerne er vurderinger af vores mulighed for at handle, betyder det at motivationen er udtryk for, at de emotionelle vurderinger bliver fremadrettede.

Selvom den kritiske psykologi inddrager emotionerne, beskæftiger man sig ikke meget med individets indre tilstande og psykodynamik. Handlinger tænkes ikke som forårsaget af indre tilstande, som f. eks drifter i individet. De indre tilstande tænkes snarere affødt af den genstandsmæssige virksomhed.

Individet forstås i sine konkrete udviklingssammenhænge frem for som et abstrakt væsen, bestemt af behov og drifter (Christensen 2003).

4.1.5 Subjektforskning

Er således en kritisk forskning i hvordan subjektet hele tiden dannes og danner sig selv i en enhed af selvproduktion og selvoverskridelse, set indefra et førstepersons perspektiv. Subjektdannelsen er hele tiden i bevægelse, hviler ikke bare i sig selv, men bliver gjort eller gør sig til det, det er, gennem deltagelse i menneskelige fællesskaber. Subjektets dannelse og udvikling er en konkret praksis under og med konkrete betingelser. Subjektets dannelse som deltager i fællesskabet er samtidig fællesskabets dannelse (Mørck og Nissen, 2001)

Subjektforskning er en kritisk og selvkritisk proces, der stræber mod at gå fra begrænsende til udvidende handleevne

Ud fra en subjektvidenskabelig forståelse ses menneskers behov som udviklet i historisk samspil mellem mennesker og deres handlemuligheder i modsætning til behov i psykoanalytiske funderede teoriretninger, hvor individet forstås som determineret af indre drifter. I den kritiske psykologi gøres der også op med teoriretninger, hvor mennesket ses som determineret af sine ydre betingelser (behaviorismen).

Kapitel 5 – Introduktion til feltet og supplerende empiriske data

5.1 Beskrivelse af undersøgelsesfeltet.

De to områder, som deltager i projektet, er bostøtteområde Rebildparken og bostøtteområde Tinghusgade. De er beliggende i henholdsvis Aalborg Øst og Nørresundby. Bostøtten er organiseret under ”Bostøtte og Støtte- og kontaktpersonstilbud til voksne med sindslidelse” under området for Autisme og Sindslidelse, som er en del af Ældre/Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune.

Bostøtte Rebildparken består af 13 medarbejdere og en afdelingsleder, bostøtte Tinghusgade har ligeledes en afdelingsleder samt 9 medarbejdere. Medarbejderstaben er i løbet af projektperioden vokset kraftigt i takt med en øget brugertilgang.

For begge grupper gælder det, at personalet er tværfagligt sammensat af bl.a. ergoterapeuter, pædagoger, sygeplejersker, socialrådgivere og social- og sundhedsassistenter.

Ud over at være base for bostøttemedarbejderne, er der i både Rebildparken og Tinghusgade tilknyttet et støttecenter, som brugerne kan visiteres til.

Bostøttemedarbejderne varetager dels grupper i støttecentret dels individuel bostøtte i brugerens eget hjem.

Brugergruppen består af voksne med mange forskellige psykiatriske diagnoser som blandt andet skizofreni, affektive lidelser, depressioner, personlighedsforstyrrelser og Obsessive Compulsive Disorder (OCD).

Bostøtten tilbyder følgende 7 kerneydelser:

- Støttende samtaler
- Praktisk bistand i hjemmet ud fra hjælp til selvhjælpsprincippet
- Hjælp til planlægning og strukturering af hverdagen
- Træning af sociale og praktiske færdigheder
- Støtte til deltagelse i aktiviteter udenfor hjemmet
- Støtte til at opretholde kontakt til familie og andre i det sociale netværk
- Deltage i fælles samværs- og aktivitetstilbud i et støttecenter

Når en bruger er blevet visiteret til bostøtte, skal bostøttemedarbejderen på hjemmebesøg og i gang med en nærmere afklaring af støttens indhold. Hos nogle brugere er det klart beskrevet fra rådgiverens side, hvilke ydelser og hvor mange timer, der er bevilget og hos andre er det bostøttemedarbejderen som sammen med brugeren finder ud af, hvilke ydelser der er relevante at arbejde med. Ofte sker det, at der må justeres i den bevilligede støtte, fordi der viser sig andre behov efter et nærmere kendskab til brugeren. Bruger og medarbejder udfylder i fællesskab en SA, som bliver udgangspunktet for støtteforløbet.

Medarbejderne skal skrive status på brugerne, som skal indeholde en beskrivelse af, hvad der arbejdes med, om der sker udvikling og en vurdering af om de bevilgede ydelser svarer til behovet. Disse skal sendes til den bevilligende myndighed.

For brugere som ikke er pensionister gælder det, at der skal laves status hver 4. måned, og for pensionister er det minimum en gang om året.

Antallet af brugere pr. medarbejder ligger typisk på omkring 8-10, men det afhænger helt af brugerens problematik og dermed omfanget af støtte.

Halvdelen af medarbejderens arbejdstid bruges på direkte brugerkontakt, og den anden halvdel bruges til transport, forberedelse, administrativt arbejde, samarbejde kollegaer imellem, supervision, diverse møder osv. Der bliver også brugt tid på samarbejde med eksterne samarbejdspartnere som for eksempel distriktpsychiatrien, rådgivere, praktiserende læger og pårørende.

Bostøttearbejdet kræver en basisviden om psykiatriske lidelser, samt en evne til at arbejde målrettet og struktureret. Det kræver, at man kan arbejde selvstændigt og træffe valg og beslutninger i pressede situationer. Man skal være i stand til at have mange bolde i luften, at være fokuseret og bevare overblikket. Bostøttemedarbejderen skal være god til at skabe relationer og tillid. Der skal til stadighed være refleksion i forhold til egen indsats og åbenhed overfor at prøve nye idéer af. Det er bostøttemedarbejderens opgave at motivere brugeren til at tage ansvar for eget liv ud fra de forudsætninger brugeren har.

5.2. Procedure for hvordan SA tages i brug ved start af ny bruger

Det er forskelligt fra medarbejder til medarbejder hvor hurtigt SA påbegyndes. De fleste tilstræber at påbegynde den på ét af de første besøg, hos andre kan der gå op til et par måneder. Brugeren informeres om, at SA er et arbejdsredskab mellem bruger og medarbejder, og at papirerne kan ligge enten hos brugeren eller hos bostøttemedarbejderen eller begge steder. Der er ikke nogen fast procedure for forberedelse til SA.

Første gang der skal skrives i SA fortælles lidt om opbygningen og udfyldningen. Prioriteringen af de enkelte sider, antallet af sider der udfyldes, rækkefølgen og indholdet varierer fra medarbejder til medarbejder og tilpasses den enkelte bruger. Hver enkelt medarbejder vælger det, der er relevant fra SA og tilpasser det den enkelte brugers ressourcer og begrænsninger.

Det er forskelligt, hvor meget der bliver skrevet, og hvor konkret det bliver. Det kan få betydning for hvor konkret og hvor styrende et redskab SA bliver i det daglige arbejde.

I Tinghusgade bruges OSA i de situationer, hvor det findes relevant (OSA er et aktivitetsvurderingsskema, hvor brugeren identificerer og prioriterer problemstillinger, de ønsker at ændre.) OSA udfyldes altid før SA.

Formålet med SA er at holde fokus på de bevilligede ydelser og synliggøre det, der arbejdes med. SA kan være med til at sikre et fælles fokus og styrke fagligheden.

Kapitel 6 – Databearbejdning og resultater.

I det følgende ses vores databearbejdning, som mandede ud i 27 statements. Disse statements blev forelagt medarbejderne på cafemødet (bilag 4+9). Kapitlet indeholder medarbejdernes umiddelbare refleksioner i forhold til statements og det optimale for dem. Dertil kommer så vores konklusioner.(bilag 5+9+10) Brugernes svar er fundet i datamaterialet og er medtaget som svar på statements.

Tema 1: Praksis

1.1 Tema: medarbejdernes introduktion til SA

1.1.1. Holdninger

Statement

- Der er ingen fast procedure for udarbejdelse af SA. Det er den enkelte medarbejder der lægger egne værdier, form og metode ned over SA.

Medarbejderne

'Det passer ikke!'

'Afhænger af definitionen af procedure.'

'OSA når det er muligt/hensigtsmæssigt.'

'Det er rigtigt.'

'Afhænger af hvem man kommer ved.'

'Der er da en opskrift – men indholdet er forskelligt.'

'Det lyder meget rigtigt.'

'Vi har en procedure – men der er metodefrihed.'

'Meget få ord er trykt.'

Det optimale

'En fast procedure.'

'Der bør være tilpasning til den enkelte bruger.'

'Når nu man skal lave en SA i socialpsykiatrien, så er den optimal, som den er nu.'

'Overskrifter er optimalt – ellers ikke låst fast.'

'Forskelligheder som fagperson kan skinne igennem.'

'Ensrettet overordnet ramme og ellers metodefrihed.'

'Den kunne godt indeholde mere – kort/langsigtede mål.'

'Blankt stykke papir med overskrifter.'

'Som den er nu.'

'Den må ikke være 10-12 sider.'

Brugerne

'Nej egentlig ikke. Medarbejderen kommer med den, og så giver man det, man har og er så ærlig som mulig. Og så har jeg egentlig bare overladt det til bostøtten.'

'Nej, det har jeg ikke, jeg sætter nok mest min lid til medarbejderen.'

Resultatformuleringer

Medarbejderne handler ud fra de strukturelle betingelser de oplever, de har. På den måde præges kulturen og de lokale betingelser og muligheder for udarbejdelse af SA også af den enkeltes måde at opfatte muligheder og betingelser på. Medarbejdernes handlerum kan siges at være "stort" og giver den enkelte medarbejder mulighed for udvidet handleevne (kan anvende OSA hvis de synes). Det kan dog fremanalyseres, at handlerummet opleves "for stort", da medarbejderne ønsker konkrete overordnede retningslinjer med metodefrihed.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at der er en stor spredning i medarbejdernes opfattelse af, om der er en fast procedure for SA.

Det optimale:

Vi konstaterer, at der er et ønske om ensartede overordnede rammer med metodefrihed.

Brugerne

Vi konstaterer, at brugerne affinder sig med, at SA laves ud fra, hvordan medarbejderne introducerer dette.

Samlet konklusion:

Vi konstaterer, at brugernes holdning og opfattelse af SA er et produkt af de enkelte medarbejders holdninger og tilgange til brugen af SA.

Medarbejdere ønsker overordnede rammer med metodefrihed.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler en drøftelse af, hvordan den enkelte medarbejder introduceres til SA på et fælles grundlag.

Vi anbefaler, at der laves enslydende overordnede rammer for arbejdet med SA.

Vi anbefaler en drøftelse af, om der skal være metodefrihed, og i givet fald i hvilket omfang.

1.1.2 Præsentation

Statement

- Der er ikke en fast procedure til introduktion af SA for nye medarbejdere.

Medarbejderne

'Nej det er der ikke.'

'Det er på som punkt.'

'Det ved jeg ikke.'

'Det er der ikke.'

'Det er sat ind som punkt.'

'Det er en del af intro, men kun som overskrifter.'

'Nej, det er rigtigt.'

'Ikke fra papir til handling.'

Det optimale

'Hvis der var undervisning i OSA og SA samtidig.'

'Der bør være retningslinjer.'

'Sikre samme information, så det er vigtigt med en procedure.'

'At der var noget man gik ud fra.'

'Samme info til alle.'

'Holde formålet for øje.'

'Gennemgå en SA sammen. Samtale om metode til udfyldelse.'

'Intro af erfaren medarbejder – føl-ordning.'

'Som ny skal man føle sig tryk ved SA. Formålet osv. skal være på plads.'

'Hvad betyder overskrifterne – hvilke forventninger er der til dem?'

Resultatformuleringer

Dette afspejler de forskellige måder en ny medarbejder bliver introduceret i SA på – på de forskellige arbejdssteder, Nye medarbejdere vil sandsynligvis udvise restriktiv handleevne og indrette sig efter de

eksisterende betingelser og med tiden opnå udvidet handleevne, hvor de bevidst forholder sig til mulighederne i det handlerum de oplever.

Konklusion

Medarbejderne

Vi kan konstatere, at der ikke er en fast procedure for SA.

Det optimale

Vi konstaterer, at der er et ønske om samarbejde, dialog og undervisning medarbejdere imellem samt mellem medarbejdere og ledelse.

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at der ikke er en fast procedure for SA, men at der er et ønske om dette.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at der igangsættes en proces for udarbejdelse af en fast procedure for SA, indeholdende samarbejde, dialog og undervisning

Statement

- SA præsenteres ikke til brugeren på det første hjemmebesøg.

Medarbejderne

'Det er rigtigt!'

'Jeg har gjort det – hvis det er brugere der kender den.'

'Enig.'

'Nogle steder gør den.'

'Afhængig af bruger.'

'Det er der slet ikke ro til.'

'Det er rigtigt.'

'Det er individuelt – jeg har den med, men tager den ikke nødvendigvis op.'

'Vi taler om det, men skriver det ikke nødvendigvis.'

Det optimale

'Hvis man kan bruge SA første gang.'

'Hvis man kan tilpasse det afhængigt af brugeren.'

'At man lærer folk at kende før man laver SA.'

'At man har talt om det generelle, men det specifikke kan vente.'

Brugerne

'SA fik jeg jo at vide ville blive lavet hvis jeg skulle have den her kontakt. Det præsenterede min kontaktperson mig for ret hurtigt. Og så lavede vi den forholdsvis hurtigt inde i forløbet, ved et af de første besøg. Der bliver så også sagt, at den er fortrolig'

Resultatformuleringer

Når medarbejderen skal forstås situeret og interaktionistisk i forhold til hvornår SA præsenteres, kan man sige, at medarbejderen individuelt udnytter de handlemuligheder, de ser og vælger præsentations tidspunktet. De handler ud fra deres individuelt foretrukne fremgangsmåde og denne frihed ønskes bevaret.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at der er store forskelle på, hvornår den tages op, samt om det er hensynet til bruger, medarbejder – eller relationen mellem disse, der er årsagen.

Det optimale

Vi konstaterer, at medarbejdere ønsker frihed til at introducere SA, når de skønner det relevant.

Brugerne

Vi konstaterer, at brugerne affinder sig med, at SA laves ved ét af de første besøg.

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at den store forskel på praksis, svarer til dét medarbejderen ser som det optimale. Brugere ser ikke hindringer i at påbegynde SA ved første besøg.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler en drøftelse og præcisering af tidsrammen for, hvornår den første SA bliver lavet, da brugere tilsyneladende indretter sig efter de anvisninger, medarbejderne giver.

Statement

- SA præsenteres som et arbejdsredskab brugeren og medarbejderen har sammen. Andre har ikke adgang til SA

Medarbejderne

- 'Det er rigtigt – dog må andre kollegaer se den.'
- 'Forskel på om det er SA papiret eller i ord.'
- 'Korrekt – kollegaer kan dog godt.'
- 'Sådan præsenterer jeg den.'
- 'Det har jeg ikke lagt vægt på.'
- 'Sådan hed det sig – nu præsenterer jeg det ikke sådan.'
- 'Ja.'

Det optimale

- 'Det er forskelligt. Nogle gange skal der fortsættes på den SA der er i gang og andre gange ikke.'
- 'Afhænger af bruger og bostøttemedarbejder.'
- 'Et punkt i SA kunne definere om andre må se den.'
- 'Optimalt at man kan dele den med kollegaer.'
- 'Svært at tage over, hvis man ikke har adgang.'
- 'Det vil være synd, hvis ikke kollegaerne kan se den.'
- 'Nyt samarbejde er lig med ny SA eller aftale om at fortsætte.'

Brugerne

- 'En god præsentation, ikke noget med at de sagde, at jeg skulle lave den, men at det var en god ting.'
- 'Det er bare det, vi plejer at lave, du skal ikke være bange for det, det er helt privat, det er kun noget, vi skal forholde os til.'
- 'SA har hjulpet mig. I begyndelsen syntes jeg bare, det var noget pjat, men da det begyndte at virke fik piben en anden lyd.'
- 'Det er vigtigt, at man tager det med, man har arbejdet med sammen med en kontaktperson til den næste. Man har jo også lært noget sammen med den gamle kontaktperson, hvad for nogle ting man vil føre videre, og hvad det var for nogle ting, der måske var med til, at det ikke kørte så godt med det gamle samarbejde. Det synes jeg da nok, man lærer af, - hvad man vil have med.'

Resultatformuleringer

Medarbejderen skal ud fra kritisk psykologi forstås i sin konkrete sammenhæng. De medarbejdere, der præsenterer SA som noget "privat" dem og brugerne imellem kan have vurderet, at deres handlerum gav denne mulighed, da der ikke foreligger nogen konkret anvisning på fælles kollegial brug af arbejdsredskabet.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at SA er et arbejdsredskab mellem brugere og medarbejdere, som gerne må deles med andre kollegaer.

Det optimale

Vi konstaterer, at SA udarbejdes af bruger og kontaktperson, samt at øvrige kollegaer har adgang til den.

Brugerne

Vi konstaterer, at der er modsatrettede oplevelser af, om SA er præsenteret for brugeren som en privat ting, eller om den er tilgængelig for øvrige kollegaer.

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at medarbejderne præsenterer SA forskelligt mht., om den er privat, eller om øvrige kollegaer må se den. Dette svarer ikke til dét, som medarbejderne ser som det optimale.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at der sker en konkretisering af hvem, der har lov til at se SA og hvorfor.

Statement

- SA præsenteres som en for medarbejderen pålagt opgave

Medarbejderne

'Jaaaa.'

'Det er nok fakta.'

'Det er rigtigt.'

'Det er med til at holde fokus.'

'Jeg præsenterer den ikke sådan.'

'Jeg får sagt, det er et krav.'

Det optimale

'At det ikke skal forklares – at det bare er en del af bostøtten.'

'Få brugeren til at forstå at der er en gevinst ved SA.'

'Brugeren informeres om at SA skal laves ved bostøttesøgning/start.'

Brugerne

'Ja, jeg føler egentlig bare, at det er noget, der skal gøres. Mange af tingene bliver jo ikke udført alligevel.'

'Af praktiske årsager, en undertone for at skulle forsvare at du skal have det her, for at formulere overfor dem der har ansvaret for det her, at det kan forsvares at jeg får det.'

'Det blev jeg, da jeg fik en bostøtte som fortalte mig, at de helst ville have, at man fik en SA, så vi fik ned i skema, hvad vi skal lave, og hvad jeg kunne bruge bostøtten til.'

Resultatformuleringer

Medarbejderne ønsker her deres handlerum indskrænket. Ledelsen/systemet skal tage ansvar for at orientere brugerne.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at medarbejderne oplever SA som en pålagt opgave.

Det optimale

Vi konstaterer, at det optimale er, at det ikke er bostøttemedarbejderne, der skal "sælge" SA.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at brugerne informeres om SA i den bevilling, de modtager ved start af bostøtte.

1.2 Tema: Erfaringsudveksling

1.2.1. Holdninger

Statement

- SA bliver ikke specifikt drøftet med kollegaer.

Medarbejderne

'Det er sjældent at SA bliver drøftet med kollegaer – kun ved svære ting. Kommer på tale ved brugergennemgang. Vi drøfter engang imellem formen'.

'Vi drøfter engang imellem formen.'

'Statementet er rigtigt'

Det optimale

'Det kunne være godt, men det er svært at drøfte specifikke sager, hvis kollegaer ikke kender brugeren, det er tidskrævende.'

'Det kunne være godt at tage SA med på brugergennemgang/brugersag.'

'Indholdet er ofte overordnet, svært for andre at overtage. Det kunne være spændende, hvis det blev lidt mere ensartet. SA skal ikke blive for konkret, alle detaljer behøver ikke at være med.'

'Det kunne være godt at drøfte det mere med kollegaer, SA går nogle gange i glemmebogen.'

'Ved andre er SA hele tiden med.'

'SA skal indgå som et almindeligt element som f.eks. at åbne sine mails. Det er naturligt at læse hinandens status'er men ikke SA'er.

Resultatformuleringer

Medarbejdernes muligheder for at dele erfaringer/udfordringer med udarbejdelse af SA er ikke automatisk til stede i handlerummet. At diskutere problemer med SA vil kræve et erkendt behov og en interesse hos den enkelte medarbejder, og dette skal gøre erfaringsdeling mulig. Medarbejderne ønsker tilsyneladende, at der i deres fælles handlerum kommer overordnede retningslinjer for hvor og hvordan en erfaringsdeling kan finde sted. Medarbejdernes kontekstuelle givne betingelse påstås således at kunne ændre deres handleevne.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at SA sjældent drøftes med kollegaer.

Det optimale

Vi konstaterer, at der er et ønske om, at det er naturligt at drøfte/give sparring på hinandens SA'ere.

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at der er et ønske om, at det er naturligt at drøfte/give sparring på hinandens SA'ere i modsætning til nuværende praksis.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at der lokalt drøftes, hvordan SA integreres som en naturlig del af den daglige sparring.

1.3 Tema: Præsentation

1.3.1. Holdninger

Statement

- Der er ikke en klar ledelsesudmelding i forhold til brug af SA.

Medarbejderne

'Ledelsen har ikke altid været klar på brugen af den.'

'Der er klar udmelding fra ledelsen vedr. brug af SA' (*Der er to udsagn på dette, antallet af udsagn angives herefter med parentes*).

'Der er usikkerhed omkring ledelsesudmelding.'

Det optimale

'At få besked fra nærmeste leder om hvordan det bør være.'

Resultatformuleringer

Medarbejderne oplever de kontekstuelle forhold omkring ledelsesudmelding som forskellige. Dette er forståeligt ud fra den betragtning, at de involverede medarbejdere har 2 forskellige ledere. De medarbejdere, der ikke oplever en klar udmelding ønsker dette. Det vil sige, at de på trods af et stort handle- rum med plads til forskellige handlemuligheder mener, at det optimale ville være klare udmeldinger fra ledelse om hvordan en SA skal bruges.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at der er delte meninger om, hvordan ledelsen melder ud i forhold til, hvordan SA skal bruges.

Det optimale

Vi konstaterer, at der er behov for klare udmeldinger fra ledelsen om, hvordan SA skal bruges.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at ledelsen drøfter, hvordan der gives klare udmelding om, hvordan SA bruges.

Statement

- Der er ikke introduktion til SA.

Medarbejderne

'Forskelligt om det er et fast punkt i introduktionen.'

'Enighed om, at der **ikke** er introduktion til SA' (2)

'Der er intro til SA'

Det optimale

'Det optimale er, at det kommer på som et punkt i introduktionen.'

'Mere fokus på opfølgning på SA evt. som fast punkt på møder (brugernyt).'

'At der er introduktion (f.eks. med som "føl" ift. en erfaren medarbejder, evt. se et færdigt produkt)'

Resultatformuleringer

Når der ikke er en speciel introduktion til SA dannes medarbejderens præsentation ud fra de muligheder og begrænsninger, som medarbejderen oplever i den aktuelle situation. Medarbejderen danner sin egen form og medarbejderfællesskabet dannes af individuelle former og præsentationer af SA. Konsekvensen af dette kunne understøtte nogle af de medarbejderudsagn der er om, at SA er et "privat" dokument, dem og borgeren imellem.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at der er delte meninger om, hvordan introduktionen til SA er.

Det optimale

Vi konstaterer, at det optimale er, at der bliver øget fokus på introduktionen til SA, samt at dette er en del af den øvrige introduktion, der er til arbejdet.

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at medarbejderne ønsker intro til SA, både i form af formidling, sidemandsoplæring samt undervisning.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at ledelsen drøfter indhold og omfang af introduktionen til SA.

1.5.1. Holdninger

Statement

- Kontakten prioriteres højere end intro af SA

Medarbejderne

'Det lyder rigtigt!'

'SA kan bruges i relationerne.'

'SA er et middel til god kontakt.'

Det optimale

'Lige vægtning det optimale.'

'*Mine* ord at fremlægge/servere SA.'

'Gerne med første gang – ”døråbner.”’

'Brugeren har forventninger.'

'Så hurtigt SA som muligt.'

'SA vente til der er en god relation.'

'Den bedste løsning er, hvad der er behov for hos den enkelte bruger.'

'SA vigtig – også for vores egen skyld.'

'SA vigtig – bevarer fokus – starter med relationsopbygning.'

'Ikke robotarbejde – servicemedarbejder fra kommune.'

'Medarbejderen tager bestik af situationen - ikke krav om tidsfrist – kompetence/frihed.'

'At man arbejder målrettet med begge dele.'

'Banebryder – overblik – struktur – forventningsafstemning – prioritering.'

Brugerne

'Jeg synes, det er fint nok, at der lige går de her tre måneder før vi laver SA. Så kan jeg bedre finde ud af, hvad jeg vil bruge bostøtten til.'

'Det har stor betydning, om man har tillid til den person.'

'Hvis ikke jeg havde det, ville jeg ikke kunne lave det.'

'Jeg kendte også x i forvejen.'

'Det har stor betydning. Det har betydning for, hvor meget jeg afslører af, hvordan jeg har det, hvor meget jeg vil være med til, at hun går ind på mine private områder.'

'Hun har spurgt – jeg skal kende hende først.'

'Selvfølgelig også processen, for der får vi også snakket om nogle ting, som ikke står i SA.'

Resultatformuleringer

Ledelsen stiller krav om udarbejdelse af SA. Medarbejderne oplever, at handlerummet til hvordan SA introduceres, bruges og evalueres som stort og forskelligartet. Når medarbejderen skal forstås situeret og interaktionistisk, stemmer dette godt sammen med de forventninger, som brugeren har til SA.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at der er spredning i forhold til opfattelsen af, hvordan kontakten prioriteres.

Det optimale

Vi konstaterer, at der er forskelle på, om det er relationen eller SA, der vægtes højest.

Brugerne

Vi konstaterer, at brugerne prioriterer kontakten/at lære hinanden at kende højere end udfyldelse af SA

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at der fra medarbejdernes side, ikke er en ensartet tilgang til, om kontakten eller SA kommer først ved opstart af nye brugere. Brugerne prioriterer kontakten/at lære hinanden at kende, højere end udfyldelse af SA.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler en drøftelse af, om – og evt. hvordan SA kan ibrugtages ved start af et forløb.

Statement:

- SA er ikke en kontaktmulighed.

Medarbejderne

'Sådan er det nu – forskelligt.'

'Samtalen er vigtigere end et stykke papir.'

'Enig – har det bedst med at arbejde på den måde.'

'Afhænger af brugerne – både og.'

'Sådan har det altid været.'

'Kontakten er en del af SA.'

'SA god – banebrydende.'

Brugerne

'For at man skal kommunikere ordentligt, betyder det meget hvor ærlig, man er. Og hvor ærlig man er, har jo meget med tillid at gøre. Det tager jo tid at få en ordentlig kommunikation. Jeg har jo skiftet bostøtte mange gange, og så bliver der mindre og mindre tillid, for hvorfor skal man vise tillid til nogen, når de alligevel går, det bliver sværere og sværere for hver gang.'

Resultatformuleringer

Hvis medarbejderne skal udvide deres handleevne i forhold til at bruge SA i kontakt og relationsarbejdet, spiller emotionalitet i forhold til holdningen til SA en stor rolle, fordi emotionaliteten er snævert forbundet med handling og tænkning. De medarbejdere, der opfatter SA og kontaktmulighed som to modsatrettede ting vil handle derefter, og det modsatte gør sig også gældende.

Konklusion

Medarbejderne

Vi konstaterer, at der er stor spredning i, om SA opfattes som en kontaktmulighed.

Brugerne

Vi konstaterer, at brugerne har brug for tillid til medarbejderne for at kunne arbejde konstruktivt med SA.

Samlet konklusion

Vi konstaterer, at det er forskelligt, om SA – af medarbejderne – bruges som kontaktmulighed. Brugere ytrer ønske om tillid til medarbejderen, inden der laves SA.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at det drøftes, om SA kan bruges som en kontaktmulighed – og i givet fald – hvordan. Vi anbefaler, at medarbejderne drøfter, hvad tillid er, og hvordan dette skabes mellem bruger og kontaktperson.

1.5.2 Præsentation

Statement

- SA ses som et godt og forpligtende samarbejdsredskab med mulighed for dialog og relation

Medarbejderne

'God måde at fastholde faglig/kvalitativt samarbejde på.'

'Enig.'

'Meget enig – nødvendigt redskab.'

'God at have, så brugeren kan se udviklingen.'

'I mange tilfælde ja, afhænger af vores præsentation.'

'Ikke det eneste rigtige – alle steder.'

Det optimale

'Vigtigt samarbejdsredskab – især i starten – også i hele forløbet.'

'Holde fokus, evaluere, justere.'

Brugerne

'Det er nok møderne og den snak vi får. Der spørger de jo om, hvad jeg kunne tænke mig, og så får jeg mulighed for at tænke mig om. Det er ikke det færdige stykke papir.'

'Det er ok. Hen ad vejen finder man ud af, hvad man gerne vil bruge det menneske til. Efterhånden som tiden går, vil man gerne betro sig mere, man kan så se, hvad man kan bruge den til. I starten er det bare ord og så kan man så se, at det begynder at virke.'

'Jeg er aktiv på den måde, at jeg mærker efter hvor ærligt er det, jeg siger. Jeg føler efter og er aktiv ved at tage snakken med bostøtten.'

'Jeg er begyndt at tage SA`en lidt mere alvorlig, fordi jeg kan se, den virker.'

'Jeg synes, det er bedre at lave SA med bostøtten, i og med at det er den bostøtte, du skal samarbejde med. Vi brugere ved heller ikke 100 %, hvad vi konkret må bruge bostøtten til.'

Resultatformuleringer

Mulighederne i handlerummet kan ses som mangfoldige. Der er ifølge medarbejderne selv mulighed for faglig fastholdenhed og kvalitativt samarbejde, holde fokus, evaluere og justere alt efter hvordan SA præsenteres. Betydningen af denne præsentation og brugen af SA, som også falder sammen med brugerens opfattelse af SA som forpligtende, kunne understøtte behovet for klarere retningslinjer fra ledelsen.

Konklusion

Medarbejderne

Vi kan konstatere, at medarbejderne ser SA som et godt og forpligtende samarbejdsredskab – afhængig af præsentationen – men ikke som det eneste rigtige.

Det optimale

At SA kan bruges til at holde fokus, evaluere og justere.

Brugerne

Brugerne oplever SA som et middel til en snak, hvor man kan betro sig – være aktiv og ærlig. Kan se det virker og afklarer samarbejdsmulighederne.

Samlet konklusion

Der er sammenfald mellem medarbejdernes og brugernes syn på SA's funktion som et forpligtende samarbejdsredskab.

Faglig anbefaling

Der må gerne være en gensidig dialog med ”den gode historie” i forhold til brugen af SA indlagt på medarbejdernes møder. Evt. fortsat punkt efter tur.

Statement

- Det er nødvendigt at kende brugeren for at kunne lave SA

Medarbejderne

'Ikke noget formål alle steder.'

'Nej – ikke nødvendigvis.'

'Nej, ikke nødvendigvis, men en fordel.'

'Ikke nødvendigt.'

Det optimale

'At man kender brugerne, og at der er skabt tillid.'

'Optimalt at kunne lave SA med alle.'

'Jo hurtigere, jo bedre! Realistisk!'

'Ikke nødvendigvis det vigtigste.'

'Anerkende forskellighed.'

'Vigtigt at der er gensidigt ansvar – hjælp til selvhjælp.'

'Individuelle – med hyppige justeringer – ikke vente 1 år.'

Brugerne

'Det er jo vigtigt, at medarbejderen kender mig og mine behov og ved, hvordan jeg skal tages som menneske. Nu skal jeg jo have ny kontaktperson, og det kan være, hun har en hel anden måde at gøre tingene på, og så bliver det nok mig, der skal fortælle, hvordan vi plejer at gøre'

Resultatformuleringer

Det fælles i medarbejdernes handlemuligheder på tværs af individuelle forhold er, at de ikke mener, at det er nødvendigt at kende brugeren for at kunne lave en SA, men at det er en fordel.(står i kontrast til det tidligere skrevne). I modsætning til dette prioriterer brugerne, at der bruges tid til at finde ind til den enkelte. Ved mødet af dette behov kunne man forestille sig, at medarbejderen blev påvirket af konteksten og udskød optagelsen af SA.

Konklusion

Medarbejderne

Vi kan konstatere, at medarbejderne ikke mener, det er nødvendigt at kende brugerne for at kunne lave SA, men at det kan være en fordel.

Det optimale

Stor spredning i opfattelse af, hvad der er optimalt. Deres individuelle og positive indstilling afspejles i de optimale muligheder, der præsenteres.

Brugerne

Brugerne prioriterer tryghed og tid til at lære hinanden at kende.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at der udstikkes retningslinjer for tidsrammen for SA

1.5.3. Tidsforbrug

Statement

- Det er medarbejderens individuelle beslutning, hvornår SA skal påbegyndes i kontaktføreløbet

Medarbejderne

'Ja, vigtigt at det passer i situationen.'

'Ja – enig.'

'Ja – enig – brugeren?'

Det optimale

'En individuel og faglig vurdering – intuition og kompetence.'

'Fagligt kompetent beslutning.'

'Under hensyn til brugeren – motivation?'

Brugerne

'Det er bostøttens ansvar at komme med den og finde ud af, hvornår det er tid til den, men der skal også være mulighed for, at jeg kan sige, at jeg egentligt gerne vil have, at den skal tages op'

'Det har udelukkende været x.'

'Det plejer de bare at komme og sige.'

'Der bliver spurgt, kan vi f.eks. tage den op næste gang, og så siger jeg, at det kan vi godt. Det tager vi meget afslappet.'

Resultatformuleringer

Medarbejderen oplever, at de i konteksten: "samarbejde med brugeren" selv kan bestemme tidspunktet for påbegyndelse af SA, og de oplever, at de nuværende betingelser giver dem denne handlemulighed. Dette stemmer godt overens med den oplevelse brugerne har af betingelserne, idet de sandsynligvis er præsenteret af den aktuelle kontaktperson.

Konklusion

Medarbejderne

Vi kan konstatere, at det i praksis, udelukkende er medarbejderens beslutning, hvornår SA påbegyndes.

Det optimale

Medarbejdernes faglige, kompetente og individuelle beslutning.

Brugerne

Brugerne overlader tilsyneladende ansvaret for SA til medarbejderne men vil gerne have mulighed for at tage den op.

Samlet konklusion

Der er overensstemmelse mellem, hvad medarbejderne gør og ønsker omkring tidspunkt for opstart af SA. Brugerne overlader ansvaret til medarbejderne.

Faglig anbefaling

Vi anbefaler, at der udstikkes retningslinjer for tidsrammen for SA.

Tema 2: SA's status

2.1. Ejerskab

(At have indflydelse på, at have medbestemmelse, at kunne se meningen og formålet, at føle ansvar for)

2.1.1. Holdninger

Statement

- Det er medarbejderens arbejdsredskab og dermed medarbejderens ansvar.

Medarbejderne

'Både arbejdsredskab men også en sikring af at brugeren får det, de har behov for.'

'Synliggørelse af støtten.'

'Det er medarbejderens ansvar og arbejdsredskab.' (2)

'Medarbejderens ansvar at præsentere, igangsætte, fastholde og evaluere, fælles ansvar er indhold.'

'Det er medarbejderens ansvar, men det er også brugerens arbejdsredskab.'

Det optimale

'At synliggøre støtten.'

'Vi sikrer dermed, at der forekommer overblik, struktur og formål med støtten.'

'Det er godt nok.'

'Bedre fungerende brugere skal lulle også tage ansvar.'

Brugerne

'Det er bostøttens ansvar at komme med den og finde ud af, hvornår det er tid til den, men der skal også være mulighed for, at jeg kan sige, at jeg egentlig gerne ville have, at den skal tages op.'

'Det er jo min SA, så det er lige meget, hvem der skriver.'

Resultatformuleringer

Der er fælles måder at bruge betingelserne på mellem medarbejderne. De oplever SA som deres arbejdsredskab og dermed deres ansvar. Disse betingelser opleves også af brugeren, som helst lægger ansvaret fra sig. Hvordan kan handlerummet defineres, så det giver plads for brugeren til at tage ansvar, som medarbejderen ønsker, - eller skal han tage ansvar, når det er medarbejderens arbejdsredskab?? - og hvordan kan handlerummet give mulighed for, at brugeren kan få overblik, struktur og se formål med støtten.

Konklusion

Medarbejderne

Medarbejderne tager ansvaret for SA som redskab men kan også se det som brugernes arbejdsredskab.

Det optimale

At støtte synliggørelse og sikre overblik, struktur og formål. Der er ønske om, at brugerne tager større ansvar.

Brugerne

Brugerne oplever, at SA er medarbejdernes ansvar.

Samlet konklusion

Medarbejderne tager ansvaret og vil gerne, at støtten synliggøres med struktur, overblik og formål – men med større ansvar til brugerne, som omvendt gerne lægger det fra sig.

Faglig anbefaling

Ud fra medarbejdernes ønske om at støtten synliggøres med struktur, overblik og formål – med større ansvar til brugerne – vil vi anbefale en drøftelse af, hvordan brugerne motiveres og inddrages i processen

Statement

- Brugerne har indflydelse på afholdelse af SA

Medarbejderne

'Brugerne har indflydelse på afholdelse af SA.'

'Forhandling herom.'

'Ja, det har de på alle punkter.'

'Brugerne har indflydelse' (2)

'Føler ejerskab.'

'Det er fint nok med den indflydelse, de har.'

'Det kunne være godt, hvis brugeren tog mere ansvar' (2)

'Det optimale kunne være, at det ikke skulle være standardiseret.'

'Hvad har du behov for?'

'Tage udgangspunkt i den enkelte.'

Det optimale

'Brugerne får hermed ejerskab af SA.'

Brugerne

'Det er altid i mit hjem, det foregår, det er mine betingelser.'

'Jeg får indtryk af, at jeg altid kan vende tilbage, hvis jeg vil have noget mere til SA, eller hvis jeg vil have fjernet noget.'

'Jeg har altid følt, at jeg har kunnet vende tilbage til den, eller at jeg kunne sige til, hvis jeg ikke lige ville snakke om en bestemt dag.'

'Meget stor indflydelse.'

'Det er mig, som bestemmer, hvordan det skal foregå.'

'De spørger hele tiden, hvilke ønsker jeg har.'

'Jeg kan sagtens bestemme, men det har ikke været nødvendigt.'

'Jeg har den indflydelse, som jeg kan have.'

'Hvis vi ikke er enige, bliver det dét, jeg synes.'

Resultatformuleringer

Medarbejder og bruger har et fælles handlerum men oplever betingelserne forskelligt. Medarbejderne tillægger det betydning, at brugeren føler et "ansvar", som ikke er nærmere defineret men bruges af medarbejderne som indforstået. Brugerne oplever betingelserne (det at det foregår i eget hjem, og den fremgangsmåde, som deres kontaktperson anvender) som udtryk for indflydelse og medbestemmelse og er tilfreds med det. Ordene "ansvar" og "ejerskab" bruges ikke af brugerne selv. Forventer mon medarbejderne noget af brugerne, som de ikke har defineret for dem?

Behov for definition af ordene og hvem der har ansvar/ejerskab for og af hvad?

Konklusion

Medarbejderne

Iflg. medarbejderne har brugerne indflydelse og føler ejerskab for afholdelse af SA

Det optimale

Ses som at brugerne får ansvar, indflydelse og ejerskab samt at SA er individuelt tilpasset.

Brugerne

Man kan konstatere, at brugerne føler, at de har stor indflydelse.

Samlet konklusion

Der er stor enighed om brugernes indflydelse, men nogle medarbejdere ønsker, at brugerne tager større ansvar.

Faglig anbefaling

I sammenhæng med den forrige anbefaling bør der være øget opmærksomhed på, at brugerne fortsæt

ter med at have indflydelse og ansvar, og at denne indflydelse gerne må udbygges.

Statement

- SA er en garant for kvalitet og ydelse i støttetilbuddet.

Medarbejderne

'Man kunne godt få kvalitet uden SA, men den sikrer, at vi holder fokus. Den er ikke en garanti for kvalitet. Den skal udformes, så den kan bruges i dagligdagen.'

'SA er ikke nødvendigvis en garanti for kvalitet. Man kan godt yde kvalitet uden SA.'

'SA er ikke garanti for kvalitet og ydelse i støttetilbuddet.'

'Der er ikke en mening med altid at skulle lave en SA.'

Det optimale

'Godt med en snak om god kvalitet.'

Brugerne

'- Ja, jeg kan godt se et formål med at lave en SA. Man får sat nogle ord på, hvad man egentlig føler man har brug for, for at få hverdagen til at fungere. Det kan godt være, man ikke følger den til punkt og prikke, men én har fået at vide, at jeg har brug for det og det.'

'Jeg var meget negativ i begyndelsen, i starten kunne det være godt at se sort på hvidt, hvad jeg skulle. SA er med til at holde mig fast i målet, man er jo lidt autoritetstro, når der står noget på papiret, tager man det lidt mere alvorligt.'

'På en måde er den vel god nok, og på en anden måde er den lidt latterlig, for jeg kan jo faktisk sige de samme ønsker hver gang.'

'Kontaktpersonen får tilrettelagt en arbejdsplan, og så er jeg fri for hele tiden at tænke på, hvad der var vores mål, hvad det nu er, vi mangler. Når vi har lavet SA, så går jeg ud fra, at det har kontaktpersonen styr på.'

Resultatformuleringer

SA anses ikke af medarbejderen som betydningsfuld i handlerummet i forhold til at være en garant for kvalitet i støttetilbuddet. Men den kan anvendes som udgangspunkt for en dialog om kvalitet. SA kan derimod anvendes til at holde fokus, hvilket understøttes af brugerudsagn.

Konklusion

Medarbejderne

Som det fremstår, mener medarbejderne ikke, at SA er garant for kvalitet.

Det optimale

Medarbejderne tager ikke stilling til, om SA kan eller bør være garant for kvalitet. Ønsket er en snak om, hvad god kvalitet er.

Brugerne

Overvejende opfatter brugerne SA som et middel til at fastholde mål, formål og aftaler. Men ud fra en lidt tøvende og negativ opstart.

Samlet konklusion

SA er med til at holde fokus, men opfattes ikke nødvendigvis som en garanti for kvalitet.

Faglig anbefaling

Det anbefales, at man går ud i en dialog med medarbejderne om, hvordan SA kan blive en garanti for bostøttens kvalitet – og hvad er god kvalitet i bostøtten? SA kan være god til at holde fokus, men kan man sikre, at brugerne får god kvalitet i ydelserne ved hjælp af SA?

Statement

- Brugerens motivation for SA er uklar

Medarbejderne

'Brugerens motivation er meget individuel, afhængig af alder, diagnose, uddannelse, baggrund osv.'

'Medarbejder skal hele tiden prøve at motivere for SA. Man kan ikke tvinge nogen til SA.'

Det optimale

'Medarbejderen har mulighed for at styrke motivationen hos brugeren ved selv at være klar til opgaven.'

'Det skal være medarbejderens ansvar at motivere brugeren for SA.'

Brugerne

'Jeg er begyndt at tage SA'en lidt mere alvorligt, fordi jeg kan se, at den virker.'

'Nej, SA er egentlig ikke et hjælperedskab i den praktiske hverdag, nu er det også mest snak, jeg har brug for.'

'SA har hjulpet mig, i begyndelsen syntes jeg bare det var noget pjat, men da det begyndte at virke fik piben en anden lyd.'

'Jeg føler egentlig bare, det er noget, der skal gøres. Mange af tingene bliver jo ikke udført alligevel.'

'Det er det i SA, vi arbejder med.'

'SA er et hjælperedskab, især fordi vi laver den der OSA.'

'Jeg synes SA er et hjælperedskab for nogen, altså dem, der kommer her.'

'Det er et redskab for kontaktpersonen til at tilrettelægge arbejdet.'

Resultatformuleringer

Medarbejdernes emotionelle forhold til SA vil præge handlingen i ord og tanker i mødet med brugerne. Betingelserne i det fælles handlerum vil dermed blive præget af medarbejdernes holdning. Dette kan influere brugernes motivation ud over de nævnte punkter. En tydeliggørelse af handlingsmulighederne, hvordan og hvad SA skal bruges til i fremtiden for den enkelte, kan øge brugerens motivation.

Konklusion

Medarbejderne

Motivationen er forskellig, og det er medarbejdernes opgave at motivere for SA.

Det optimale

Motivationsarbejde ses som medarbejdernes ansvar, men forudsætter forberedelse og motivation hos medarbejderne.

Brugerne

Det er forskelligt fra bruger til bruger, hvorvidt SA opleves som et hjælperedskab. Nogle kan bedst se formålet og virkninger længere henne i forløbet.

Samlet konklusion

Det er klart medarbejdernes ansvar at skabe motivation for brug af SA.

Faglig anbefaling

Ud fra konklusionen betoner vi vigtigheden af medarbejdernes introduktion til SA, da motivationsarbejdet for SA klart ligger hos medarbejderne. Derfor er det vigtigt, at give medarbejderne tid og plads til forberedelse.

Vi kan konstatere, at det er medarbejdernes ansvar at motivere for SA, og at der derfor stilles store krav til medarbejderne kompetence, motivation og ejerskab.

2.2. Motivation

2.2.1. Holdninger

Statement

- SA stiller store krav til medarbejderens kompetencer og motivation.

Medarbejderne

'Forståelse for det materiale de sidder med.'

'Det er vigtigt at føle ejerskab for SA'en.'

'Det er medarbejdernes ansvar at motivere.'

'Det har stor betydning for SA, at medarbejderen er motiveret.'

'Ja der stilles store krav til motivationen og kompetencerne.'

'Motivation hos bostøtten er vigtig for at kunne motivere brugerne.'

Det optimale

'At SA'en inddrages i det daglige arbejde.'

'At vi som personale ser det som et redskab frem for et krav.'

'At SA bliver et naturligt og integreret redskab i det daglige.'

'At der medarbejderne imellem er en kultur, hvor vi ser positivt på SA.'

'At der er en kultur på arbejdspladsen og at der er oplæring/opdragelse i brugen af SA.'

'At SA bliver formidlet på samme vis til alle kollegaer/medarbejdere ud fra samme procedure.'

Brugerne

Hvilken betydning for samtalen har det, hvis medarbejderen både skal skrive og snakke på samme tid?

'Hun mister lidt fokus. Man kan ikke føre en fuldstændig involveret samtale, mens man samtidig skal skrive. Det har indflydelse på, hvordan samtalen bliver, hvis de skriver.'

'Det har ikke nogen betydning, det er de gode til.'

'Det gør hun ikke.'

'Vi snakker om spørgsmålet, og så skriver hun. Vi snakker ikke videre, mens hun skriver'

'Jeg læser med.'

'Det har den betydning, at jeg holder pause, når hun skriver. Det er selvfølgelig en afbrydelse, når hun skriver. Så kan det være, man kommer væk fra det, man er ved at formulere. Jeg kan egentlig bedre lide at snakke til den der (diktafonen).'

Hvilken betydning har stemningen for medarbejder og bruger?

'Den har stor betydning. Det med om der er kemi mellem en bostøtte og en bruger, det er så vigtigt.'

'Stemningen har en betydning, men det er som regel mig, der bringer den med. Hvis jeg er i dårligt humør, er jeg lidt mere negativ. Snakken bliver påvirket af, hvordan jeg har det.'

'Nogen gange når jeg er sortseer, så kan jeg godt begynde at vræle. Så prøver medarbejderen at hive mig lidt op igen, så jeg kan være med igen.'

'Vi tager det stille og roligt - afslappet – det har da betydning for mig – Jeg kan godt have det lidt svært at svare, især på det OSA'

'Jeg synes, det er rart, når man kan grine lidt af det. Jeg synes, det skal foregå så afslappet som muligt. Det er selvfølgelig også alvorlige ting, man skal snakke om, men stemningen må gerne være afslappet.'

'En god kommunikation er altafgørende for forholdet mellem bostøtte og bruger.'

'Nej det gør hun egentlig ikke, når hun skriver, men det er fordi vi gennemgår den igen. Hun bruger det en sjælden gang, men det er heller ikke så betydningsfuld, netop fordi jeg får den opfølgning bagefter.'

'Ja selvfølgelig. Alle mennesker vil jo gerne roses for, at de prøver. Bostøtten skal vise interesse i det, man siger. Og anerkende hvordan man har det den pågældende dag.'

'Ja, der skal være åbenhed, de skal virke til at lytte at tage imod det, man siger, ikke sidde helt sammenkrøbet, kropssproget er vigtigt, men det er ikke det, jeg lægger mest mærke til.'

'Man kan læse meget ud af kropssproget, men jeg ved ikke hvor alvorligt man skal tage det. Det er ikke noget, jeg har spekuleret over.'

'Det kan være godt, når man har lidt svært ved at koncentrere sig.'

'De er meget søde, jeg føler mig anerkendt.'

'De er meget smilende og positive og glade, og det betyder meget for mig.'

'Det kan være godt med en pause, hvis man lige har brug for at fælde et par tårer.'

'Ikke så meget ved lukkede spørgsmål som ved åbne – hvor uddybende det bliver.'

'Ja, medarbejderen kan godt tænke højt. Det synes jeg er meget morsomt. Det viser, hun er menneskelig, og hun tager det forholdsvis afslappet. Så kan man også se, at hun er engageret, når hun siger, jeg gentager lige, så jeg ved, jeg har det rigtige.'

'kan godt være, at man kan se, at det er for at give en et klap på skulderen, men det er godt nok.'

'Jeg synes, min kontaktperson har et roligt kropssprog. Jeg kan mærke, at hun er i balance, og det smitter af på mig.'

Resultatformuleringer

Behovet - nødvendigheden af motivationsarbejdet fylder meget hos medarbejderen. Af andre kompetencer nævner de kun få. Dette står i kontrast til de kompetencer som brugeren nævner, de oplever hos medarbejderne: Stemningsskabende, god til at kommunikere, vise interesse, smilende, kunne tænke højt, give pauser, være afslappet, gentage tingene, være i balance.

Fælles: Det kan ses af data, at medarbejderne oplever motivationsarbejdet som et stort krav i handlerummet. Hvorfor skal brugerne motiveres? - hvilke elementer i handlerummet gør motivationsarbejdet til denne store opgave? Hvilket syn er der på SA på de implicerede arbejdspladser, og hvordan danner dette syn en fælles kultur? Hvilke muligheder har den medarbejder, der selv har svært ved at være motiveret for opgaven? – kollegial sparring?

Konklusion

Medarbejderne

Vi kan konstatere, at det er medarbejdernes ansvar at motivere for SA og at der derfor stilles store krav til medarbejdernes kompetence, motivation og ejerskab.

Det optimale

Ses som en integreret del af det daglige arbejde, i en kultur med ens oplæring og formidling.

Brugerne

Vi kan konstatere, at der er mange faktorer, der spiller ind i situationen omkring udarbejdelse af SA.

Samlet konklusion

Brugerne er afhængige af medarbejdernes motivation og evne til struktur, overblik og formidling.

Statement

- Formålet med brug af SA er uklart for medarbejderen.

Medarbejderne

'Formålet med SA er klar for os.'

'Kan være uklart for os.'

'Nej, det er ikke uklart.'

'Ikke uklart.'

Det optimale

'At formålet er klart for alle og at der sikres god introduktion til hele gruppen.'

'Bruge den tid der skal til for at alle kender formålet med SA (OSA) – også nye medarbejdere.'

'Det er klart, som det er nu.'

'Kulturen og formålet med SA skal optimeres, skal være en del af dagligdagen.'

Resultatformuleringer

Den del af betingelserne der handler om formålet med SA står ikke mere klar for medarbejderne end, at de mener, der skal bruges tid til at sikre en præcis forståelse af kulturen og formålet med SA, også for nye medarbejdere

Konklusion

Medarbejderne

Formålet med SA er overvejende klart for medarbejderne

Det optimale

At alle får en god introduktion til formålet med SA, og at der afsættes den nødvendige tid til arbejdet med SA

Samlet konklusion

Formålet er klart, men der skal afsættes tid og ressourcer til arbejdet med SA

Faglig anbefaling

Selvom formålet er klart for medarbejderne, er det nødvendigt, at man ser på mulighederne for bedre og mere ensartet introduktion, samt at der afsættes tid og ressourcer til at arbejde med SA:

2.3. Forventninger

2.3.1. Holdninger

Statement

- Processen skal være god for at produktet bliver godt.

Medarbejderne

'Processen er vigtig med henblik på at nå frem til de rigtige mål/arbejdspunkter.'

'Medarbejderen er medansvarlig for, at processen bliver god.'

'Vigtig at være lydhør i processen.'

'Fordele ved processen bør være mulige f. eks tid, motivation, faglighed, dagsform (bruger /medarbejder) osv.'

Brugerne

Er det processen eller produktet vedr. SA, der er vigtigst?

'Det er produktet. Produktet kommer til at vare længere tid, processen er nu og her. Det skal selvfølgelig også være en god oplevelse, men produktet er jo det, der skal vare resten af tiden, eller indtil der skal være evaluering.'

'Det er papiret, der kommer ud af det, for det får mig til at vågne op, at tage det mere alvorligt.'

'Selvfølgelig også processen, for der får vi også snakket om nogle ting, som ikke står i SA.'

'Det er nok møderne, og den snak vi får. Der spørger de jo om, hvad jeg kunne tænke mig, og så får jeg mulighed for at tænke mig om. Det er ikke det færdige stykke papir.'

'Det er processen!'

'Jeg kan huske, hvad der står – men jeg finder den ikke frem så tit.'

'Jeg bruger ikke papiret men det, der står der.'

'Det må være produktet. Det er arbejdsredskabet ligesom hammeren for tømreren.'

Bliver du inddraget i formuleringen, hvis nej, vil du gerne inddrages?

'Jeg bliver involveret ved, at vi læser det igennem bagefter. Jeg får lov at sige, om det er korrekt eller ej, og det er det vigtigste.'

'Hvis jeg selv skriver, formulerer jeg også selv. Formuleringen er ikke så vigtig, det er jo det samme, der står bare på en anden måde.'

'Jeg synes, medarbejderne er bedre til at formulere det, der skal stå, og de spørger mig, om det er okay.'

'Jeg vil gerne have, hun skriver, men inddrages.'

'Ja det bliver jeg. Det er meget vigtigt for min kontaktperson, at det bliver formuleret rigtigt.'

Hvilken betydning har dit forhåndskendskab til medarbejderen i forhold til hvem der skriver, forløb, emner der tages op m.m.?

'Det har stor betydning, om man har tillid til den person.'

'Hvis ikke jeg havde det, ville jeg ikke kunne lave det.'

'Det har stor betydning. Det har betydning for, hvor meget jeg afslører af, hvordan jeg har det, hvor meget jeg vil være med til, at hun går ind på mine private områder.'

Resultatformuleringer

Medarbejderne er optaget af, at processen bliver god. Begrundelsen er bl.a. at så bliver produktet -mål og arbejdsplaner rigtige. Dette kan stilles op mod flere brugerudsagn, der tilkendegiver, at det er produktet – papiret, der får dem til at vågne op og tage det alvorligt, og at det jo er produktet, der skal vare

til næste evaluering. Når medarbejderen oplever processen som det vigtigste, hvordan præger det præsentationen og motivationen?

Konklusion

Medarbejderne

Medarbejderen er medansvarlig for en god proces, som er vigtig for at nå de rigtige mål/arbejds punkter.

Det optimale

At der afsættes god tid til processen.

Brugerne

Forskellige meninger om det er produktet eller processen, der er vigtigst. Forskelligt hvordan det færdige produkt anvendes.

Samlet konklusion

Medarbejderen er ansvarlig for en god proces og et godt produkt.

Faglig anbefaling

En drøftelse af medarbejdernes forventninger til brugerens ansvarsfølelse ifm. udarbejdelse af SA.

Selvom medarbejderen har hovedansvaret skal der være en afstemning af både bruger og medarbejders forventninger for at få en god proces.

Statement

- Forventninger til brugerens deltagelse i udfyldelsen af SA er individuel og afhænger af den enkelte bruger.

Medarbejderne

'Det er forventeligt, at brugeren deltager, men med individuelt niveau.'

'Forventer at brugeren deltager.'

'Det forventes, at brugeren deltager og tager ansvar i videst mulig omfang.'

'Vi forventer, at brugerne deltager på det niveau de magter → skaber relation/samarbejde/ansvar.'

Det optimale

'At brugerne altid deltager for at sikre optimal indflydelse på eget liv.'

'Det forventes, at brugeren deltager og tager ansvar i videst mulig omfang.'

Brugerne

'Man får sat nogle ord på, hvad man egentlig føler, man har brug for, for at få hverdagen til at fungere. Det kan godt være, at man ikke følger den til punkt og prikke, men der er en, der har fået at vide, at jeg tror, jeg har brug for det og det.'

'Jeg har været meget negativ i begyndelsen, i starten kunne det være godt at se sort på hvidt, hvad jeg skulle. SA er med til at holde mig lidt fast i målet, man er jo lidt autoritetstro, når der står noget på papiret, tager man det lidt mere alvorligt.'

'På en måde er den vel god nok og på anden måde, er den lidt latterlig, for jeg kan jo faktisk sige de samme ønsker hver gang.'

'Vi sætter os bare og snakker om, hvad jeg har behov for. Vi gør ikke så meget ud af det, det var lige i begyndelsen, at jeg skulle vide, hvad det gik ud på, for da var jeg meget ukoncentreret.'

'Bostøtten spørger mig, om jeg vil skrive, og så siger jeg, at det gør hun. I stedet for at jeg skal koncentrere mig om at skrive, så kan jeg tænke over det, jeg har sagt.'

'Det har ikke nogen betydning, om det er mig eller medarbejderen der skriver. Jeg er tryk ved det, når bostøtten skriver. Det er nærmest en tryghedsaftale.'

'Jeg synes, det er fint, at medarbejderen skriver, de er bedre til det.'

'Det betyder meget for mig, at det er hende, der skriver – ellers kommer stemmerne op at slås om, hvad jeg skal skrive.'

'Jeg synes, det er fint, at medarbejderen skriver.'

'Bostøtten spørger" Vil du skrive eller skal jeg?" Det er lidt forskelligt hvem der skriver.'

'Det har bare altid været sådan, at det er medarbejderen, der skriver. Det har vi ikke snakket om.'

'Det er bostøtten.'

'Jeg ville ikke bryde mig om det.'

'Det har bare været naturligt, at det har været min kontaktperson der skrev. Der bliver ikke lagt pres på, det kan jeg selv bestemme.'

'Hun læser op - så er jeg klar over, hvad der står, og jeg har mulighed for at kommentere det - lave det om.'

'Ja, kontaktpersonen læser det skrevne op og siger, var det sådan du mente, eller var det sådan. Og så bliver vi som regel enige. Det at hun læser det op, er en del af processen.'

'Ja, jeg inddrages i formuleringen. Vi supplerer hinanden godt.'

'Ja, jeg mener kontaktpersonen bestemmer rækkefølgen spørgsmålene kommer i.'

'Det plejer vi at gøre til sidst. Så gennemgår vi den lige en gang mere. Jeg har stor indflydelse. Når det bliver læst op igen, kan jeg fornemme, om det står som det skal, eller det skal uddybes, eller hvis det lyder forkert.'

'Ja, jeg bliver inddraget i formuleringen både undervejs, og når vi gennemgår den igen.'

'Jeg har ikke følt, at medarbejderen har bestemt rækkefølgen. Det gør hun jo nok, men hun har jo bare taget det fra en ende af.'

'Nej, ikke hvad jeg lige kan huske.'

'Det ved jeg ikke lige, om jeg bliver inddraget i formuleringerne.'

'Jeg tror, det er medarbejderen der bestemmer rækkefølgen.'

'Ja, medarbejderen læser det skrevne op, så jeg med det samme får at vide, hvad der står.'

'De spørger, om det er okay den måde, det er formuleret på.'

'Medarbejderen bestemmer rækkefølgen af spørgsmålene.'

Hvordan er din indstilling til, at du på forhånd udfylder noget af SA?

'Jeg synes, det er bedre at lave SA med bostøtten i og med at det er den bostøtte, du skal samarbejde med. Vi brugere ved heller ikke 100 % hvad vi konkret må bruge bostøtten til.'

'Det havde jeg faktisk gjort den dag, vi filmede. Jeg skulle selv skrive ned, hvad jeg havde brug for, der er sket så mange forbedringer for mig, og jeg er blevet mere bevidst om mine behov.'

'Jeg kunne måske nok gøre det, men jeg har ikke noget imod, at de gør det.'

'Det har jeg ikke gjort.'

'Jeg vil hellere kunne snakke med hende om det.'

'Det er ok. Det har jeg ikke gjort, måske udfyldt mit navn.'

Har du prøvet at udfylde SA inden mødet, har det i givet fald betydning for samtalen og hvordan?

'Nej.'

'Nej, det har jeg ikke prøvet.'

Det kan jeg ikke huske, at jeg har gjort.

Hvor aktiv forventer du, at du selv er i udfyldelsen af SA?

'Jeg er aktiv på den måde, at jeg mærker efter hvor ærlig er det, jeg siger. Jeg føler efter og er aktiv ved at tage snakken med bostøtten.'

'Jeg er begyndt at tage SA`en lidt mere alvorlig, fordi jeg kan se, den virker.'

'Jeg ville gerne kunne skrive en hel masse aktiviteter ned, som jeg kunne gå til, men det kan jeg ikke. Jeg synes, jeg skal finde på noget, så jeg kan komme lidt ud, for de synes jo, jeg sidder for meget her hjemme.'

'Så aktiv som jeg kan holde til at være – ikke pres på.'

'Jeg forventer, at jeg er ærlig, og at jeg prøver at give så klart et billede af, hvad jeg har brug for.'

Har du som bruger en forventning til din rolle og dine opgaver i forbindelse med udarbejdelse af SA?

'Nej, egentlig ikke. Bostøtten kommer med den, og så giver man det, man har og er så ærlig som muligt. Og så har jeg egentlig bare overladt det til bostøtten.'

'Nej, det har jeg ikke, jeg sætter nok mest min lid til medarbejderen.'

'Det er svært at svare på.'

'Forventningerne afhænger af, hvordan jeg har det. Er jeg dårlig, kan jeg ikke forvente så meget af mig selv, som hvis jeg har det godt. Jeg forventer nok, at jeg nogle gange overskrider mine grænser, at jeg tager mig lidt sammen.'

Føler du, at medarbejderen går lige meget ind i de problematikker, du fremlægger?

'Nej. Nogle ting er vigtigere end andre.'

'Det jeg synes er vigtigt, er sådan set også det, der tages fat i. Hvis vi ikke er enige, bliver det det, jeg synes.'

'Ja, det synes jeg faktisk.'

'Ja, det synes jeg'

'Ja, det synes jeg.'

Tages rollefordelingen op en gang imellem?

'Nej. Bostøtten plejer at spørge men ellers ikke.'

'Jeg har det med at udslette grænser, jeg har nogen gange svært ved at se dem som medarbejdere, og det dur ikke i det lange løb.'

'Nej.'

'Nej.'

'Nej. Det synes jeg ikke.'

Ønsker du at lave om på rollefordelingen?

'Nej. Den måde vi laver SA på, den synes jeg går perfekt.'

'Nej.'

'Nej, jeg vil være for usikker til at lave om på noget.'

'Nej.'

'Nej.'

Har du bestemte krav i forbindelse med udarbejdelsen af SA?

'Nej, sådan set ikke. Ikke andet end at det er mig, der bestemmer i sidste ende.'

'Hun har spurgt – jeg skal kende hende først.'

'Hun skal skrive.'

'Og det skal helst være herhjemme.'

'Hun skal vise forståelse.'

'Nej, ikke andet end det, der er blevet lovet mig, at det bliver holdt.'

Hvordan sikrer du dig, at du får ejerskab af det skrevne, hvis det er medarbejderen, der skriver?

'Det sikrer jeg mig netop ved, at vi gennemgår det bagefter.'

'Det er jo min SA, så det er lige meget, hvem der skriver.'

'Jeg får en kopi, medarbejderen læser det skrevne op, jeg er velorienteret.'

'Vi snakker om, om det er godt nok, det hun har skrevet.'

'Den ligger her.'

Resultatformuleringer

Såvel bruger som medarbejder oplever, der er mangfoldige handlemuligheder og begrænsninger i de eksisterende betingelser. Det er overordnet forventet at brugeren deltager i et vist omfang og tager ansvar (se tidligere). Brugeren derimod vil helst sætte sin lid til medarbejderne og lade hende sætte rammerne. Modsatrettede forventninger i det fælles handlerum kan gøre situationen uklar og påvirke proces og produkt. Dette kunne indikere fordelene ved, at medarbejderen ved starten udtrykte konkrete forventninger til brugerens rolle.

Konklusion

Medarbejderne

Det forventes, at brugerne deltager på det niveau, de magter.

Det optimale

At bruger deltager og tager ansvar så meget som muligt.

Brugerne

Har forventning om, at det er bostøtten, som sætter rammerne for udfyldelse af SA. Bruger inddrages i det omfang, de kan. Sætter sin lid til bostøtten.

Samlet konklusion

Brugerens deltagelse er individuel. Der er forventninger om deltagelse, samarbejde og ansvar på så højt niveau som muligt. Der er risiko for modsatrettede forventninger i forhold til et uklart begreb som "deltagelse".

Faglig anbefaling

Drøftelse af ordet ”deltagelse” med henblik på at få en fælles forståelse. Hvornår har bruger været deltagende? Er det at føre pennen ensbetydende med at være deltagende? Hvor store forventninger kan / bør medarbejderen have om deltagelse, samarbejde og ansvar?

Hvordan kan man konkretisere forventninger til et uklart begreb som ”deltagelse” for at undgå modsatrettede forventninger?

Statement

- Mængden af afsat tid til at arbejde med SA har betydning for om SA bliver et nyttigt redskab.

Medarbejderne

’Det er vigtigt, at der både bliver afsat tid til forberedelse og udførelse’(2).

’Mængden af tid er vigtig for resultatet.’

Det optimale

’Det er vigtigt at der både bliver afsat tid til forberedelse og udførelse’ (2).

Brugerne

’Det er ok. Hen ad vejen finder man ud af, hvad man gerne vil bruge det menneske til. Efterhånden som tiden går, vil man gerne betro sig mere, man kan så se, hvad man kan bruge den til. I starten er det bare ord og så kan man så se, at det begynder at virke.’

’Det bliver der ikke sat noget på, det er hvad vi har behov for. Vi bruger normalt kun et møde, men jeg får indtryk af, at jeg altid kan vende tilbage, hvis jeg vil have noget mere til SA, eller hvis jeg vil have fjernet noget.’

’Det er forskelligt, det kommer an på, om jeg skal i gang med nogle nye ting, så kan der godt gå en time eller mere. Jeg har ikke oplevet, at vi ikke er blevet færdige på ét møde.’

’Hvis de ikke har så meget tid, venter vi bare til næste gang med at gøre den færdig.’

’Et besøg var nok – der var tid nok.’

’Det har været et møde hver gang. Det går forholdsvis hurtigt.’

’Der har ikke været nogen decideret tidsramme. Jeg har altid følt at jeg har kunnet vende tilbage til den, eller at jeg kunne sige til, hvis jeg ikke lige ville snakke om en bestemt dag.’

’Der har altid været nok tid.’

'Det er bedre at gøre det over et par gange end at skulle jage igennem på et besøg.'

'Det har kørt stille og roligt – vi nåede det uden at skulle stresses.'

'Det bliver lagt op som, at det må tage den tid, det tager.'

Resultatformuleringer

Brugerne har forskellige oplevelser af omfanget af den afsatte tid til SA. Dette er sandsynligvis udsprunget af medarbejdernes forskellige opfattelser af, hvor lang tid en SA må/kan/skal tage hos brugeren. De tidsmæssige muligheder for forberedelse fremstår ikke tydeligt for medarbejderne, der ønsker tiden afsat af ledelsen. Fastlagte betingelser vil således kunne understøtte bostøttens behov.

Konklusion

Medarbejderne

Den afsatte tid til forberedelse og udførelse er vigtig for resultatet.

Det optimale

Der skal afsættes tid til både forberedelse og udførelse.

Brugerne

Der bliver afsat den nødvendige tid.

Samlet konklusion

Arbejdet omkring SA skal prioriteres med den nødvendige tid.

Faglig anbefaling

Drøftelse af hvordan man kan forberede sig på SA, og hvad det er, der gør SA til et nyttigt redskab.

Hvilke andre ting udover tidsfaktoren spiller en rolle?

Hvor lang tid må det tage at lave en SA?

2.4 Tema: Loyalitet i forhold til givne opgaver

2.4.1. Holdninger

Statement

- SA bliver produktorienteret ved "gammelkendte" brugere og arbejdet med at sætte mål for støtteindsatsen anses ikke som relevant.

Medarbejderne

'Delvis enig.'

'Rigtigt, - men når vi nu har den, må vi også være positive og se på de muligheder, der også er der.'

'Når brugeren og medarbejderen kender hinanden, kan det føles "søgt"/kunstigt at være så formelle.'

'Alt for mange skemaer, kasser og rammer.'

'Der er forskel på, om det er kontanthjælpsmodtagere eller pensionister, kræver noget mere, hvis det er kontanthjælpsmodtagere.'

'Tænker at de hos nogen brugere er overflødige og i værste fald hæmmer samarbejdet.'

'Det kræver meget.'

'Det kan være svært at bryde gamle vaner i samarbejdet.'

Det optimale

'Når vi nu skal bruge tid på SA, så kan vi jo lige så godt bruge den konstruktivt, det ville være godt, hvis jeg som bostøtte kunne viske tavlen ren og "sælge" SA bedre.'

'Det burde være lige meget, hvem brugeren eller bostøtten er – fokus bør være på samarbejde.'

Brugerne

Hvilken betydning har dit forhåndskendskab til medarbejderen i forhold til hvem der skriver, forløb, emner der tages op m.m.?

'Jeg synes, det er fint nok, at der lige går de her tre måneder før vi laver SA. Så kan jeg bedre finde ud af, hvad jeg vil bruge bostøtten til.'

'Det er jo vigtigt, at medarbejderen kender mig og mine behov og ved, hvordan jeg skal tages som menneske. Nu skal jeg jo have ny kontaktperson, og det kan være hun har en hel anden måde at gøre tingene på, og så bliver det nok mig, der skal fortælle, hvordan vi plejer at gøre.'

'Det har stor betydning, om man har tillid til den person.'

'Hvis ikke jeg havde det, ville jeg ikke kunne lave det.'

'Jeg kendte også bostøtten i forvejen.'

'Det har stor betydning. Det har betydning for, hvor meget jeg afslører af, hvordan jeg har det, hvor meget jeg vil være med til, at hun går ind på mine private områder.'

Er det aftalt på forhånd, hvordan det skal foregå?

'Nej det mindes jeg aldrig vi har gjort. Det er altid i mit hjem det foregår, det er mine betingelser.'

'Vi sætter os bare og snakker om, hvad jeg har behov for. Vi gør ikke så meget ud af det, det var lige i begyndelsen, at jeg skulle vide, hvad det gik ud på, for da var jeg meget ukoncentreret.'

'Nej.'

'Så laver vi ikke mad men sætter os med SA i stedet.'

'Jeg får bare at vide, at det er nogle spørgsmål, at de skal have at vide, hvilke pårørende de skal kontakte, hvis der er noget med mig.'

Hvis du har lavet en SA tidligere, hvordan inddrages denne?

'Det ved jeg ikke noget om. Der bliver egentlig bare lavet en ny. Bostøtten har en enkelt gang eller to taget den gamle med og sammenlignet, hvilke punkter vi kan bruge fra den.'

'Vi kigger altid på den gamle, inden vi laver en ny. Jeg tror, at jeg har lavet en 6 stykker eller flere, jeg har jo været tilknyttet i 6 år.'

'Vi kigger på den gamle, inden vi laver en ny.'

'Ser på hvordan vi har skrevet tidligere.'

'Det er vigtigt, at man tager det med, man har arbejdet med sammen med en kontaktperson til den næste. Man har jo også lært noget sammen med den gamle kontaktperson, hvad for nogle ting man vil føre videre, og hvad det var for nogle ting, der måske var med til, at det ikke kørte så godt med det gamle samarbejde. Det synes jeg da nok, man lærer af, hvad man vil have med.'

Resultatformuleringer

I de tilfælde hvor bostøtten oplever handlerummet og SA fortroligt og tæt, vil det sandsynligvis kunne opfattes som et brud på denne alliance at skulle tage en anden interview-rolle. Medarbejderen oplever, det får en negativ betydning i handlerummet. Dette understreges af ordene: negativt, søgt, formelt, kunstigt. Ovenstående stemmer godt overens med, at bostøtten oplever, at det er processen der er vigtigst og at relationen skal være i orden og her passer stemninger som formel, søgt og kunstig ikke. Det taltaler brugeren at arbejde efter kendte principper, og de ser gerne bostøtten an, inden der optages en SA

Konklusion

Medarbejderne

'SA kan virke kunstig og formel hos "gammelkendte" brugere. Svært at bryde gamle vaner i samarbejdet.'

Det optimale

'At brugeren kan se formålet med SA. At få sparring på de sager, hvor det er svært at "sælge" SA.'

Brugerne

Det er vigtigt, at bruger og bostøtte lærer hinanden at kende og tillid er en forudsætning for at åbne op for sine problemer.

Samlet konklusion

Der er forskellige holdninger til SA i denne sammenhæng. På grundlag af samarbejde og tillid er der et ønske om at kunne bruge SA konstruktivt – også ved "gammelkendte" brugere

Faglig anbefaling

En drøftelse af hvordan det gribes an at lave målrettet arbejde hos de ”gammelkendte” brugere.

Hvori består det ”kunstige”? Hvor er der udviklingsmuligheder?

Diskussion på de enkelte arbejdspladser om ordet ”tillid”:

Statement

- Processen i SA er god ved nye brugere, fordi der skal indhentes nye oplysninger

Medarbejderne

’Processen ved nye brugere er god.’

’Rigtigt. Kan bruges til at lære hinanden at kende.’

Det optimale

’At brugeren kan se værdi i processen og se et formål med den.’

’Det kan være en mulighed at skifte bostøtte. Få nye øjne på. Ny interesse.’

’Få sparring på de ”gamle” brugere.’

Resultatformuleringer

Når medarbejderen skal forstås situeret kan SA være det arbejds-redskab, som kan anvendes til at etablere den nye relation og få den ønskede kontakt. Omvendt kan siges at det kan give problemer ved gammelkendte brugere hvor kontakt og nærhed er etableret. Hvordan kan betingelserne for SA ændres, så SA ikke opleves kunstigt og formelt ved kendte brugere.

Konklusion

Medarbejderne

Ved nye brugere kan SA bruges til at lære hinanden at kende.

Brugerne

Ved skift til ny kontaktperson kan man bruge sine erfaringer fra tidligere i den nye kontakt.

Samlet konklusion

Ved nye brugere kan SA bruges til at skabe kontakt.

Faglig anbefaling

En anerkendelse og åbenhed ift. SA bruges forskelligt ved ”gamle” og nye brugere.

2.4.2 Præsentation

Statement

- SA er en forpligtende kontrakt, der skal garantere for kvalitet og være garant for at arbejdet udføres til brugerens tilfredshed.

Medarbejderne

- 'Det er den, men den er ikke mere forpligtende end, den kan ændres ved evalueringen.'
- 'Brugeren kan have andre behov end de beskrevne allerede efter kort tid. SA kan fastlåse bruger, medarbejder og situation.'
- 'En garant for ydelserne, men kan ikke garantere en tilfredshed. De er garanti for fokus.'
- 'Den kan ikke være forpligtende, da der ikke er konsekvenser.'
- 'Ordlyden skaber en distance.'
- 'Kvaliteten kan ikke garanteres, kun samarbejde.'
- 'SA bliver præsenteret lidt forskelligt afhængig af bruger.'

Det optimale

- 'At SA ikke er så fast, at den ikke kan ændres.'
- 'I forhold til tilfredshed:'
- 'Vi garanterer en kontinuerlig evaluering.'
- 'Lidt oftere skift af kontaktperson.'
- 'At medarbejderen formår at præsentere SA alt efter, hvor brugeren "er".'

Brugerne

Hvordan præsenterer medarbejderen SA?

- 'En god præsentation ikke noget med at de sagde, at jeg skulle lave den, men at det var en god ting at lave den.'
- 'Forstår ikke helt spørgsmålet.'
- 'De har forklaret det godt, og hvis jeg ikke lige har forstået det, så formulerer de det på en anden måde.'
- 'Fortalte om hvordan det skulle forløbe.'
- 'Af praktiske årsager, en undertone for at skulle forsvare at du skal have det her, for at formulere over for dem der har ansvaret for det her, at det kan forsvares, at jeg får det.'

'Det er bare det, vi plejer at lave, du skal ikke være bange for det, det er helt privat det er kun noget, vi skal forholde os til.'

Resultatformuleringer

Fælles: Medarbejderne oplever ikke SA som en garant for ydelsen og for tilfredshed og anser den heller ikke for forpligtende, da den kan ændres efter behov. Den kan således heller ikke garantere fokus, for det kan ændres ved næste besøg. Handlerummet er således også stort for brugeren. Det alternative ville være, at SA havde en aftalt funktionsperiode inden genoptagelse

Konklusion

Medarbejderne

SA kan løbende ændres og er ikke en garanti for tilfredshed og kvalitet.

Brugerne

Præsentationen har ikke båret præg af noget forpligtende.

Samlet konklusion:

SA er ikke nogen garanti for, at der er kvalitet i bostøtten.

Faglig anbefaling

Klare udmeldinger fra ledelsens side omkring deres forventninger til brugen af SA:

Er SA fra ledelsens side tænkt som kvalitetssikring?

Er SA et redskab medarbejder og bruger imellem, eller er det et offentligt tilgængeligt redskab?

Hvordan skal SA præsenteres?

Hvor højt skal arbejdet med SA prioriteres?

2.4.3. Tidsforbrug

Statement

- Det er nedprioriteret at bruge tid på forberedelse af SA.

(Ingen medarbejderbevarelse her, da det ikke er nået på café mødet.)

Det optimale

'At brugeren er forberedt på indholdet.'

'Der er brug for forberedelsestid.'

Brugerne

I hvilket omfang forbereder du dig på SA?

'Det gør jeg overhovedet ikke. Det er først når bostøtten kommer, jeg tænker over de ting, der skal tages fat på.'

'Det gør jeg sådan set ikke, det er først, når bostøtten og jeg sidder overfor hinanden, vi finder frem til, hvad der er mest brug for.'

'Det gør jeg sådan set ikke.'

'Jeg tænker lidt over, hvad der er svært, og hvad der er blevet bedre. Kigger ikke i den gamle.'

'Jeg forbereder mig ikke så meget, måske fordi jeg har prøvet det nogle gange nu. De første gange tænkte jeg måske, at hvad er nu det, hvad skal jeg nu afsløre, men da stoler jeg på, at jeg siger det, der falder mig ind, er nok det, der er rigtigt for mig at sige. Jeg tager bare spørgsmålene.'

Hvordan er din indstilling til at du på forhånd udfylder noget af SA?

'Jeg synes det er bedre at lave SA med bostøtten, i og med at det er den bostøtte du skal samarbejde med. Vi brugere ved heller ikke 100 % hvad vi konkret må bruge bostøtten til.'

'Det havde jeg faktisk gjort den dag vi filmede. Jeg skulle selv skrive ned, hvad jeg havde brug for, der er sket så mange forbedringer for mig, og jeg er blevet mere bevidst om mine behov.'

'Jeg kunne måske nok gøre det, men jeg har ikke noget imod at de gør det.'

'Det har jeg ikke gjort.'

'Jeg vil hellere kunne snakke med hende om det.'

'Det er ok. Det har jeg ikke gjort, måske udfyldt mit navn.'

Har du prøvet at udfylde SA inden mødet, har det i givet fald betydning for samtalen og hvordan?

'Nej.'

'Nej, det har jeg ikke prøvet.'

'Det kan jeg ikke huske at jeg har gjort.'

Resultatformuleringer

Medarbejderne ser ikke automatisk den handlemulighed, at de kan/skal forberede sig til SA og derfor instruerer de heller ikke brugerne i forberedelse. Behovene og målene afklares i kommunikationen i mødet, hvor som tidligere nævnt forventningerne er modsatrettede, og hvor betydningen af proces og produkt også opfattes forskelligt af medarbejder og bruger.

Konklusion:

Medarbejderne

Det er op til medarbejderne at prioritere tid til SA.

Det optimale

At der er afsat tid til forberedelse og brugeren er forberedt.

Brugerne

Der bruges ikke meget tid til forberedelse af SA.

Samlet konklusion

Det er nedprioriteret at bruge tid på forberedelsen af SA.

Faglig anbefaling

Forslag til drøftelse:

Hvordan sikrer den enkelte medarbejder, at den nødvendige tid afsættes? Handler det i virkeligheden om tid, eller er opgaven for diffus/uoverskuelig?

Statement

- SA udskydes når der er ”brandslukningsopgaver”

Medarbejderne

Forskelligt alt efter hvilken bruger, det handler om

Det er op til den enkeltes prioritering af tid

Ja, det er rigtigt, at SA udskydes ved brandslukning

Ja, den udskydes, når der er brandslukningsopgaver

Det optimale

Det kommer an på, hvad der menes med brandslukningsopgaver = optimalt hvis det er noget aktuelt, men ikke hvis det er en dårlig undskyldning for ikke at lave SA

At vi bliver tydelige i strukturen i forbindelse med samvær og SA på trods af ”brandslukning”

Resultatformuleringer

Handlerummet er omfangsrigt idet medarbejderens subjektive handleevne og vurdering afgør, om ”forstyrrelsen” anses som vigtig nok til at udskyde SA. Begrænsningen kan være, at den medarbejder, der ikke er motiveret for eller kan se formålet med SA, nemt kan lade sig aflede. I den situation kan det også være svært at fastholde den ikke motiverede bruger.

Konklusion

Medarbejderne

Det er op til medarbejderen, om SA skal udskydes ved en ”brandslukningsopgave”.

Det optimale

Tydighed omkring struktur i samværet og SA

Samlet konklusion

Det er medarbejderens vurdering, der bestemmer hvad der er vigtigst at tale om

Faglig anbefaling

På de enkelte arbejdspladser drøfte om der altid skal ”slukkes brande”. Konklusionen er, at det er medarbejderens vurdering, der bestemmer, hvad der er vigtigst at tale om – altså er det medarbejderens faglighed, målrettethed og udholdenhed, der er afgørende for arbejdet med SA.

Er ”brandslukningsarbejdet” lettere at forholde sig til end SA?

Kapitel 7. Konklusion, vellykkethedskriterier og anbefalinger

I det følgende konkluderes der ud fra databearbejdningen på, hvordan samarbejdsaftaler fungerer i praksis – med fokus på medarbejdernes holdninger, præsentation af aftalerne og det anvendte tidsforbrug beskrives den eksisterende praksis med de normer og vellykkethedskriterier, der gælder for området.

7.1. Konklusioner

7.1.1. Holdninger:

I forhold til *holdningspåvirkninger* kan vi se, at medarbejdernes holdninger og tilgange til SA præger brugernes holdninger. Medarbejderne handler ud fra de strukturelle betingelser, de har. På den måde præges kulturen, de lokale betingelser og mulighederne for udarbejdelse af SA også af den enkeltes måde at opfatte muligheder og betingelser på.

Medarbejdernes handlerum kan siges at være ”stort” og giver den enkelte medarbejder mulighed for udvidet handleevne - de kan f.eks. anvende OSA, hvis de synes. Det kan dog fremanalyseres, at handlerummet opleves ”for stort”, da medarbejderne ønsker konkrete overordnede retningslinjer med metodefrihed.

Vi kan konstatere, at brugerne er afhængige af medarbejdernes motivation og evne til struktur, overblik og formidling. Behovet for og nødvendigheden af motivationsarbejdet som faglig kompetence fylder meget hos medarbejderne - af andre kompetencer nævner de selv kun få. Dette skal ses i forhold til de mange kompetencer, som brugeren nævner, de oplever hos medarbejderne: stemningsskabende, god til at kommunikere, vise interesse, være smilende, kunne tænke højt, give pauser, være afslappet, gentage tingene, være i balance.

Det kan ses af data, at medarbejderne oplever motivationsarbejdet som et stort krav i deres praksis, men hvorfor skal brugerne motiveres - hvilke elementer i handlerummet gør motivationsarbejdet til

denne store opgave? Hvilket syn er der på SA på de implicerede arbejdspladser og hvordan danner dette syn en fælles kultur? Hvilke muligheder har den medarbejder, der selv har svært ved at være motiveret for opgaven? – f.eks. kollegial sparring?

Medarbejderne oplever, at formålet med SA er klart, men der skal afsættes tid og ressourcer til arbejdet. Den del af betingelserne, der handler om formålet med SA, står ikke mere klar for medarbejderne end, at de mener, der skal bruges tid til at sikre en præcis forståelse af kulturen og formålet med SA - også for nye medarbejdere

Medarbejderne er ansvarlige for en god proces og et godt produkt, og de er optaget af dette. Begrundelsen er, at så bliver produktet = mål og arbejdsplaner rigtige. Dette kan stilles op mod flere brugerudsagn, der tilkendegiver, at det er produktet – papiret, der får dem til at vågne op og tage det alvorligt, og at det er produktet, der skal være til næste evaluering. Når medarbejderen oplever processen som det vigtigste, kunne man forestille sig, at det præger præsentationen og motivationen.

Det er medarbejderens vurdering, der bestemmer, hvad der er vigtigst at tale om. Handlerummet er omfangsrigt, idet medarbejderens subjektive handleevne og vurdering afgør om ”en forstyrrelse”/ ”brandlukning” anses som vigtig nok til at udskyde SA. Begrænsningen kan være, at den medarbejder der ikke er motiveret for eller kan se formålet med SA, nemt kan lade sig aflede. I den situation kan det også være svært at fastholde den ikke motiverede bruger.

Omkring *læring og erfaringsudveksling* er der ønske om, at det bliver naturligt, at drøfte/give sparring på hinandens SA´ere i modsætning til nuværende praksis. Medarbejdernes muligheder for at dele erfaringer/udfordringer med udarbejdelse af SA er ikke automatisk til stede i dagligdagen. At diskutere problemer med SA vil kræve et erkendt behov og en interesse hos den enkelte medarbejder, som skal gøre erfaringsdeling mulig. Medarbejderne ønsker, at der i deres fælles praksis kommer overordnede retningslinjer for, hvor og hvordan en erfaringsdeling kan finde sted. Medarbejdernes kontekstuelle betingelser kunne således ændre deres handleevne.

Medarbejderne ønsker *introduktion* til SA, både i form af formidling, sidemandsoplæring samt undervisning.

Når der ikke er en speciel introduktion til SA, dannes medarbejderens præsentation ud fra de muligheder og begrænsninger, som medarbejderen oplever i den aktuelle situation. Medarbejderen danner sin egen form. Medarbejderfællesskabet omkring arbejdet med SA dannes af individuelle former og præsentationer af SA.

Hermed dannes der en uformel kultur og tradition for arbejdet med SA. Konsekvensen af dette kan understøtte nogle medarbejderudsagn, der siger, at SA er et privat dokument, dem og borgerne imel

lem.

En væsentlig ting er medarbejdernes holdning til prioriteringen af *relationsdannelse og/eller SA*. Der er fra medarbejdernes side ikke en ensartet holdning til, om et grundigt kendskab til brugeren, eller SA, kommer først ved opstart af nye brugere. Brugere prioriterer kontakten og det at lære hinanden at kende højere end udfyldelse af SA, mens ledelsen stiller krav om udarbejdelse af SA. Medarbejderne oplever handlerummet til hvordan SA introduceres, bruges og evalueres som stort og forskelligartet. Når medarbejderen skal forstås situeret og interaktionistisk, stemmer dette godt sammen med de forventninger, som brugeren har til SA.

Undersøgelsen viser, at det er forskelligt om SA – af medarbejderne – bruges som kontaktmulighed og brugere ytrer ønske om tillid til medarbejderen, inden der laves SA. Hvis medarbejderne skal udvide deres handleevne i forhold til at bruge SA i kontakt og relationsarbejdet spiller emotionalitet i forhold til holdningen til SA en stor rolle. Emotionaliteten er snævert forbundet med handling og tænkning. De medarbejdere, der opfatter SA og kontaktmulighed som to modsatrettede ting, vil handle derefter og dem, der ser sammenhæng i SA og kontaktmulighed handler ud fra dette.

Det fremgår, at SA kan bruges til at skabe kontakt ved nye brugere. Når medarbejderen skal forstås situeret kan SA være det arbejdsredskab, som kan anvendes til at etablere den nye relation og få den ønskede kontakt. Omvendt kan siges, at det kan give problemer ved gammelkendte brugere hvor kontakt og nærhed er etableret. Hvordan kan betingelserne for SA ændres så SA ikke opleves kunstigt og formelt ved kendte brugere?

Medarbejderne er optaget af begreberne *ansvar og ansvarlighed*. Medarbejderne tager ansvaret, og vil gerne, at støtten synliggøres med struktur, overblik og formål – men med større ansvar til brugere, som omvendt gerne lægger det fra sig.

Der er fælles måder at bruge betingelserne på mellem medarbejderne. Medarbejderne oplever SA som deres arbejdsredskab og dermed deres ansvar. Disse betingelser opleves også af brugeren, som helst lægger ansvaret fra sig. Hvordan kan handlerummet defineres, så det giver plads for brugeren til at tage ansvar, som medarbejderen ønsker, - eller skal brugeren tage ansvar, når det er medarbejderens arbejdsredskab? - og hvordan kan handlerummet give mulighed for at brugeren kan få overblik, struktur og se formål med støtten.

Der er stor enighed om, at brugere har mulighed for indflydelse, men der er et ønske fra medarbej

dernes side om, at brugerne tager et større ansvar. Medarbejder og bruger har et samarbejde, men oplever betingelserne forskelligt. Medarbejderne tillægger det betydning, at brugeren føler et ”ansvar” som ikke er nærmere defineret. ”Ansvar” bruges af medarbejderne som et indforstået begreb.

Brugerne oplever betingelserne - det at det foregår i eget hjem, og den anvendte fremgangsmåde - som udtryk for indflydelse og medbestemmelse. Dette er de tilfredse med.

Ordene ansvar og ejerskab bruges ikke af brugerne selv. Forventer medarbejderne noget af brugerne, som de ikke har defineret for dem? Der kan være behov for en definition af ordene - hvem der har ansvar/ejerskab og hvad dette omhandler?

Medarbejderne oplever, at det er deres ansvar at skabe motivation for brug af SA. Medarbejdernes emotionelle forhold til SA tydeliggøres i handling, ord og tanker i mødet med brugerne. Betingelserne i det fælles handlerum vil dermed blive præget af medarbejdernes holdning. En tydeliggørelse af handlingsmulighederne - hvordan og hvad SA skal bruges til i fremtiden for den enkelte - kan øge brugerens motivation.

Brugerens deltagelse er individuelt forskellig, og fra medarbejderne er der forventninger om deltagelse, samarbejde og ansvar på så højt niveau som muligt. Dermed er der risiko for modsatrettede forventninger i forhold til et uklart begreb som ”deltagelse”. Såvel bruger som medarbejder oplever, der er mangfoldige handlemuligheder og begrænsninger i de eksisterende betingelser. Det er overordnet forventet, at brugeren deltager i et vist omfang og tager ansvar. Brugeren derimod vil helst sætte sin lid til at medarbejderne sætter rammerne. Modsatrettede forventninger i samarbejdet kan gøre situationen uklar og påvirke proces og produkt. Dette kunne indikere fordelene ved at medarbejderen ved starten udtrykte konkrete forventninger til brugerens rolle.

SA kan opfattes som en *kvalitetsgaranti*. Den er med til at holde fokus, men opfattes ikke altid som en garanti for kvalitet og medarbejderne ser den ikke som betydningsfuld i handlerummet - i forhold til at være en garant for kvalitet i støttetilbuddet. Den kan anvendes som udgangspunkt for en dialog om kvalitet og til at holde fokus – det sidste understøttes af brugerudsagn

7.1.2. Præsentation:

I forhold til medarbejderne kan vi konstatere, at der ikke er en fast procedure for introduktionen til SA, men at der er et ønske om dette. Dette afspejler de forskellige måder en ny medarbejder bliver introduceret i SA på – med den konsekvens, at disse nye medarbejdere sandsynligvis vil udvise restriktiv handleevne og indrette sig under de eksisterende betingelser. Med tiden vil de opnå udvidet handleevne, hvor de bevidst forholder sig til mulighederne i det samarbejde, de oplever.

Den store forskel på den praktiske udførelse svarende til dét, medarbejderne ser som det optimale – de vil gerne have handlefrihed og tilgodese brugernes forskelligartede behov. Hvor medarbejderne overvejer relation kontra SA, ser brugerne ikke hindringer i at påbegynde SA ved første besøg. Når medarbejderen skal forstås situeret og interaktionistisk i forhold til, hvornår SA præsenteres, kan man sige, at medarbejderen individuelt udnytter de handlemuligheder, de ser. De vælger f.eks. præsentationstidspunktet. De handler ud fra deres individuelt foretrukne fremgangsmåde og denne frihed ønskes bevaret.

I *præsentationen til brugerne* konstaterer vi, at medarbejderne præsenterer SA forskelligt i forhold til, om de opfatter den som privat, eller om øvrige kolleger må se den. Dette svarer ikke til dét, som medarbejderne ser som det optimale. Medarbejderen skal ud fra kritisk psykologi forstås i sin konkrete sammenhæng. De medarbejdere, der præsenterer SA som noget ”privat” dem og brugerne imellem, kan have vurderet, at deres handlerum gav denne mulighed, da der ikke foreligger nogen konkret anvisning på fælles kollegial brug af arbejdsredskabet.

SA er ikke nogen garanti for, at der er kvalitet i bostøtten. Medarbejderne ser ikke automatisk den handlemulighed, at de kan/skal forberede sig til SA, og derfor instruerer de heller ikke brugerne i forberedelse. Behovene og målene afklares i kommunikationen i mødet, hvor som tidligere nævnt forventningerne er modsatrettede og hvor betydningen af proces og produkt også opfattes forskelligt af medarbejder og bruger.

Fælles for opfattelsen af SA kan vi sige, at der er sammenfald mellem medarbejdernes og brugernes syn på SA’s funktion som et forpligtende samarbejdsredskab. Der er ifølge medarbejderne mulighed for faglig fastholdenhed og kvalitativt samarbejde, holde fokus, evaluere og justere alt efter hvordan SA præsenteres. Betydningen af denne præsentation og brugen af SA, som også falder sammen med brugerens opfattelse af SA som forpligtende, kunne understøtte behovet for klarere retningslinjer fra ledelsen

7.1.3. Tidsforbrug:

Brugerne overlader ansvaret til medarbejderne og medarbejderne oplever, at de i konteksten: ”samarbejde med brugeren” selv kan bestemme tidspunktet for påbegyndelse af SA, og de oplever, at de nuværende betingelser giver dem denne handlemulighed. Dette stemmer godt overens med den oplevelse brugerne har af betingelserne, idet de sandsynligvis er præsenteret af den aktuelle kontaktperson

Arbejdet omkring SA skal prioriteres med den nødvendige tid, men det er som tidligere nævnt nedprioriteret at bruge tid på forberedelsen af SA - medarbejderne ser ikke automatisk den handlemulighed, at de kan/skal forberede sig til SA. Brugere har forskellige oplevelser af omfanget af den afsatte tid til SA. Dette er sandsynligvis udsprunget af medarbejdernes forskellige opfattelser af, hvor lang tid en SA må/kan/skal tage hos brugeren. De tidsmæssige muligheder for forberedelse fremstår ikke tydeligt for medarbejderne, der ønsker tiden afsat af ledelsen. Fastlagte betingelser vil således kunne understøtte bostøttens behov.

7.1.4. Samlet konklusion:

Med udgangspunkt i ovennævnte er der fremkommet følgende resultater/konklusioner:

- *Der er et ønske og behov for *en ensartet og målrettet introduktion* til brugen af samarbejdsaftalen til alle medarbejdere på bostøtteområdet.
- *Der er ligeledes et ønske og behov for at *ledelsen tydeligt tilkendegiver, hvad rammerne er for samarbejdsaftalen*: hvad skal laves og hvor er det muligt inden for definerede rammer, at den enkelte medarbejder har handle- og metodefrihed, mv.
- *Medarbejdergruppen tilkendegiver et stort ønske om at have *handlefrihed indenfor et defineret råderum* - de ønsker konkrete overordnede retningslinjer med metodefrihed
- *Medarbejderne oplever, at formålet med SA er klart, men *der skal afsættes tid og ressourcer til arbejdet*. De mener, der skal bruges tid til at sikre en præcis forståelse af kulturen og formålet med SA - også for nye medarbejdere.
- *Medarbejdergruppen ønsker at *ansvarliggøre brugerne* i større omfang end nu. Dette samtidig med, at der sker en *forventningsafklaring mellem bruger og medarbejder* om, hvad der skal arbejdes med og hvordan dette gøres.

7.2. Vellykkethedskriterier og anbefalinger.

I dette afsnit konkluderes, hvordan vellykkethedskriterierne kan danne baggrund for ny praksis. Disse kriterier står som medarbejderne har beskrevet dem ved det sidste cafe-møde. De ses sammenholdt med projektgruppens anbefalinger, som bygger på projektets konklusioner.

Det ideelle / succeskriterierne:

At bostøtten synliggøres, og at der sikres overblik, struktur og formål. Der er ønske om, at brugerne tager større ansvar.

Projektets anbefaling:

Ud fra medarbejdernes ønske om at støtten synliggøres med struktur, overblik og formål – med større ansvar til brugerne anbefales en drøftelse af, hvordan begrebet: ”brugernes motivation og ansvar” skal forstås og anvendes i samarbejdet med SA .

Det ideelle / succeskriterierne:

Beskrives af medarbejderne som at brugerne får ansvar, indflydelse og ejerskab samt at SA er individuelt tilpasset.

Projektets anbefaling:

Skal ses i sammenhæng med den forrige anbefaling med en tilføjelse om behovet af en diskussion i medarbejdergruppen om:
Hvordan kan handlerummet defineres så det giver plads for brugeren til at tage ansvar som medarbejderen ønsker, - eller skal han tage ansvar, når det er medarbejderens arbejdsredskab? - og hvordan kan handlerummet give mulighed for at brugeren kan få overblik, struktur og se formål med støtten.

Det ideelle / succeskriterierne:

Medarbejderne tager ikke stilling til, om SA kan eller bør være garant for kvalitet. Ønsket er en snak om, hvad god kvalitet er.

Projektets anbefaling:

Det anbefales, at man går ud i en dialog med medarbejderne om: Hvordan SA kan blive en garanti for bostøttens kvalitet – herunder hvad er god kvalitet i bostøtten?
SA kan være god til at holde fokus, men kan man sikre, at brugerne får god kvalitet i ydelserne ved hjælp af SA?

Det ideelle / succeskriterierne:

Motivationsarbejde ses som medarbejdernes ansvar, men forudsætter forberedelse og motivation hos medarbejderne.

Projektets anbefaling:

Alle medarbejdere skal have en grundig introduktion til brugen af SA. Der skal afsættes tid og plads til forberedelse.

Det ideelle / succeskriterierne:

SA skal ses som en integreret del af det daglige arbejde, i en kultur med enslydende oplæring og formidling

Projektets anbefaling:

Afklaring af, hvilke kompetencer, der kræves af medarbejderne i forhold til struktur, overblik og formidling. For at styrke medarbejdernes læring skal der oparbejdes en kultur med enslydende oplæring om formål, indhold og formidling.

Det ideelle / succeskriterierne:

At der afsættes god tid til processen.

Projektets anbefaling:

En drøftelse af medarbejdernes forventninger til brugerens ansvarsfølelse ifm. processen. Selvom medarbejderen har hovedansvaret, skal der være en afstemning af både bruger og medarbejders forventninger for at få en god proces.

Det ideelle / succeskriterierne:

At bruger er aktiv og deltager, tager ansvar så meget som muligt og kan se formålet med SA

Projektets anbefaling:

Anbefalingen er en drøftelse af ordet "deltagelse" med henblik på at få en fælles forståelse. Hvornår har bruger været deltagende? Er det at føre pennen ensbetydende med at være deltagende? Hvor store forventninger kan/bør medarbejderen have om deltagelse, samarbejde og ansvar? Hvordan kan man konkretisere forventninger til et uklart begreb som "deltagelse" for at undgå modsatte forventninger?

Det ideelle / succeskriterierne:

Vi konstaterer, at medarbejdere ønsker frihed til at introducere SA, når de skønner det relevant.

Projektets anbefaling:

Vi anbefaler en drøftelse og præcisering af tidsrammen for, hvornår den første SA bliver lavet, da brugerne tilsyneladende indretter sig efter de anvisninger, medarbejderne giver.

Det ideelle / succeskriterierne:

Vi konstaterer, at SA udarbejdes af bruger og kontaktperson, samt at øvrige kolleger har adgang til den.

Projektets anbefaling:

Vi anbefaler, at der sker en konkretisering af hvem, der har lov til at se SA og hvorfor, hvilket skal fremgå i vejledningen til udførelsen.

Det ideelle / succeskriterierne:

Vi konstaterer, at det optimale er, at det ikke er bostøttemedarbejderne, der skal "sælge" SA.

Projektets anbefaling:

Vi anbefaler, at brugerne informeres om SA i den bevilling, de modtager ved start af bostøtte.

Vi anbefaler, at der lokalt drøftes, hvordan SA integreres som en naturlig del af den daglige sparring og der er klare udmeldinger fra ledelsen om, hvordan SA ibrugtages.

Det ideelle / succeskriterierne:

At SA kan bruges til at holde fokus, evaluere og justere indholdet i bostøttetilbudet. At få sparring på de sager, hvor det er svært at "sælge" SA.

Projektets anbefaling:

En gensidig dialog på medarbejdermøder med udgangspunkt i "den gode historie" om anvendelsen af SA. En drøftelse af hvordan det gribes an at lave målrettet arbejde hos de "gammelkendte" brugere. En drøftelse af hvori det kunstige består, og hvor der er udviklingsmuligheder.

Det ideelle / succeskriterierne:

Der skal afsættes tid til både forberedelse og udførelse

Projektets anbefaling:

Vores anbefaling er en afklaring af, hvordan man forbereder sig på SA og at dette efterfølgende praktiseres for at sikre optimal udvikling og kontinuitet i arbejdet. Det anbefales, at man skaber en kultur for refleksioner over praksis.

Det ideelle / succeskriterierne:

Tydelighed omkring struktur i samværet og SA

Projektets anbefaling:

På de enkelte arbejdspladser drøfte om der altid skal ”slukkes brande”.

Er ”brandslukningsarbejdet” lettere at forholde sig til end SA?

Kapitel 8: Diskussion

8.1 Forskningsmetoden

Forskerrollen

I praksisforskningsmetoden er deltagerne aktive medspillere i iscenesættelsen af udviklingen af handlerummet for både sig selv og deres kolleger. Der sker en decentrering af forskningen, fordi medarbejderne ikke opfattes som undersøgelsesobjekter, men som medforskere.

Metoden er tidskrævende og stiller store krav til den strukturelle organisering med hensyn til aftaler, fælles planlægning og udførsel af opgaver. Vi kunne f.eks. med fordel fra starten have afsat hele dage til projektmøder i stedet for som det skete med møder á 2 timer ad gangen. Processen og undersøgelsesperioden har strakt sig over 2 år – hvilket har medført at antallet af projektgruppedeltagere er blevet reduceret på grund af jobskifte. Men såvel medarbejdere som projektdeltagere har været motiveret for opgaven og tilbagemeldinger har lydt på, at processen med optagelse af SA blev intensiveret fordi, der kom fokus på dette. Processen i arbejdet med udviklingsprojektet har således påvirket praksis, som det er tænkt i metoden.

Det ansøgte antal medarbejdertimer slog ikke til, vi kunne med fordel have ansøgt flere.

8.2 Validitet som håndværksmæssig kvalitet

8.2.1 Interview

I interviewsituationen skal medarbejderne involvere sig i samtalepartneren og det fælles tema, have en

sådan kontakt, at det sagte høres, og for en stor del noget af det usagte. Man skal turde slippe sin egen subjektivitet og gå ind i interviewpersonens univers, og derved få et intersubjektivt fællesskab (Løvlie Schibbye 2005).

Vi skal være opmærksomme på, hvordan vi påvirker hinanden, og hvilket forhold vi hver især har til det tema, der tales om. Det kunne også handle om de påvirkninger, det kan give interview-personerne at blive interviewet af en person, de kender i en anden rolle.

Der er den fare at interviewene kan få karakter af fortrolige samtaler, fordi interviewpersonen fortæller noget, der er af personlig betydning for dem, og fortæller det til en person, der også er fortrolig med proceduren.

Interviewsituationen blev af forskellige årsager svær. Interviewet var planlagt at vare ca. en time. Det var svært både at styre tiden og spørgsmålene. Selvom spørgsmålene til brugerne blev tilrettet og renset for fagudtryk, var der alligevel under interviewet brug for at omformulere og forklare flere spørgsmål. Der var også meget opmærksomhed på, hvordan brugeren befandt sig i den uvante situation. Faldgruben i medarbejderinterviewene var, at man som kollega nemt blev revet med af svarene, fordi de var genkendelige og lysten til at spørge ind til særlige emner blev stor, det var svært at forholde sig neutral.

Vi kunne med fordel have afholdt et prøveinterview for derefter at skrive ud og tjekke om spørgsmålene var dækkende og om der spørges korrekt ind til emnerne.

8.2.2 Videooptagelser, videogennemsyn og refleksioner

Vi er opmærksomme på, at det kan virke konfronterende at blive optaget og se sig selv på video og efterfølgende analyseret af kolleger, men vil veje det op mod fordelene:

Mulige konsekvenser for medarbejderne:

Undersøgelsen kan have haft **fordelagtige** konsekvenser for de medvirkende i form af:

- At medarbejdernes opmærksomhed på deres holdning, formidling og tidsforbrug i forbindelse med SA skærpes
- At medarbejderne får reflekteret og interverneret i deres relationer til brugerne og får mulighed for større udbytte af deres samarbejde i det aktuelle fællesskab.
- At medarbejderne generelt bliver mere opmærksomme på, hvad de hver især bringer med ind i fællesskabet (kan handle om tydeliggørelse af ressourcer, eller bevidstgørelse af ubevidste sider) – til brug videre frem i deres professionelle karriere.

Der kunne også være de **ufordelagtige** konsekvenser,

- At samarbejdet ikke kan holde til at komme under lup, at medarbejderne lukker af for udvikling, fordi det er for konfronterende at se sig selv på video.
- At der i forløbet kan blive åbnet op for meget personligt materiale, som ikke kan bearbejdes i situationen.
- At eventuelle kritiske analyser afvises og ikke kan genkendes.

8.2.3 Databearbejdning

Strukturering og de anvendte databearbejdningsmetoder er fremkommet efter flere forskellige forsøg. Inspireret af Sjørsløv i Hasse 2002 kan man sige at ligesom billedhuggeren, der begynder sit arbejde med at skære væk, er analysens endelige form først kommet i stand ved at materialet er bearbejdet igen og igen. Empirien åbnede mulighed for forskellige ”angrebsvinkler”, hvor vi konkluderede, at analysen måtte starte med en systematisering af de medarbejderudsagn, der kunne svare på problemformuleringen. Alle disse svar måtte igen tematiseres, og da datamængden viste sig at være for stor til en total analyse af alt, valgte vi de 2 tidligere beskrevne emner med underpunkter ud fra en overbevisning om, at dette med fordel ville kunne implementeres i praksis. For at få alle medarbejderes refleksioner over materialet fremskrev vi 27 statements til refleksion i medarbejdergruppen (bilag 9). Dette materiale blev sammenholdt med teorien og anbefalinger blev fremskrevet.

Metoden ændrede form undervejs til meget ”learning by doing”. Materialet var for stort til at alle projektmedarbejdere i fællesskab kunne udføre bearbejdningen, og vi måtte uddelegere opgaver.

Den enkeltes opgaver blev derefter drøftet i fællesskab.

8.2.4 Projektdeltagernes rolle

Der kunne være betænkeligheder ved at hente empiri på de arbejdspladser, hvor projektdeltagerne selv er ansat, fordi deres bekendthed med området kunne give ”blinde pletter” eller forudindtagetthed: Diskursen på arbejdspladsen hvor flertallet er kvinder, kunne være én af dem. Betydningen af de samfundsmæssige og institutionelle krav til SA kunne være en anden.

Men det har også betydet en god kontakt til medarbejderne og let adgang til aftaler om indhentning af empiri.

Der har fra projektdeltagernes side været meget bevidsthed om at udvise aktiv lytning, og møde kollegaerne, der hvor de er. Det har været prioriteret at projektmedarbejderne interviewede kollegaer og brugere, de ikke kendte, og at det var projektdeltageren fra UCN som foretog observationen

8.2.5 Medarbejdernes rolle

Der var en stor motivation og åbenhed at spore i både interviews, videooptagelser og gruppediskussioner.

I projektperioden har projektet haft fast plads på dagsordenen på personalemøderne, og erfaringer og problemstillinger er bredt ud til det samlede personale. De 3 medarbejdermøder med det samlede personale har været præget af stort engagement. En del nye medarbejdere er kommet til i projektperioden, og især det sidste café-møde viste en udvikling og holdningsændring i forhold til brugen af SA.

8.2.6 Brugernes rolle

Hos en af de involverede brugere har der efterfølgende været større motivation for justering af SA. Hun har samtidig haft større engagement i udførelsen af aftalerne.

8.2.7 Teoriernes anvendelighed

Teoriene har to formål i dette udviklingsprojekt, dels at belyse empirien, dels at fremkomme med mulige løsningsforslag til forbedring af praksis.

Den kritiske psykologi blev indledningsvis taget i brug i forbindelse udarbejdelse af spørgsmål til observationer - og analyse af videoer. Spørgsmålene viste sig i praksis at være svære at håndtere og vi ændrede derfor rammen for observationerne til at være fænomenologisk. Datamængden blev derfor større og har givet materiale til efterfølgende projekter og påtænkte kurser (Se perspektiveringen).

Med vores valg af kritisk psykologi tilføjes forhold der ligger ud over, hvad den enkelte medarbejder bringer med sig ved at tilføje omgivelsernes betydning suppleret med, at der i den kritiske psykologi er tale om, at konteksten tilbyder medarbejderne forskellige handlemuligheder, som så kan udfyldes individuelt.

Man kan således sige, at når vi skal forstå medarbejderne i forbindelse med optagelse af en SA, må fokus rettes mod sammenhænge og relationer suppleret af en opmærksomhed mod at personen skaber sig selv og sine betingelser i en dynamisk proces, ved netop at deltage i samfundsmæssige relationer.

Ifølge den kritiske psykologi lærer og udvikler vi os gennem vores deltagelse i relationer (Dreier 2002).

Derfor kunne man konkludere, at medarbejder- og bruger-udvikling finder sted i relationen i SA.

8.2.8 Samfundsmæssige og institutionelle vilkårs betydning

Der er i projektet ikke inddraget samfundsmæssige forhold som krav om dokumentation, krav om ensartethed i de ydelser brugerne får samt retssikkerhedskrav. Vi er heller ikke gået til bunds i de institutionelle krav som f.eks. at den enkelte medarbejder har et højt sagsantal, samt at de typisk er alene om at udføre opgaven

8.2.9 Mulighedsalmengørelse

Når man generaliserer ud fra enkelttilfælde kaldes det indenfor den kritiske psykologi for ”mulighedsalmengørelse”. Andre medarbejdere kan sammenligne deres egen situation med de muligheder, der er analyseret frem i denne sammenhæng. På grundlag af analyserne kan de vurdere, hvilke handlemuligheder, der kan være relevante for udviklingen af deres egen praksis og måske få øje på elementer, de ellers ikke ville have set (Mørck 2000).

8.3 Pragmatisk validitet

Projektets resultat er en beskrivelse og kortlægning af praksis. Denne viden implementeres undervejs og efterfølgende og giver nye handlemuligheder i situationen. Derved afprøves validiteten af den indhentede viden i praksis (Kvale 2003).

Udviklingsprojektet lever således op til det formål, som indledningsvis er fremhævet - nemlig en kortlægning af den eksisterende praksis i forbindelse med optagelse af SA med de værdier og de betydninger, der er i spil for den enkelte medarbejder.

Nogle af de betingelserne for medarbejder i forbindelse med optagelse af SA er kortlagt, og det kan have betydning for ledelsen i forbindelse med planlægning og organisering.

Praksisudviklende mål er også nået, idet vi empirisk har undersøgt problemer og muligheder i samarbejdet, hvorefter vi har ladet teorien bidrage med udviklingsmuligheder, der har tjent som inspiration til alternative tænkemåder og praktiske handlemåder for medarbejderne. Derimod har projektet ikke kunnet leve op til formålet som beskrevet under 1.4 idet medarbejderne undervejs har valgt et andet fokus.

Kapitel 9 Perspektivering

Perspektivering skal ses i forhold til projektets konklusioner. I forbindelse med kommunalreformen besluttede Aalborg Kommune at indføre en visitations/bevillingsmodel, der sikrer, at alle borgere tildeles ydelser ud fra ens kriterier. Det er borgerens behov for hjælp - kombineret med de økonomiske midler, der er til rådighed - der er kriteriet for en bevilling. Dette beskrives i et serviceniveau. Modellen kaldes en BUM-model. Det betyder: Bestiller – Udfører – Modtager.

Det er et organisatorisk begreb, hvor der er en myndighedsenhed, der varetager visitationen af ydelsen – her bostøtte til voksne med sindslidelse ydet ud fra SEL § 85. Der er også en udfører-funktion, der udfører de opgaver, der ”bestilles”/bevilges fra myndighedsafdelingen. Denne leverer den bestilte ydelse og kvitterer tilbage med skriftlig dokumentation for den leverede vare i form af statusskrivelser. I forbindelse med ovennævnte er det besluttet, at alle skal lave SA ud fra det samme koncept. Her sker

der både en begrebsafklaring og der sikres en ensartethed i forhold til kvaliteten af indholdet i SA, samt hvordan der arbejdes med den. Det besluttes her, at det vi i denne rapport omtaler som SA, nu skal hedde en ”delplan”. Indholdet i delplanen er udgangspunktet for de status’er bostøttemedarbejderne udarbejder løbende.

Inden delplanen blev endeligt godkendt, blev der gennemført pilotprojekter på udvalgte områder. 2 fra projektgruppen var med i pilotprojektet på bostøtteområdet. Der blev med udgangspunkt i afprøvningen lavet et konkret ændringsforslag til, hvordan den ideelle delplan skal se ud på bostøtteområdet. Dette er lavet med udgangspunkt i evaluering og delresultater fra dette projekt.

Forslaget blev vedtaget uden ændringer. Delplanen matcher derfor nu flere af anbefalingerne i denne rapport.

I forbindelse med indførelsen af de nye delplaner, er der taget stilling til, at der skal startes med SA straks ved starten af et støtteforløb. Indtil nu har der ikke været faste aftaler for, hvordan og hvornår dette gøres. En af konklusionerne i projektet er, at der ikke er ensartethed i forhold til hvordan, der startes op med SA ved nye brugerforløb. Dette er endnu et eksempel på at den nye delplan allerede indeholder en af anbefalingerne i denne rapport. Det er derfor allerede en del af udviklingen, hvor der bør støttes op om, at det fortsætter. Den nye delplan, tager udgangspunkt i krav om højere faglighed i form af præcis målfastsættelse og brug af faglige redskaber. Dette matcher også et ønske/behov fra både ledelsen og medarbejdernes side om, hvor vi gerne vil bevæge os hen i en fremtid. Dette kan ledelsen støtte op om på synlig vis, ved at optimere arbejdet med faglighed og målopnåelse.

I forhold til indførelsen af BUM-modellen stilles krav til synlighed og dokumentation af hvad der arbejdes med. Projektet viser, at der er tvivl i medarbejdergruppen om, hvor fortrolig en SA er. Da der både er et retssikkerhedskrav og der er behov for synlighed overfor f. eks kollegaer om, hvad der arbejdes med, hvis de f. eks skal tage over i en sag, er det et krav fra ledelsens side, at en SA ikke er et fortroligt redskab mellem bruger og medarbejder. Dette støtter BUM-modellen op om. Medarbejderne skal introduceres til dette af ledelsen.

Projektet viser, at der er et udtalt behov for, at der fra ledelsens side arbejdes mere tydeligt og målrettet med SA. Dette er helt fra introduktionen af SA til nye medarbejdere, til hvordan SA anvendes i det daglige arbejde.

Projektet viser, at der både i forhold til de problemstillinger, der arbejdes med og i forhold til medarbejdernes konkrete ønsker om deres arbejdsvilkår er behov for et ”råderum”. De vil gerne have et råderum, hvor de selv har mulighed for at planlægge deres arbejde.

Dette råderum ønsker medarbejderen selv at kunne planlægge i forhold til hvordan arbejdet tilrette

lægges og udføres. Her er der et behov for, at ledelsen arbejder med hvilke rammer, der skal arbejdes indenfor – set i forhold til lovgivning, interne instruktioner mv. Der er inden for disse rammer, et råderum for at den enkelte medarbejder, selv kan tilrettelægge sit arbejde.

Set fra et brugerperspektiv, hvor det er begreber som ”empoverment” og ”recovery”, der er i højsæde med henblik på sikring af den enkeltes selvbestemmelse, medansvar og social inklusion, ses SA som et vigtigt redskab til at have synlighed og målrettedhed for det, der arbejdes med, når der ydes bostøtte. Her ses særligt mulighederne for at sætte fokus på, at det er med udgangspunkt i de behov og ønsker brugeren har for udvikling, der på anerkendende vis kan arbejdes med. Dette effektueres ved at drøfte formål og indhold i SA sammen med brugerne, hvor der indledes med at orientere om vedtagne procedurer for SA.

Efter indførelsen af BUM-modellen, hvor der er taget stilling til hvor meget af den enkelte medarbejders tid, der skal bruges til direkte brugerarbejde, sker det, at brugere udsættes for kontaktpersonskift forårsaget af at sagsfordelingen i den enkelte medarbejdergruppe skal gå op. Dette ses som en negativ konsekvens af nuværende arbejdsform.

Brugerne, der modtager bostøtte, er i forbindelse med SA optaget af, at der er en god kontakt mellem denne og kontaktpersonen. Brugerne ønsker, at kontaktpersonen skal medvirke til, at der er en god stemning, er god til at kommunikere, er smilende, kan tænke højt, giver pauser, er afslappet, gentager tingene og er i balance med sig selv.

Brugerne synes godt om, at det er kontaktpersonen, der kommer med SA og præsenterer hvordan der skal arbejdes med SA. Brugerne giver udtryk for, at de gerne vil indrette sig på det kontaktpersonen lægger op til, der skal laves, og at kontaktpersonen styrer denne proces.

Brugerne vil gerne have indflydelse på hvilke mål, der skal arbejdes med, og hvordan dette gøres. Det er her brugerne ser mulighed for at have indflydelse på eget liv samtidig med, at de er sikret kvalitet i det arbejde, kontaktpersonen leverer/yder.

Fremadrettet er det vigtigt, at der sker en tydeliggørelse af, hvad der er medarbejdernes ansvar – at der skal laves SA og at den vedtagne delplan skal benyttes – og hvad det er, brugerne har indflydelse på/ansvar for – indholdet i det der målrettet arbejdes med.

Dataindsamlingen viser, at der i medarbejdergruppen er en uformel tilgang til at arbejdet med SA først kan påbegyndes, når der er skabt en relation. Det ses ikke som en mulighed at bruge SA som redskab til at skabe relationen. Problemstillingen er, at relationen og herunder kommunikationen med brugeren er vigtige arbejdsredskaber. Der stilles samtidigt krav til medarbejderne om at have viden på området. For at imødegå dette krav/behov har ledelsen igangsat planlægning af et længerevarende uddannelsesforløb i kommunikation og relationsarbejde.

Litteraturliste

Aalborg Kommune (2001): "Mål og rammer for socialpsykiatrien"

Aalborg Kommune (2004): Ældre og handicapforvaltningen: Center for Sindslidende. Interne instruktioner. *Bostøtte til sindslidende*

Bevensee, Livbjerg og Lykke (2006) (s.4). "Samarbejdsaftalens muligheder og begrænsninger i socialpsykiatrien." Forprojekt CVU Aalborg.

Borg, Tove (2003): Praksisforskning. I Borg et al.: *Basisbog i ergoterapi: aktivitet og deltagelse i hverdagslivet* p. 565-585. København: Munksgård.

Center for Sindslidende (2000): *Hvis man tager SA'en alvorligt. Inger Grønhøj notat*

Christensen, Gerd (2003): *Psykologiens videnskabsteori*. Roskilde Universitetsforlag.

Dreier, Ole (2002): *Psykosocial behandling. En teori om et praksisområde (2. udgave)*. København: Dansk psykologisk Forlag.

Dreier, Ole (2004): Kritisk psykologi. I *Gads psykologileksikon 2004*.

Hasse, Elisabeth og Meg Bond (1995): *Action Research for Health and social care. A guide to practice*. Buckinham: Open University Press 1995.

Hasse, Cathrine (2002): Kultur i bevægelse – fra deltagerobservation til kulturanalyse. Frederiksberg: Samfundslitteratur

Holzkamp, Klaus (1998): Daglig livsførelse som subjektvidenskabeligt grundkoncept. I *Nordisk Udkast 1998*, Årgang 26, Nr 2, p. 3-31.

Jartoft, Vibeke (1996): Kritisk psykologi. I Højholt, Charlotte & Gunnar Witt (red): *Skolelivets Socialpsykologi*. København: Unge pædagoger.

Kvale, Steinar (2003): *Interview*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kristiansen, Marianne (2004): Konklusioner og anbefalinger fra pilotprojekt 2 i Fountain House Klubhuse, "Projekt faglige metode", "Det giver mening – om arbejde, interaktion og selvtillid". Aalborg Universitet.

Løvlie, Schibbye Anne-Lise (2005): "Relationer. Et didaktisk perspektiv i København". Akademisk Forlag.

Mørck, Line Lerche (2000): Praksisforskning I læreprocesser. I *Psykologisk set*. Årg. 16, Nr. 36, p. 23-33.

Mørck, Line og Morten Nissen (2001): Vilde forskningsprocesser. Kritik, metoder og læring i socialt arbejde. I *Nordisk Udkast* Nr. 1.

Værdigrundlaget for socialpsykiatrien i Aalborg Kommune

Ramian, Knud (2007): *Casestudiet i praksis*. Aarhus: Academica.

Socialministeriet (2005):

http://www.social.dk/tvaergaaende_indgange/lovgivning/Forskrifter_i_fuld_tekst/Love/Lov_om_social_service.html?#%2067.

Lov om social service §141 og §85

Zahavi (2000) "Hvad er filosofisk fænomenologi?" I Rosenberg, Hansen, C

Bilag 1 Projektets finansiering.



Projektets samlede varighed	1. august 2007 til 31. december 2008
Finansiering/budget – Ansøgte beløb angives her **	154.800
Andre ansøgninger og bevillinger til projektet ***	Aalborg kommune bidrager til projektets finansiering med 1/3 af de 154.800 kr.
Projektets titel (højst 20 ord)	Skriftlige samarbejdsaftaler i socialpsykiatrien
Abstract - projektsammenfatning (højst 250 ord)	<p>Sindslidende, der i Danmark modtager bostøtte efter "Lov om social Service § 73" skal have tilbud om at få udarbejdet en handleplan for indsatsen - "Lov om social service § 111".</p> <p>Aalborg Kommune har valgt at udmønte §111, så den sindslidende har både en samarbejdsaftale, der bruges i samarbejdet mellem bruger og kontaktperson, og en social handleplan, som udarbejdes af brugerens sagsbehandlere med samarbejdsaftalen som udgangspunkt.</p> <p>Dette tværfaglige projekt sætter fokus på de problemer i samarbejdsaftalen, der omhandler holdninger til samarbejdsaftaler, præsentationen af samarbejdsaftalen og arbejdes organisering.</p> <p>Problemformulering:</p> <p>Hvordan fungerer samarbejdsaftaler i praksis? - med fokus på medarbejdernes holdninger, præsentation af aftalerne og det anvendte tidsforbrug, beskrives den eksisterende praksis med de normer og vellykkethedskriterier, der gælder for området.</p> <p>Hvordan kan disse vellykkethedskriterier danne baggrund for ny praksis?</p> <p>Formål:</p> <p>Projektets formål er med udgangspunkt i kortlægning af den eksisterende praksis at afdække de værdier og betydninger der er i spil for den enkelte medarbejder i forbindelse med udarbejdelsen af samarbejdsaftaler.</p> <ul style="list-style-type: none"> -At undersøge betingelserne for at såvel bruger som medarbejder er engagerede i brugen af samarbejdsaftaler. - At få indsigt i og læring om samarbejdsaftalers

	<p>anvendelsesmuligheder.</p> <ul style="list-style-type: none">- At undersøge vellykkhedskriterierne. <p>Metoder:</p> <p>Projektet har karakter af praksisforskning og anvender metoder som deltagerobservationer, interview/ samtaler og videooptagelser.</p> <p>Perspektiv:</p> <p>Projektet forventes at kunne bidrage med udviklingsmuligheder, alternative tænke- og praktiske handlemuligheder, hvilket kunne medføre læring og kompetenceudvikling for såvel brugere som medarbejdere</p> <p>Den nye viden og den praktiske erfaring med implementering af nye strategier vil kunne overføres til Aalborg Kommunes øvrige socialpsykiatriske distrikter.</p>
--	--

Bilag 2 Medarbejdermøde 1.

Brainstorm i forbindelse med udarbejdelse af problemformulering til projektbeskrivelse om brugen af SA'er (SA), onsdag den 20. juni 2007

Deltagere:

Bostøtte Tinghusgade: Gerda Dollerup, Helene Huse Jensen, Helle Hollænder, Jens Ole Pedersen, Karen Steendahl Pedersen, Lone Kjærlund

Bostøtte Rebildparken: Else-Marie Winther Sørensen, Jane Jensen, Jonna Hoban, Leif Kræmmergaard, Per Gerlach Sørensen, Stine Bruun Jørgensen, Susanne Sten Kortegaard

Birte Tange, Ellen Lykke

- Relation
- Hvordan personalet præsenterer, hvad vi kan tilbyde overfor brugerne
- Personels holdning til SA
- Brugernes usikkerhed overfor at lave SA og formålet hermed
- Brugerens erfaring med skriftlighed
- Modstand fra brugerne – hvordan påvirker det personalet
- Modstand fra personalet – hvordan påvirker det brugeren
- Personalets forventninger til formkrav – bunden eller fri opgave
- Hvornår er det rette tidspunkt for at introducere SA for brugeren
- Passer det anvendte skema/opskrift til brugeren
- Kan/skal der bruges hjælp til hjælperekskaber i forhold til SA, f.eks. OSA
- Tidsfaktoren sammen med brugeren
- Forberedelsestid/kontortid
- Hvordan holdes man fast i prioriteringen af SA
- Brugerens samarbejdsevne f.eks. at fokusere, formulere
- Brugerens motivation
- Hvor syg er brugeren – funktionsniveauet
- ”Nytter det” – giver det mening at lave SA, når brugeren springer i målsætning/formålet med støtteindsatsen
- Laves der SA for SA's skyld

- Er SA fleksibel
- Lovgivningen (handleplaner)
- Kommunens holdning
- Dokumentationspligt
- Personalet kan have en dobbeltrolle i forhold til samarbejde med brugeren og samtidig skulle dokumentere overfor sagsbehandleren
- Hvor forpligtigende er en SA
- Brugbarheden/anvendelsesgrad af SA
- Hvordan sikres det, at SA bruges aktivt og afspejler det der samarbejdes om
- Hvordan introduceres/implementeres SA overfor brugeren sådan, at den bliver værdifuld og meningsgivende
- Kommunikation
- Tillid
- Ansvarsfordeling mellem bruger og personale i forhold til indhold i og brugen af metoder.

Bilag 3 Medarbejdermøde 2.

Forum	Projekt SA'er
Tid	Tirsdag den 01.04.2008, kl. 13.00 - 15.00
Sted	Mødelokalet, Tinghusgade 5, 2. sal
Deltagere	Personalegruppen Bostøtte Rebildparken Personalegruppen Bostøtte Tinghusgade Steen Balle Kent Langkjær Susanne Livbjerg Bevensee Ellen Lykke
Mødeleder	Ellen Lykke
Referent	Ellen Lykke

Referat

1. Orientering om hvor langt projektet er

Jonna Hoban orienterede om projektet indtil nu.

2. Brainstorm: Hvad opleves som godt ved nuværende SA Hvad kan blive bedre ved ændring af SA'en

Hvad opleves som godt ved nuværende SA:

- God til at holde fokus på det, der er bevilget.
- Godt med "hovedområder" frem for konkrete spørgsmål.
- SA er en god "dør-åbner"
- God til at synliggøre det, der arbejdes med.
- Godt redskab til at se udvikling med.
- Giver seriøsitet og faglighed i vores arbejde.

- Giver mulighed for at lave aftaler med brugerne i ”fredstid” i forhold til dårlige perioder.
- Sikrer fælles fokus på hvorfor vi kommer.
- Giver brugerne ansvar for eget liv.
- Fokus på brugernes ressourcer.
- Fokus på brugernes drømme /ønsker.
- Godt at introducere SA fra starten af et forløb.
- Sikrer brugerens retskrav.
- Sikrer information og koordinering til øvrige involverede.
- Sikrer fokus på samarbejde med pårørende.
- Let tilgængeligt/forståeligt arbejdsredskab for nye kontaktpersoner.
- Skaber kontinuitet.

Hvad kan blive bedre ved ændring af SA'en

- Gerne en selvstændig side med mål for at sikre, at der arbejdes løbende med mål ®
- Gerne indlede SA med ressourcer (T)
- Gerne undlade ”notatside” ®
- Gerne sikre at SA skrives i et sprog bruger og kontaktperson forstår.
- Vil gerne gøre SA forløbet til noget naturligt – papiret skal ikke være ”farligt”.
- Vil gerne sende et tydeligt signal om at SA er et naturligt redskab.
- Vil gerne have at både bruger og personale har en kopi af SA.
- Vil gerne bruge SA dagligt/ved hvert besøg. ®
- Vil gerne have at målene er så små (delmål), at de tages frem ofte.
- Hvordan beskrives negativ udvikling.
- Hvordan arbejder vi med en bruger med et urealistisk selvbillede.
- SA må ikke ligne en journal.
- Vil gerne at SA kan gå hånd i hånd med ”brandslukning”
- Vil gerne gøre SA til en del af den relation og de problemer brugeren har.
- Vil gerne have ”elastik” i SA.

®: et udsagn fra Bostøtte Rebildparken; (T): et udsagn fra Bostøtte Tinghusgade

3. Orientering om det videre arbejde med projektet.

Er klar til at lave de første interviews. Der skal laves 12 i alt, svarende til de 12 (6 brugere og 6 personaler) der deltog i de 6 video-optagelser. Herefter skal materialet transskriberes og analyseres. I forbindelse med analysen vil der angiveligt igen blive brug for at samle alle igen til kommentering af de indsamlede data.

Bilag 4 Medarbejdermøde 3.

Forum	Møde om projekt SA'er
Tid	Tirsdag den 17.03.2009, kl. 13.00 - 15.00
Sted	Plejhjemmet Elmely, Lindholmsvej 24 – se vedlagte kort over området
Deltagere	Bostøtte Rebildparken Bostøtte Tinghusgade SuSA'enne Livbjerg Bevensee Mette Dalsgaard Olsen Ellen Lykke
Afbud	Til Mette Dalsgaard Olsen senest fredag den 13. marts
Mødeleder	Ellen Lykke

Dagsorden:

1. Orientering om projektet indtil nu v/Ellen Lykke
2. Arbejde med "statements" fra medarbejderinterview i "cafe-grupper"
3. Opsamling og plenum

Bilag 5 Deltagerobservationer.

Arbejdsnoter til deltagerobservationer

11.10.07 og 17.10

Holdning

Medarbejderne afløser hinanden ved sygdom og ferie – overtager de brugere, der har specielle behov. Der kan aftales et vist antal besøg over en bestemt tidsperiode og melder brugeren ikke afbud og ikke er hjemme, ophører kontakten efter 3 gang det sker.

Medarbejderen bruger tid på opfølgning af forgæves besøg evt. et genbesøg

Der er venteliste nu i forhold til at modtage besøg

Kommunikation

Starter med small talk – kommer til stede I samværet (lejlighedens lys og varm/ julesnak fordi brugeren spiser pebernødder, da vi kommer)

Faste pladser i situationen

Rygning bliver en fælles aktivitet i samtalen

Medarbejder deler lidt privat – (den kommende fodboldkamp passer ikke ind i arbejdstiderne)

Samtalepartnere i 2 samtale spejler hinanden kropsmæssigt, dels da de i kommunikationen begge læner sig forud med hænderne foran sig, dels da de på et tidspunkt holder cigarettens og ryger på sammen måde.

Bruger fortæller, at det at kunne tale med en fagperson, der forstår ham har betydning for at han er tryk.

Formålet for samtalen de konkrete observationsdage synes indforstået – bliver eksplicit udtalt ved en enkelt lejlighed.

Krav til medarbejderen

styre egen stress vedr. tidspunkter og præcision (var lige blevet afvist af en anden bruger, da hun kom for sent)

koncentration

kunne opmuntre og motivere

kunne opresumere
vise forståelse
kunne undervise (i forbindelse med et igangværende kommunikationskursus).
kunne anvende kognitiv terapeutisk tilgang
finde løsningsmuligheder
fastholdelse i målet
fastholdelse i aftaler og få den givet ord konkret
afgrænse valgmuligheder, så det ikke bliver for problematisk at vælge
demonstrere fortrolighed
nærvær
opmærksomhed/finde ind i situationen i dag
vide noget om medicinske bivirkninger
give råd (med hensyn til god nattesøvn og døgnrytme)
følge op på aftaler (tirsdag og lørdag aftensmad)
bruge humor hensigtsmæssigt
sparringspartner (forholdet til alkohol og fodboldkamp, rengøringen)
koncentration
gøre opmærksom på positive ting (skrællet 5 kg kartofler)
lave praktiske aftaler (eks. vedr. rengøring)
høre mellem linjerne, hvad brugeren siger, og hvad brugeren beder om (synes rengøringen er for hurtig)
Realitetsfastholdende/korrigerende
”passe på brugeren” (ved tale om ”Kildehuset”– dur ikke, han bliver hurtigt stresset, har nu brug for en lang stabil periode).
bruge humor hensigtsmæssig
være konkret (”du vil godt bestemme”)
kommentere stærke og svage sider
kunne indgå i praktiske opgaver (opsætte malerier på udstilling)
lytte – ”tage temperaturen”
vide noget om det somatiske (åreforkalkning)
bruge intuition
håndtere praktisk planlægning af hverdagen
vide noget om bivirkninger

indgå i symptomsnak og rådgive om handlemuligheder
kunne følge op på et negativt resultat (evt. ikke få et ansøgt job)
kunne vurdere evt. ansats til intriger i forhold til andre medarbejdere
kunne konfrontere – pakke aggressionerne ud
kunne hjælpe til nuancering – alt er ikke sort hvidt
kunne være kontant
kunne gå ind i aktuelle symptomer og kommunikationsproblemer her og nu
kunne forklare ting grundigt
kunne gå ind i følelser, opstået hos brugeren i bestemte situationer
kunne konfrontere (..du fokuserer også meget på)
kunne opridse fremgangspunkter i forløbet
kunne spejle intellektuelle og filosofiske betragtninger
finde samarbejdspartner uden for institutionen, der kan gå ind i processen
kunne finde forslag til håndtering af perioder på døgnet, hvor problemerne er tungest

Tidsforbrug (ATA-tid)

50% af arbejdstiden er å vej til at blive direkte kontakt med brugeren

50% af arbejdstiden - administrative opgaver (hvad indeholder det? – kurser)

Hvis man skal ringe vedr. evt. forsinkelser skal man enten bruge sin egen mobil eller køre tilbage til støttecentret og ringe

Er brugertid incl. transport?

Rammer

Brugernes egne hjem.

Faste pladser for både bruger og medarbejder i samtalsituationen– sidder så de kan se hinanden i øjnene

Medarbejderne går hjemmevant direkte ind i stuen

Der gives hånd indledningsvis – velovervejet fra medarbejder side = imødekommenhed

En af lejlighederne er meget tilrøget, og det er svært at ånde. Der er en del uorganiserede sager der står rundt omkring og mange bøger på reolen

Andre boliger er ryddelige og ordentlige og ikke tilrøget

Den ene bruger oplyser at rammerne for ham er ligegyldige, ville godt komme på støttecentret og tale

Støttecenter anvendes også til samtale

Transport

Der skal udarbejdes kørselsregnskab for kørslen mellem de forskellige besøgssteder og støttecentret.

Der findes cykler, som kan anvendes.

Kontakt

Man kan ikke springe et besøg over – hensynet vejer tungt ”Hun er jo så nøjsom”. Brugeren er tilfreds med et kort besøg – det er bedre end ingenting.

Det udtrykkes af medarbejder og bruger, at det er en fordel for kontakten at der er et tidligere kendskab til hinanden (fra indlæggelse på sygehuset), således at konkrete tidligere oplevelser kan dels, endvidere er der et interessefællesskab (fodbold)

Spørgsmål som : Hvad har du brug for hjælp til i dag? – og Hvordan passer det vi beskæftiger os med i dag med den SA vi har lavet? – stilles ikke i de aktuelle samtaler

Kontorarbejde

Ringe afbud til liste af brugere, ved sygdom og besked til sekretær.

Kontoret deles med 8 kolleger, der er 3 PC som deles efter behov

Checke mails ca. 3 gange i ugen

Indbydelse til Carekursus dokumentation alle medarbejdere i Ældre Handicapforvaltningen skal på 7 timers kursus, der skal være stedvis opfølgning og handleplan om ibrugtagning

Ikke fast kontortid

SA’erne findes ikke i kopiform – de er hos brugeren

SA’en

SA’en befinder sig ikke hjemme hos brugeren men hos medarbejderen (Støttecentret?)

I et enkelt tilfælde anvendes den som udgangspunkt for samtalen, ud over det henvises der ikke til indholdet i de øvrige samtaler

Et sted skriver brugeren selv aktivt i den under samtalen og går selv frem i punkterne, ser den gamle plan igennem og reviderer

Personlige betydninger for brugeren

At støtte/kontaktpersonen er klog – ”ved mere end jeg ved”

At det er en mand (udtalt af mandlig bruger)

At man kan have tillid til personen og stole på ham

Blandet

Central visitation af rådgiver – socialrådgiver. Behovet vurderes ikke ud fra et hjemmebesøg.

Reelle behov vurderes først ved første støtte/kontaktpersonbesøg.

Behov skal evalueres efter 3 måneder – det nås sjældent.

Hvordan håndteres utilsigtede hændelser (afvisning af et besøg) – genbesøg??

Alenefunktion – store krav eller behov for feedback eller supervision?

Arbejder alene med refleksioner om selvværd, selvdisciplin og faglighed?

Bilag 6 Bruttoliste.

Oversigt over temaer med undertemaer for analyse af video

Udarbejdet på projektmøde den 13.12.07

Bruttoliste

1. Rollefordeling

2. Kommunikation – vilkår, form, indhold, at stille spørgsmål, beslutningstagen. Hvor bevidste er vi i kommunikationen

3. Menneskesyn

4. Rammer for SA – oplægget til og forberedelserne inden, tidsmæssig strukturering, opfølgning efterfølgende

5. Holdning til SA – Udføres SA som et hjælperedskab i dagligdagen eller af pligt?, Ejerskab?, anvendelse af SA i dagligdagen, ansvar for opbevaring og skrivning

6. Formen for afholdelsen af SA – produkt eller procesorienteret. Løbende proces, der ikke afsluttes i løbet af 1 time? Pauser?

7. Inddragelse af brugeren i SA – brugers behov?

8. Overordnede arbejdsmæssige vilkår for afholdelse af SA- ATA tid, forsinkelser, ringe, opfølgning, sygdom

9. Fysiske rammer for SA

10. Medarbejderens forventninger til brugeren

11. Hvilke krav stille brugeren til medarbejderen

12. SA som redskab til koordinering af samarbejde med øvrige instanser

13. Medarbejderens evne til at møde brugeren, der hvor brugeren er - Rummelighed og omstillingsevne

14. Observation af handling og adfærd med positivt udfald

Bilag 7 Nettoliste.

Foreløbig nettoliste over temaer

Kommunikation – vilkår, form, indhold, at stille spørgsmål, beslutningstagen. Hvor bevidste er vi i kommunikationen (Stine)

Rammer for SA – oplægget til og forberedelserne inden, tidsmæssig strukturering, opfølgning efterfølgende (Helle)

* **Holdning til SA** – Udføres SA som et hjælperedskab i dagligdagen eller af pligt?, Ejerskab?, anvendelse af SA i dagligdagen, ansvar for opbevaring og skrivning (Lone)

Formen for afholdelsen af SA – rollefordeling, produkt eller procesorienteret. Løbende proces, der ikke afsluttes i løbet af 1 time? Pauser?, fysiske rammer og deres betydning (Susanne)

Inddragelse af brugeren i SA – brugers behov? (Stine)

* **Overordnede arbejdsmæssige vilkår for afholdelse af SA**- ATA tid, forsinkelser, ringe, opfølgning, sygdom

Medarbejderens forventninger til brugeren – menneskesyn (Helle)

Hvilke krav stille brugeren til medarbejderen (Lone)

* **SA som redskab til koordinering af samarbejde med øvrige instanser**

Medarbejderens evne til at møde brugeren, der hvor brugeren er - Rummelighed og omstillings-evne (Susanne)

Observation af handling og adfærd med positivt udfald (alle)

De med * markerede emner mener jeg ikke vi kan observere, men skal spørge ind til i interviewet.

Bilag 8 Interviewguide.

Interviewguide

Indledning

Præsentation af interviewer, tak for deltagelse, formål, hvor lang tid tager det?, forventninger, fremgangsmåde, anvendelse, resultat m.v.

1. Overordnede organisatoriske vilkår for afholdelse af SA

Hvordan er du som medarbejder blevet introduceret til opgaven?

Hvordan er betingelserne for at udføre SA?

2. Rammer for SA

I hvilket omfang forbereder du dig på SA?

Hvordan præsenterer du SA og formålet med at bruge/skrive den?

Er strukturen fastlagt på forhånd?

Anvender du opfølgning siden sidst?

Hvor meget tid afsætter du til udarbejdelse af SA ? – et eller flere møder?

Er tidsrammen (underforstået) med -eller modspiller?

Hvilken betydning har det for samtalen hvor I sidder?- bruger du det bevidst?

Hvilken betydning har baggrundsstøj for medarbejder og bruger?

Har OSA betydning og anvendes den i SA?

Bliver der fastlagt en evalueringsdato?

3. Holdning til SA

Hvad er din holdning til hvor SA skal opbevares? Hvordan fungerer det i praksis?

Hvem bestemmer hvornår SA tages op?

Arbejder du ud fra SA ved de konkrete besøg?

Bruger man den sidste SA, eller starter man med sin egen, hvis man er ny?

*Kan der være forhold der gør, at SA **ikke** tages op?*

Er SA et hjælperedskab i den praktiske hverdag, eller er det bare noget der skal gøres?

Hvordan føler du, du får kollegial støtte i forbindelse med at arbejde med SA?

Hvad er formålet med en SA?

Kan der være situationer hvor du synes at en SA ikke skal laves evt. hvornår?

4. Formen for afholdelse af SA

Hvilken indflydelse har brugeren for afholdelse af samtalen?

Hvornår, hvordan besluttes det hvem der er pennefører i SA?

Hvis du skriver – læser du så det skrevne op? – hvilken betydning har det?- inddrager du brugeren i formuleringerne.

Bestemmer du som medarbejder selv den rækkefølge spørgsmålene kommer i, hvis det er dig, der skriver?

Har det betydning for samtalsindhold at problematikkerne nævnes først i nogle SA – i stedet for det, der går godt?

Hvordan har du det med intensiteten, hvis du skal koncentrere dig om at skrive og spørge og se på brugeren på samme tid?

Siden med notater fra besøg – hvad er hensigten med den?

Evaluering – hvilken praktisk betydning har det – bliver det brugt?

Har du behov for feedback eller supervision i forbindelse med afholdelse af SA?

- Eller sparring i forhold til rollefordeling og ideer?

Skal det nedskrevne i samtalsituationen kunne forstås af andre end de implicerede parter – medarbejder og bruger?

Er der en bevidsthed om de forskellige roller du om medarbejder har i forhold til de forskellige brugere i SA- situationen?

Hvordan kan man som medarbejder lave om/ være lydhør for en ændret rollefordeling i situationen?

Hvilken betydning har stemningen for medarbejder og bruger?

5. Kommunikation

Hvilken betydning har den måde I kommunikerer med brugeren på?

Hvordan anvender du forskellige måder at kommunikere på?

- *Styrende spørgsmål*
- *Spørgsmålstyper -åbne og lukkede m.v*
- *Hvordan omtaler du brugeren i SA, hvis det er dig der skriver?*
- *Tænker du højt i situationen? - hvilken betydning kan det i bekræftende fald have?*
- *Har anerkendende kommunikation en betydning? – og i bekræftende fald, hvordan anvender du det?*
- *Har non verbal kommunikation en betydning ? – og i bekræftende fald, hvordan anvender du det?*

Hvordan sikrer du dig at formuleringen af målene er brugerens?

Hvad oplever du der er let og svært i kommunikationen?

6. Inddragelse af brugeren i SA

Hvilke konkrete overvejelser har du i forbindelse med at inddrage brugeren?

Hvordan inddrager du brugeren?

Hvorfor inddrager du brugeren?

I hvilken omfang kommer du som medarbejder med løsningsforslag?

7. Medarbejderens forventninger til brugeren/ og omvendt

Til brugeren: Bliver du inddraget i formuleringen?

Til brugeren: (hvis nej) Vil du gerne inddrages?

Hvilken betydning har dit forhåndskendskab til brugeren i forhold til hvem der skriver, forløb, emner der tage op - mm?

Hvordan er din indstilling til at brugeren på forhånd udfylder noget af SA?

Har du oplevet at brugeren har udfyldt SA inden mødet?- har det i givet fald betydning for samtalen og hvordan?

Hvor aktiv forventer du brugeren er i udfyldelsen af SA?

Har du som bruger en forventning til din rolle og dine opgaver i forbindelse med udarbejdelse af SA?

Hvilken rolle spiller det at du skriver – at brugeren skriver?

Er du bevidst om hvor styrende, du skal være i processen?

Går du lige meget ind i de problematikker som brugeren fremlægger? – hvis ikke vil du så uddybe?

8. Hvilke krav stiller brugeren til medarbejderen/ og omvendt

Tages rollefordelingen op engang imellem?

Oplever du at brugeren gerne vil lave om på rollefordelingen?

Oplever du bestemte krav fra brugeren i forbindelse med udarbejdelsen af SA?

Hvordan sikrer du dig at brugeren får ejerskab af det skrevne, hvis det er dig der skriver?

Hvilken rolle oplever brugeren at medarbejderen spiller i deres liv i forbindelse med SA?

Er det processen eller produktet vedr. SA der er vigtigst?

Opsamling og afslutning – glad for bidraget, mange oplysninger, tiden, m.v.

Bilag 9 Statements.

1 Tema: Praksis	
1.1 Tema: medarbejdernes introduktion til SA	
1.1.1. Holdninger	
Statements <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen fast procedure for udarbejdelse af SA. Det er den enkelte medarbejder der lægger egne værdier, form og metode ned over SA. 	Medarbejdernes refleksioner:
1.1.2. Præsentation	
<ul style="list-style-type: none"> • Der er ikke en fast procedure til introduktion af SA for nye medarbejdere. • SA præsenteres ikke til brugeren på det første hjemmebesøg. • SA præsenteres som et arbejdsredskab brugeren og medarbejderen har sammen. Andre har ikke adgang til SA • SA præsenteres som en for medarbejderen pålagt opgave 	

1.4 Tema: SA kontra relationsarbejde	
1.5.1. Holdninger	
Statements <ul style="list-style-type: none"> • Kontakten prioriteres højere end intro af SA • SA er ikke en kontaktmulighed. 	
1.5.2. Præsentation	
Statements <ul style="list-style-type: none"> • SA ses som et godt og forpligtende samarbejdsredskab med mulighed for dialog og relation. • Det er nødvendigt at kende brugeren for at kunne lave SA. 	
1.5.3. Tidsforbrug	
Statements <ul style="list-style-type: none"> • Det er medarbejderens individuelle beslutning, hvornår SA skal påbegyndes i kontaktføreløbet 	

2 Tema: Status (medarbejders oplevelse af SA´s status)		
---	--	--

2.1 Ejerskab (At have indflydelse på, at have medbestemmelse, at kunne se meningen og formålet, at føle ansvar for)		
2.1.1. Holdninger		
Statements <ul style="list-style-type: none"> • Det er medarbejderens arbejdsredskab og dermed medarbejderens ansvar. • Brugeren har indflydelse på afholdelse af SA • SA er en garant for kvalitet og ydelse i støttetilbudet • Brugers motivation for SA er uklar 	Medarbejdernes refleksioner:	
1.2. Erfaringsudveksling		
1.2.1. Holdninger		
Statements <ul style="list-style-type: none"> • SA bliver ikke specifikt drøftet med kollegaer. 		

2.2. Motivation		
2.2.1. Holdninger		
Statements <ul style="list-style-type: none"> • SA stiller store krav til medarbejderens kompetencer og motivation. • Formålet med brug af SA er uklar for medarbejderen. 		
2.3. Forventninger		
2.3.1. Holdninger		
<ul style="list-style-type: none"> • Processen skal være god for at produktet bliver godt. 		
2.3.2 Præsentation		
<ul style="list-style-type: none"> • Forventninger til brugerens deltagelse i udfyldelsen af SA er individuel og afhænger af den enkelte bruger. 		
2.3.3 Tidsforbrug		
<ul style="list-style-type: none"> • Mængden af afsat tid til at arbejde med SA har betydning for om SA bliver et nyttigt redskab. 		

2.4 Tema: Loyalitet i forhold til givne opgaver	
2.4.1. Holdninger	
Statements <ul style="list-style-type: none"> • SA bliver produktorienteret ved "gammelkendte" brugere og arbejdet med at sætte mål for støtteindsatsen anses ikke som • Processen i SA er god ved nye brugere, fordi der skal indhentes nye oplysninger 	Medarbejdernes refleksioner:
2.4.2. Præsentation	
<ul style="list-style-type: none"> • SA er en forpligtende kontrakt, der skal garantere for kvalitet og være garant for at arbejdet udføres til brugerens tilfredshed 	
2.4.3 Tidsforbrug	
<ul style="list-style-type: none"> • Det er nedprioriteret at bruge tid på forberedelse af SA • SA udskydes når der er "brandlukningsopgaver" 	

Bilag 10 Samtykkeerklæring og information vedrørende praksisforskningsprojekt om bruger og medarbejders erfaringer emd SA'en i socialpsykiatrien.

September 2007

Hvad handler det om

Der udarbejdes i løbet af det næste 1½ år en undersøgelse af den skriftlige SA mellem bruger og medarbejder i socialpsykiatrien. Vi henvender os derfor til frivillige interesserede medvirkende.

Undersøgelsens formål

Undersøgelsen udarbejdes med henblik på at kortlægge den eksisterende fremgangsmåde samt skabe grundlag for udvikling.

Hvem er vi og hvem betaler vores forskning

Undersøgelsen foretages af en projektgruppe bestående af 4 personer:

Ellen Lykke: Leder/ ergoterapeut. Helle Hollænder: Bostøttemedarbejder/

socialrådgiver. Lone Kjærlund: Bostøttemedarbejder/pædagog. Jonna Hoban: Bostøttemedarbej-

der/ergoterapeut. Stine Bruhn Jørgensen: Bostøttemedarbejder/

ergoterapeut (indtil 15.01.08). Susanne Livbjerg Bevensee: Ergoterapilærer/ cand. pæd. i pædagogisk psykologi, Sundheds CVU Nordjylland.

Projektet finansieres af udviklingsmidler fra Sundheds CVU Nordjylland og fra Aalborg Kommune.

Fremgangsmåde ved undersøgelsen

For at kunne analysere den eksisterende praksis optages der efter aftale med interesserede medvirkende både video samt interview på diktafon. Derudover vil 1 projektmedlem (Susanne Livbjerg Bevensee) efter nærmere aftale følge 2 bostøtte -medarbejdere i de daglige arbejdsfunktioner.

Fortrolighed

Oplysningerne behandles udelukkende af projektgruppens medlemmer, men medvirkende personer kan efter ønske se/høre egen samtale. Båndene slettes efter brug.

Det er frivilligt at deltage

Jeg bekræfter hermed, at jeg efter at have modtaget ovenstående informationer såvel skriftligt som

mundtligt, indvilger i at deltage i den beskrevne undersøgelse.

Jeg er informeret om,

at det er frivilligt at deltage, og at jeg når som helst kan trække mit tilsagn om deltagelse tilbage.

Sæt kryds

Deltagelse i video/interview.....

Accept af deltagelse i et hjemmebesøg af en observatør.....

Deltagers underskrift

Dato

Bilag 11 Cafémøder

Opgave til ”Cafébestyrerne”:

- Der er afsat 20 min. Pr. gruppe til et cafébesøg.
- Cafébestyrerne skal sikre, at alle spørgsmål nås.
- Alle udsagn/svar skal skrives ned – der skal ikke opnås enighed om besvarelserne
- Svarene skrives ned på det uddelte papir
- Få grene cafédeltagere til at skrive svar ned på skift

Spørg:

- ”Hvad tænker I, når i ser dette statement?”
- ”Hvad er vellykkethedskriteriet/optimalt i forhold til dette statement?”