



**UNDERSØGELSE AF EFFEKTEN AF
ØGET BRUGERINDFLYDELSE
PÅ OVERFØRSTERGÅRDEN**

Signe Groth Andersson og Sofie Stage

Undersøgelse af effekten af øget brugerindflydelse på Overførstergården

Platform for brugerindflydelse, Socialt Udviklingscenter SUS, 2014



Undersøgelsen er gennemført som led i projekt Platform for brugerindflydelse. Projektet har til formål at udvikle og videreudvikle metoder, der skal sikre en højere grad af indflydelse for brugere af sociale tilbud. Platform for brugerindflydelse er støttet af Helsefonden og Det Obelske Familiefond og gennemføres af Socialt Udviklingscenter SUS. www.brugerindflydelse.dk

Indhold

INDHOLD	3
FORMÅL MED UNDERSØGELSEN	4
OVERFØRSTERGÅRDEN SOM CASE	4
EFFEKTUNDERSØGELSE I TRE DELE	5
1. INDKREDSNING AF INDIKATORER FOR EFFEKTEN AF BRUGERINDFLYDELSE PÅ BRUGERNIVEAU, MEDARBEJDERNIVEAU OG LEDELSESNIVEAU	6
2. KVANTITATIV FØR- OG EFTERMÅLING AF NIVEAUET AF BRUGERINDFLYDELSE	7
3. KVALITATIV UNDERSØGELSE AF FORANDRINGER PÅ DE SYV OMRÅDER	7
FORANDRINGSANALYSE: HVILKE FORANDRINGER HAR OVERFØRSTERGÅRDENS ARBEJDE MED BRUGERINDFLYDELSE MEDFØRT?	7
RESULTATERNE FRA BINDEKS-MÅLINGERNE.....	8
RESULTATERNE FRA DE KVALITATIVE INTERVIEWS	9
<i>Sociale relationer og netværk</i>	9
<i>Åbenhed og gennemsigtighed i organisationen</i>	10
<i>Ansvar og ejerskab</i>	10
<i>Arbejds miljø</i>	10
<i>Anerkendelse af brugernes ressourcer</i>	11
HVAD SIGER ALT DETTE NOGET OM?	11
REFERENCER	12

Indledning

Som led i projekt Platform for brugerindflydelse har Socialt Udviklingscenter SUS undersøgt effekten af øget brugerindflydelse på Overførstergården, et herberg for hjemløse.

I 2013 arbejdede Overførstergården – i samarbejde med de hjemløses landsorganisation SAND og SUS – med at øge brugerindflydelsen på stedet. Det gav os en unik mulighed for at undersøge relevante forandringsområder *før og efter* indsatsen, og på den måde undersøge effekten af arbejdet.

Organisationer arbejder ofte ud fra, at brugerindflydelse per definition er godt. Forestillingen er, at brugerindflydelse spiller en aktiv rolle i forhold til brugernes livskvalitet (Holm et al., 1994).

Vi har antagelser om, hvad brugerindflydelse betyder for brugere, medarbejdere og organisationer, men vi har ikke undersøgt dem. Vi ved derfor reelt ikke, hvad effekten af øget brugerindflydelse er.

Svaret på, hvad effekten af øget brugerindflydelse er, findes ikke umiddelbart i forskningen. Her har fokus primært været på, *hvordan* man skaber brugerindflydelse, og på *antagelser* om effekten af brugerindflydelse (se fx Bjerge 2005; Laurberg og Burmølle 2007; Holm & Perlt, 2003; Holm et al., 2000).

Undersøgelsen på Overførstergården er et skridt på vejen til at generere viden om effekten af det arbejde, der gøres for at øge brugerindflydelsen for socialt udsatte mennesker, der er brugere af velfærdssystemet.

Formål med undersøgelsen

Formålet med undersøgelsen var at undersøge effekten af brugerindflydelse på tre niveauer:

1. Brugerniveau
2. Medarbejderniveau
3. Ledelsesniveau.

Formålet var desuden at udarbejde og teste et redskab, der kan bruges til at måle effekten af brugerindflydelse i en række sammenhænge.

Endelig skulle effektundersøgelsen generere brugbar viden om betydningen af øget brugerindflydelse i forhold til at kvalificere projekter med fokus på brugerindflydelse i fremtiden.

Overførstergården som case

Overførstergården er et midlertidigt botilbud for mænd og kvinder mellem 18 og 67 år, der er hjemløse, har alkoholproblemer og/eller psykosociale vanskeligheder.

Overførstergården har plads til 19 beboere, og gennemsnitstiden for et ophold er 3 -6 måneder. Medarbejderne tæller 12 fastansatte, 7 vikarer og 3 praktikanter (Overførstergården, 2012).

Beboerne på Overførstergården valgte fire områder, på hvilke de ønskede at sætte fokus på brugerindflydelse: *Regler, Aktiviteter, Den støtte, der gives til beboerne, og Hvordan vi taler med hinanden.*

På disse områder blev der gennemført en måling med det elektroniske spørgeskema Bindeks¹, og på baggrund af resultaterne arbejdede Overførstergården i en periode på 10 måneder med at øge brugerindflydelsen på to af områderne; *Regler* og *Aktiviteter*.

Effektundersøgelse i tre dele

Undersøgelsen blev designet med den ambition at producere viden om *den sandsynlige effekt* af brugerindflydelse (Krogstrup 2011).

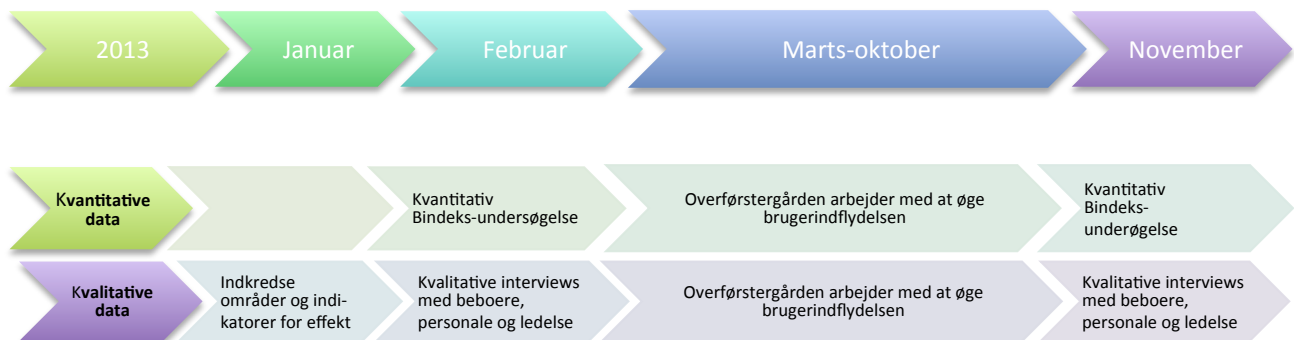
Undersøgelsen blev gennemført i 2013, den bestod af tre dele:

1. Indkredsning af områder, hvor det kan være relevant at lede efter en effekt af øget brugerindflydelse (forandringsområder) samt indikatorer for denne effekt. (Litteratursøgning og interviews).
2. Kvantitativ dataindsamling – en før- og eftermåling af *niveauet af brugerindflydelse*. (Elektronisk spørgeskemaundersøgelse med Bindeks).
3. Kvalitativ dataindsamling – en før- og eftermåling af 'temperaturen' på de syv indkredsede områder, hvor der forventes at være en effekt. (Interviews med beboere, medarbejdere og ledelse på Overførstergården).

Før- og eftermålingerne gav mulighed for at vurdere, om graden af brugerindflydelse var øget i perioden, og mulighed for at se, om der var udsving på de syv forandringsområder i samme periode. Ændringer på de syv områder, fx beboernes sociale relationer og beboernes oplevelse af ansvar og ejerskab, i perioden kunne så ses i forhold til ændring i graden af brugerindflydelse i samme periode.

Undersøgelserforløbet er skitseret i figur 1 nedenfor. Herefter beskrives de tre dele nærmere.

Figur 1: Undersøgelserforløbet



¹ Bindeks er et elektronisk spørgeskema¹, som gør det muligt at måle brugerindflydelsen på bestemte områder samt at se, hvor der blandt beboerne er størst ønske om øget indflydelse.

1. Indkredsning af indikatorer for effekten af brugerindflydelse på brugerniveau, medarbejderniveau og ledelsesniveau

Et vigtigt led i undersøgelsen var at identificere de områder, som øget brugerindflydelse kan forventes at have en effekt på, samt at udvikle indikatorer for effekten af brugerindflydelse. Forandringsområder og indikatorer, som kunne danne grundlag for den kvalitative del af før- og eftermålingen.

For at indkredse forandringsområder og udarbejde indikatorer for effekten af brugerindflydelse afdækkede vi først den aktuelle viden om effekten af brugerindflydelse². Det blev gjort via en litteratursøgning og ved interviews med videnspersoner på området samt interviews med brugere, medarbejdere og ledelse på Overførstergården. Desuden gennemførte vi interviews med projektgruppen på Overførstergården om deres målsætninger og forventninger i forbindelse med arbejdet med at øge brugerindflydelsen på stedet – deres forandringsteori.

Ud fra afdækningen identificerede vi syv områder, på hvilke øget brugerindflydelse kan forventes at føre til forandring. Vi har i undersøgelsen kaldt disse områder de syv forandringsområder³:

1. Bevidsthed om egne behov

Brugerne bliver mere bevidste om og bedre til at udtrykke egne behov.

2. Ansvar og ejerskab

Brugerne oplever større ansvar for hinanden, medarbejdere og ledelse, og de får mere ejerskab for bo- eller dagtilbuddet.

3. Initiativ og spontanitet

Brugerne bliver mere initiativrige, og brugere og medarbejdere bliver mere spontane.

4. Arbejdsmiljø

Det psykiske arbejdsmiljø for medarbejdere og ledelse bliver bedre.

5. Sociale relationer og netværk

Brugernes sociale relationer og netværk styrkes – også til medarbejdere og ledelse.

6. Åbenhed og gennemsigtighed i organisationen

Der kommer større åbenhed og gennemsigtighed på bo- eller dagtilbuddet på tværs af brugere, medarbejdere og ledelse.

7. Anerkendelse af brugernes ressourcer

Medarbejdere og ledelse anerkender og trækker mere på brugernes ressourcer.

² Se notat: Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse, Platform for brugerindflydelse, 2014. www.brugerindflydelse.dk

³ For en oversigt over de syv forandringsområder og de antagelser og kilder, de bygger på, se notatet: Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse, Platform for brugerindflydelse, 2014. www.brugerindflydelse.dk

2. Kvantitativ før- og eftermåling af niveauet af brugerindflydelse

De kvantitative før- og eftermålinger blev gennemført som spørgeskemaundersøgelser med brugerindflydelsesindekset Bindeks. Det er et prædefineret elektronisk spørgeskema, der måler niveauet af brugerindflydelse på en række udvalgte områder⁴.

En Bindeks-måling giver kvantitativ information om, hvor meget brugerindflydelse henholdsvis beboere, medarbejdere og ledelse oplever, der er på en række på forhånd definerede områder. Overførstergården valgte at måle niveauet af brugerindflydelse på områderne *Regler, Aktiviteter, Den støtte, der gives, og Hvordan vi taler med hinanden*.

Overførstergården gennemførte en Bindeks-måling på disse områder ved projektstart (januar 2013) og efter et lille år (november 2013). Det gav mulighed for at bruge første måling som baseline i forhold til den anden måling et år efter.

3. Kvalitativ undersøgelse af forandringer på de syv områder

Forandringerne på de syv på forhånd definerede områder, dvs. effekten af den formodede øgede brugerindflydelse i perioden, indkredsede vi i en række kvalitative fokusgruppeinterviews med henholdsvis brugere, medarbejdere og ledelse på Overførstergården.

Vi interviewede alle tre grupper i to omgange (februar og november 2013). Efter hver af de to interviewrunder gennemgik vi optagelser og referater. Først for at beskrive en baseline på de syv forandringsområder før Overførstergården satte gang i arbejdet med at øge brugerindflydelsen. I anden runde for at spore, om der var sket forandringer på de syv områder i løbet af projektperioden.

Til sammen gav de to interviewrunder viden om, hvilke forandringer der var sket på de syv områder i den periode, Overførstergården arbejdede med at øge brugerindflydelsen på stedet – det vil sige den sandsynlige effekt af den formodede øgede brugerindflydelse.

Forandringsanalyse: Hvilke forandringer har Overførstergårdens arbejde med brugerindflydelse medført?

De to før- og eftermålinger (den kvantitative Bindeks-måling og den kvalitative interviewundersøgelse) gav et overblik over forandringer i forhold til niveauet af brugerindflydelse samt på de syv forandringsområder.

I dette afsnit giver vi først et kort rids af de forandringer, der var at spore i henholdsvis den kvantitative del og den kvalitative del af undersøgelsen. Efterfølgende er der en gennemgang af de mest fremtrædende forandringer på de syv forandringsområder, som kan formodes at have en sammenhæng med det arbejde, Overførstergården har gjort i perioden for at øge brugerindflydelsen.

⁴ Bindeks er udviklet af Socialt Udviklingscenter SUS i tidligere sammenhæng og i tæt samarbejde med brugere af boformer for hjemløse. Bindeks bruges blandt andet af SAND, de hjemløses landsorganisation, til udvikling af boformer for hjemløse (SAND 2012). Bindeks er frit tilgængeligt på www.bindeks.dk.

Resultaterne fra Bindeks-målingerne

Overførstergården valgte at måle niveauet af brugerindflydelse på fire områder: *Regler, Aktiviteter, Den støtte, der gives*, og *Hvordan vi taler med hinanden*. I perioden for undersøgelsen (10 måneder) blev der arbejdet med områderne *Regler* og *Aktiviteter*, men med en forventning om, at arbejdet også kunne påvirke de andre områder. Bindeks-målingen blev derfor udført på alle fire områder igen i anden omgang.

Bindeks-målingerne viste kun en lille forandring i niveauet af brugerindflydelse i løbet af perioden. Hertil skal siges, at det er en forholdsvis kort periode, der måles på, og at opstartsfasen af en sådan udviklingsproces kan være træg. Både medarbejderne og ledelsen på Overførstergården oplevede da også, at det først var i sidste del af undersøgelsesperioden, at udviklingsinitiativerne rigtigt begyndte at tage form og virke.

Bindeks-resultaterne viste:

- Der er sket en lille samlet udvikling i niveauet af brugerindflydelse i løbet af perioden.
- Der er størst udvikling i ledelsens og personalets oplevelse af niveauet af brugerindflydelse.
- Beboerne oplever kun på to ud af fire områder, at brugerindflydelsen er øget i løbet af perioden (på områderne *Aktiviteter* og *Den støtte, som gives*).
- Beboernes ønske om brugerindflydelse er steget på de fire områder.

Samlet set kan der spores en lille stigning – ikke markant – i niveauet af brugerindflydelse i det lille år, der er gået mellem måling 1 og 2. På alle fire områder oplever beboerne, i mindre grad end personalegruppen og ledelsen, at brugerindflydelsen er øget i løbet af perioden.

Beboerne oplever, at de har fået lidt mere indflydelse på fælles aktiviteter og den støtte, de modtager. Mod forventning viste undersøgelsen også, at beboerne oplever, at niveauet af brugerindflydelse er faldet for så vidt angår indflydelse på de regler, der er på stedet, samt hvordan man taler med hinanden. . Hertil skal siges, at beboerudskiftningen i perioden mellem de to målinger kan have spillet en rolle i forhold til resultatet.

Adspurgt om, hvor meget indflydelse beboerne bør have på de forskellige områder, er ledelsen generelt, sammenlignet med både beboerne selv og personalet, mest åbne i forhold til, hvor meget indflydelse beboerne skal have. Dette kan ses i relation til, at det er ledelsen på Overførstergården, der har taget initiativet og drevet processen for øget brugerindflydelse.

Resultaterne viser desuden, at beboernes *ønske om indflydelse* er steget på alle fire områder i løbet af perioden. En forklaring på dette kan være, at det øgede fokus på brugerindflydelse har givet rum for refleksion over og mere bevidsthed om brugerindflydelse. Større bevidsthed om, hvad der er muligt og dermed et endnu større ønske om mere indflydelse. Dette kan også være medvirkende til, at der i perioden ikke er en markant stigning i beboernes oplevelse af niveauet af brugerindflydelse. Større bevidsthed om, hvad det er muligt at have indflydelse på, kan give anledning til en kritisk forholden sig til niveauet af brugerindflydelse generelt. I virkeligheden et positivt tegn.

Resultaterne fra de kvalitative interviews

På baggrund af analyserne af de kvalitative før- og efterinterviews kunne vi tegne et billede af en række tendenser til forandringer på de områder, vi havde indkredset før undersøgelsen (jf. De syv forandringsområder side 6). Nedenfor skitseres de tendenser, der var mest fremtrædende.

Umiddelbart ser det ud til, at der er sket en positiv forandring på forandringsområderne *Ansvar og ejerskab, Sociale relationer og netværk, Åbenhed og gennemsigtighed i organisationen og Anerkendelse af brugernes ressourcer* i løbet af perioden.

Det ser samtidig ud, som om der er en uventet bieffekt på området *Arbejds miljø*. Nogle af medarbejderne oplever mindre grad af indflydelse i forhold til beboerne og kan derfor føle sig lidt 'sat af'.

Overordnet fremgår det af interviewene, at:

- Relationen mellem beboere og medarbejdere er blevet styrket.
- Beboerne har større forståelse for arbejdsgange og regler.
- Beboerne tager ansvar for hinanden.
- Beboerne udviser større ejerskab for Overførstergården.
- Øget brugerindflydelse kan sætte medarbejderne i en 'klemme'.
- Medarbejderne og ledelsen har lyst til at inddrage beboerne og deres ressourcer.

Nedenfor gennemgås forandringerne nærmere.

Sociale relationer og netværk

Relationen mellem beboere og medarbejdere er blevet styrket.

Både medarbejdere og beboere oplever, at relationen mellem beboere og medarbejdere er blevet mere ligeværdig.

Der er mulighed for, at medarbejdere og beboere kan være sammen om flere aktiviteter. Det er stadig oftest medarbejderne, der tager initiativet til aktiviteter, men beboerne er mere bevidste om deres egen rolle i forhold til at bakke op om aktiviteterne.

Beboerne er i højere grad opmærksomme på, at de også har et ansvar i forhold til at skabe en god relation til medarbejderne. Det er ikke kun medarbejderne, der skal sørge for god stemning og en god relation.

Beboerne oplever, at medarbejderne er blevet mere lydhøre og mere tilgængelige.

Medarbejderne er blevet mere nuancerede i deres reaktioner på eksempelvis, hvorfor beboerne ikke tager mere initiativ, eller på kritik og problematiseringer fra beboernes side. Medarbejderne har større forståelse for beboerne, deres reaktioner og ønsker.

Beboerne beskrives som samarbejdspartnere af medarbejderne.

Åbenhed og gennemsigtighed i organisationen

Beboerne har større forståelse for arbejdsgange og regler.

Beboerne har større bevidsthed om arbejdsgange – fx i forhold til, hvorfor ledelse og medarbejdere opfordrer til, at alle forslag går gennem beboerrådet.

Beboerne oplever, at der er kortere fra tanke til handling: Får en beboer en god idé eller har et forslag til en ændring, tager det kortere tid end før at få det gennemført. Det motiverer. Beboerne oplever stadig i nogen grad træghed i beslutningsprocesser, ved at ledelsen skal godkende det, der koster penge. Dette til trods for, at ledelsen fortæller, at der hver måned er 4000 kr. til rådighed, som beboerne frit kan anvende til forskellige aktiviteter.

Beboerne har selv været med til at udforme reglerne og finder dem generelt meningsfulde.

Ansvar og ejerskab

Beboerne tager ansvar for hinanden.

Lange eftermiddage, som beboerne tidligere beskrev som et tidspunkt, hvor man gik hinanden lidt på nerverne, opleves som mere harmoniske.

Beboerne udtrykker større respekt for hinandens behov og grænser, og de er bevidste om den indflydelse, de har på stemningen på stedet. De er mere bevidste om deres egen rolle i forhold til at skabe god stemning på Overførstergården, indbyrdes og i relationen til medarbejdere og ledelse.

Beboerne udviser større ejerskab for Overførstergården.

Beboerne udtrykker i højere grad, at de oplever et ansvar for at passe på stedet og for at behandle hinanden og medarbejderne ordentligt. Beboerne oplever, at det at få ansvar for forskellige opgaver styrker selvtilliden samt tilliden mellem beboere og medarbejdere.

Medarbejderne oplever, at beboerne godt kan lide at tage ansvar for fx at vise nye rundt. Men at ikke alle tager ansvar for deres gøremål, som er betegnelsen for de pligter, beboerne har i hverdagen, fx i forhold til at deltage i rengøring, madlavning mv.

Ledelsen oplever, at beboerne er gode til at træde til og hjælpe, når der er akut behov for det.

Arbejds miljø

Øget brugerindflydelse kan sætte medarbejderne i en 'klemme'.

Generelt beskrives arbejdsmiljøet på Overførstergården som godt, bortset fra at nogle medarbejdere oplever kontrol fra ledelsen, som kan være stressende. Der er i den henseende ikke de store forandringer at spore ved interviewene før og efter.

Derimod er det interessant at, i takt med, at indflydelsen og ansvaret hos beboerne er øget, oplever nogle af medarbejderne, at de er 'sat lidt af'. De synes ikke, at indflydelse og ansvar fra ledelsen til medarbejderne er fulgt med i samme grad, og det oplever nogle som et tegn på mistillid fra ledelsens side. Her er det altså en uventet negativ bieffekt af den øgede brugerindflydelse at spore. Denne forandring giver et vigtigt

tip om, at det er vigtigt at medtænke og involvere alle aktører i organisationen, når man arbejder med at øge brugernes indflydelse, da dette også kan have stor indflydelse på fx medarbejdernes hverdag.

Anerkendelse af brugernes ressourcer

Medarbejderne og ledelsen har lyst til at inddrage beboerne og deres ressourcer.

Beboerne oplever, at det at få ansvar for forskellige opgaver styrker selvtilliden samt tilliden mellem beboere og medarbejdere.

Nogle medarbejdere omtaler beboerne som samarbejdspartnere, og det omtales generelt som meningsfuldt og værdifuldt at involvere beboerne.

Ledelsen oplever, at beboerne er gode til at træde til og tage ansvar, når der er akut behov for det, men ikke altid for gode til at tage ansvar for sig selv.

Hvad siger alt dette noget om?

Som det fremgår ovenfor, har der vist sig nogle mærkbare forandringer på en række områder over perioden for undersøgelsen. For at kunne koble det til niveauet af brugerindflydelse og rent faktisk sige noget om effekten af øget brugerindflydelse, skal disse forandringer ses i forhold til resultaterne fra Bindeks-målingerne.

Bindeks-målingerne viser, at der kun ses en lille stigning i niveauet af brugerindflydelse i perioden. Derfor kan forandringerne på de nævnte områder ikke siges at have en tydelig sammenhæng med en helt konkret oplevelse af øget brugerindflydelse. Der vil være bedre mulighed for at sige noget om denne sammenhæng ved at lade undersøgelsen strække sig over en længere periode, så der er mulighed for at arbejde i længere tid med at øge brugerindflydelsen. Eller ved at lave løbende målinger, så det er muligt at følge udviklingen over længere tid, så udsving på grund af udskiftningen af beboere bliver mindre fremtrædende.

Derimod kan resultaterne sige noget om, at det at sætte fokus på brugerindflydelse og arbejde på at øge niveauet af brugerindflydelse påvirker flere steder i organisationen – også før de helt konkrete resultater af øget brugerindflydelse er klare og tydelige.

Overførstergården har efter undersøgelsen arbejdet videre med at øge brugerindflydelsen på flere af de udvalgte områder – og det kan forventes, at der nu er større forandringer både i forhold til niveauet af brugerindflydelse og på de syv forandringsområder.

Referencer

- Bjerge, Bagga, 2005, *Empowerment og brugerinddragelse i praksis*, Aarhus: Center for Rusmiddelforskning.
- Dahler-Larsen, P., 2003, Opskrift på virkningsevaluering, I: Dahler-Larsen, Per og Krogstrup, Hanne Kathrine, 2003, *Nye veje i evaluering*, Viborg: Academica, Kapitel 4.
- Holm, Per et al., 1994: *Liv og kvalitet i omsorg og pædagogik*. Århus: Systime.
- Holm, Per et al., 2000: *KUBI – KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse*. København: Socialt Udviklingscenter SUS.
- Holm, Per & Perlt, Birger, 2003, Når forandring er målet – om KUBI: KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse. I: Bengtsson, Steen et al., 2003, *Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse*. AKF Forlaget.
- Krogstrup, Hanne Kathrine, 2011, *Kampen om evidens*, København: Hans Reitzel Forlag.
- Laurberg, Ask Sveistrup og Burmølle, Stine Hvid, 2007, *Brugerindflydelse på § 110 boformer for hjemløse i Danmark*, København: Fonden Projekt UDENFOR og SAND.
- Overførstergården, 2012, www.overfoerstergaarden.dk, tilgået d. 6.12.12.
- SAND, 2012, "Hvad skal vi have at spise, og hvem skal bestemme det?", *Sandsiger* (nyhedsbrev), nr. 06 juni 2012, SAND – de hjemløses landsorganisation.
www.sandudvalg.dk/Menu/Aktuelt/SANDsiger/SANDsiger+arkiv/SANDsiger+juni+2012, tilgået d. 18.12.12
- Weiss, C. H., 1998, *Evaluation*, 2. udgave, Upper Saddle River: Prentice Hall inc.