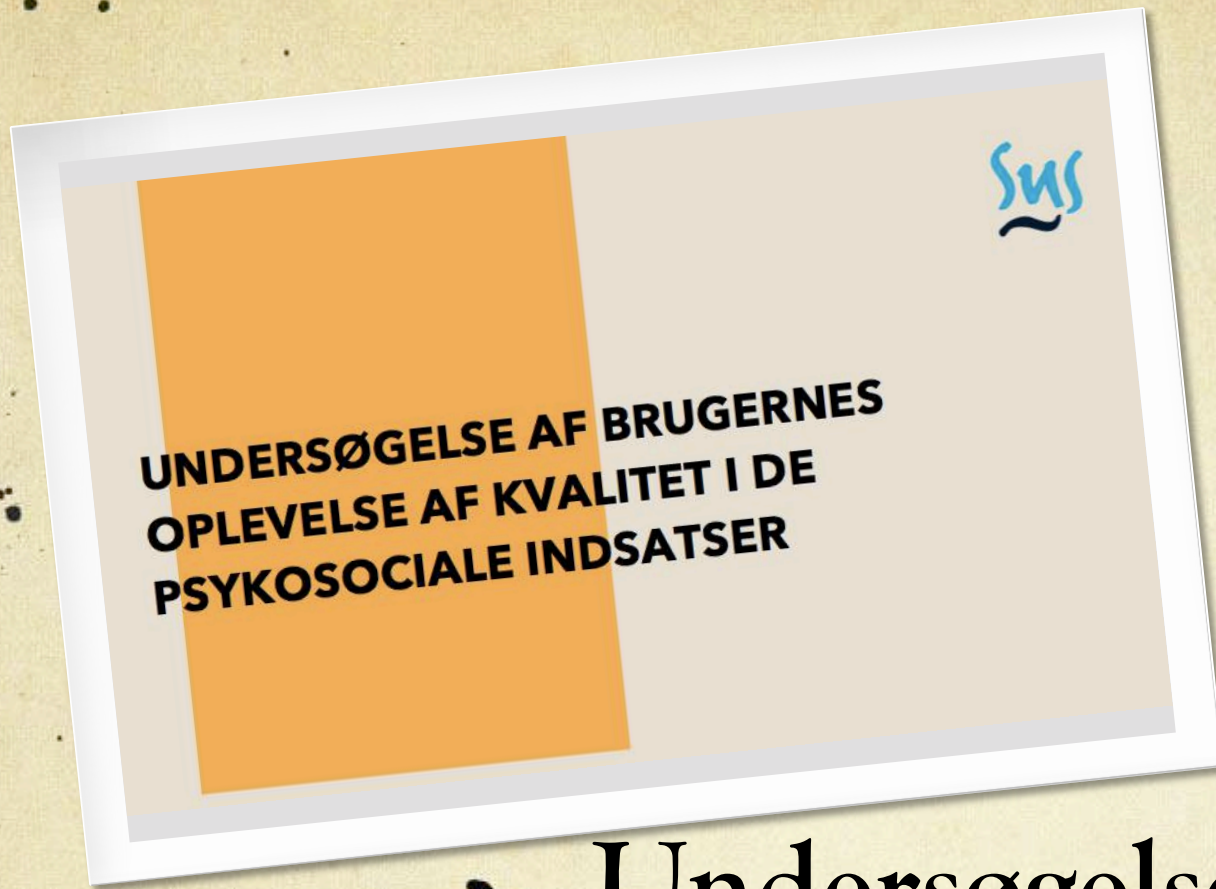




# Brugerundersøgelser

Jørgen Anker, Projektchef  
Socialt Udviklingscenter SUS



# Undersøgelse for rådet for socialt udsatte

Gennemført i efteråret 2015

To spørgsmål til diskussion og refleksion:

1) Hvordan kan man lokalt arbejde med brugerundersøgelser?

2) Hvilke tanker giver det hos Jer som lokale udsatteråd at høre om denne undersøgelse – hvordan kan I selv arbejde med det???



# Brugerundersøgelser

*Hvorfor?*

# Brugerundersøgelser

- Er brugerne ikke de bedste til at pege på, hvad det er for en støtte de har brug for...
- Hvordan opfatter brugerne den måde, som tilbuddene er indrettet på?
- Mødes brugerne med respekt?
- Har brugerne mulighed for selv at præge og træffe beslutninger om tilbuddets indretning/organisering/regler?
- Hvad synes brugerne helt grundlæggende om den støtte de får, og hvad er vigtigt for dem?

# Hvad vil jeg tale om...

- Kort om undersøgelsen og en lille smule om dens resultater
- Lidt om undersøgelsens design og metode
- Erfaringer fra undersøgelsen – et blik bag facaden; hvad var svært...
- Andre muligheder/inspiration

# Kort om opdraget

- Brugerundersøgelse
- Tre kommuner
- Ikke bare kvalitativt – også ønske om noget kvantitativt
- Gerne ønske om at se tendenser på feltet i lyset af stigende vægt på recovery
- En uensartet målgruppe på tværs af de tre kommuner
- Begrænsede økonomiske ressourcer

# Grafisk illustration af undersøgelsen





# Undersøgelsen temaer – relateret til recovery

- Værdighed, inddragelse og selvstændighed
- Flexibilitet
- Relationer
- Sammenhæng
- Livskvalitet
- Overordnet vurdering af den psykosociale støtte.

# De gennemgående spørgsmål

- Oplever brugerne at støtten bidrager til styrkelse af relationer, værdighed og livskvalitet?
- Oplever brugerne at støtten er præget af fleksibilitet, koordination og sammenhæng, og inddrages de i tilstrækkeligt omfang?
- Hvordan vurderer de alt i alt den psykosociale støtte?

# Proces

- Tre kommuner: Gladsaxe, Holstebro og Fåborg-Midtfyn
- Pilot-test
- Lokal tovholder
- Målgruppe defineret ud fra type tilbud (paragraf)
- Tovholder formidlede skemaer (elektronisk og i skemaer)
- I nogle tilfælde fik borgerne hjælp til udfyldelse af skemaer

# Spørgeskemaet

- 41 spørgsmål i alt – nogle åbne
- Dels baggrundsoplysninger
- Dels konkrete spørgsmål

# Spørgsmål både til noget konkret og til om spørgsmålet/temaet er vigtigt

## 23 Jeg oplever, at min sagsbehandler lytter og handler ud fra mine behov og ønsker

Vælg ét af følgende mulige svar:

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- I ringe grad
- Ved ikke

## 24 Det er vigtigt, at min sagsbehandler lytter og handler ud fra mine behov og ønsker

Vælg ét af følgende mulige svar:

- I høj grad
- I nogen grad
- I mindre grad
- I ringe grad
- Ved ikke

# Undersøgelsens svarprocent

- 199 besvarelser ud af 522 mulige. Svarprocent = 38 %

	Totalpopula- tion / Antal	Besvarelser / Antal	Andel af undersøgel- sen	Svarprocent
Faaborg- Midtfyn	175	75	38 %	<b>43 %</b>
Holstebro	157	62	31 %	<b>39 %</b>
Gladsaxe	190	62	31 %	<b>33 %</b>
<b>I alt</b>	<b>522</b>	<b>199</b>		<b>38 %</b>



# Brugerundersøgelser

*Svarprocent på 38!*

Hvad tænker I om det?

Et par hovedresultater



# Gennemgående et positivt mønster

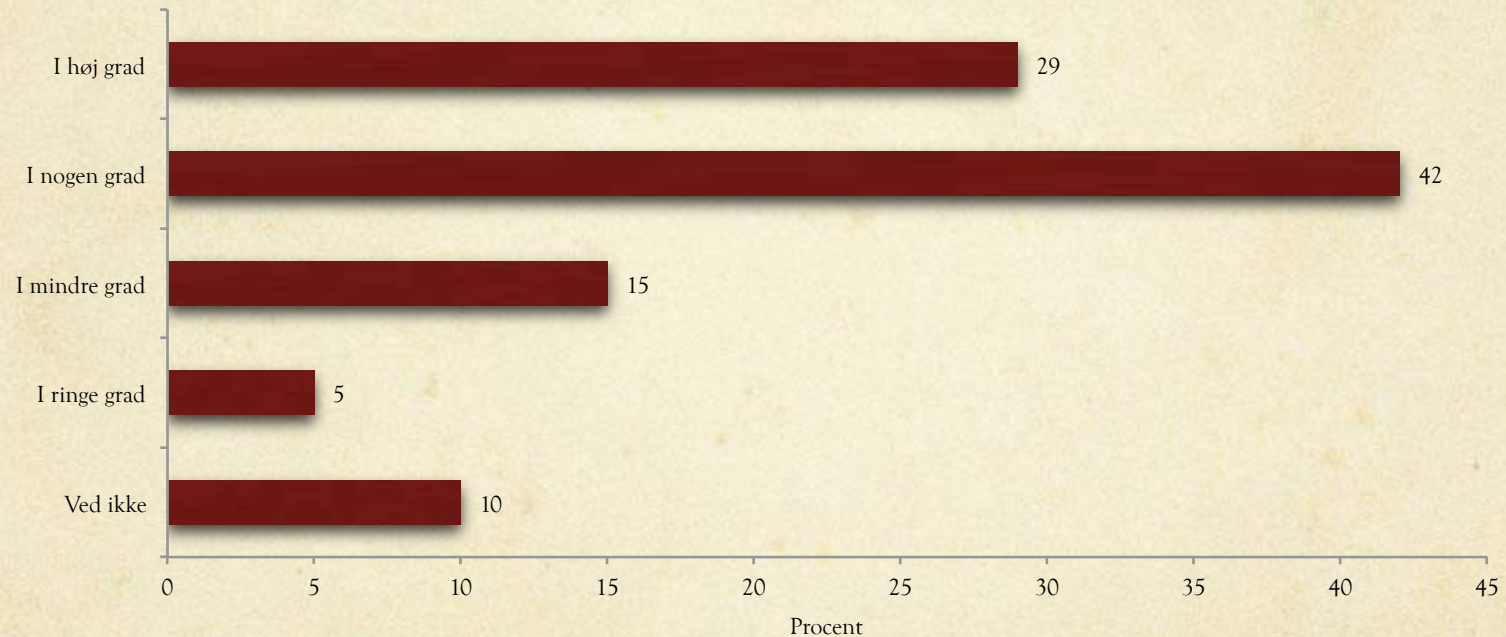
- Relativ stor tilfredshed på næsten alle parametre
- Unge lidt mere kritiske – knap så positive i vurderingerne
- Gladsaxe lidt mere kritiske
- Men der er også plads til forbedringer... Spørgsmål, som kan sættes til diskussion...

# Værdighed, selvstændighed og inddragelse

- Brugere oplever helt gennemgående at få støtte til dette. Dog ikke helt i top...
- De er mest tilfredse med personale på botilbud og støtte-kontaktpersoner
- Til gengæld opleves det i langt mindre udstrækning hos sagsbehandler og jobkonsulent – *Kan man gøre noget ift. myndighedsarbejdet?*

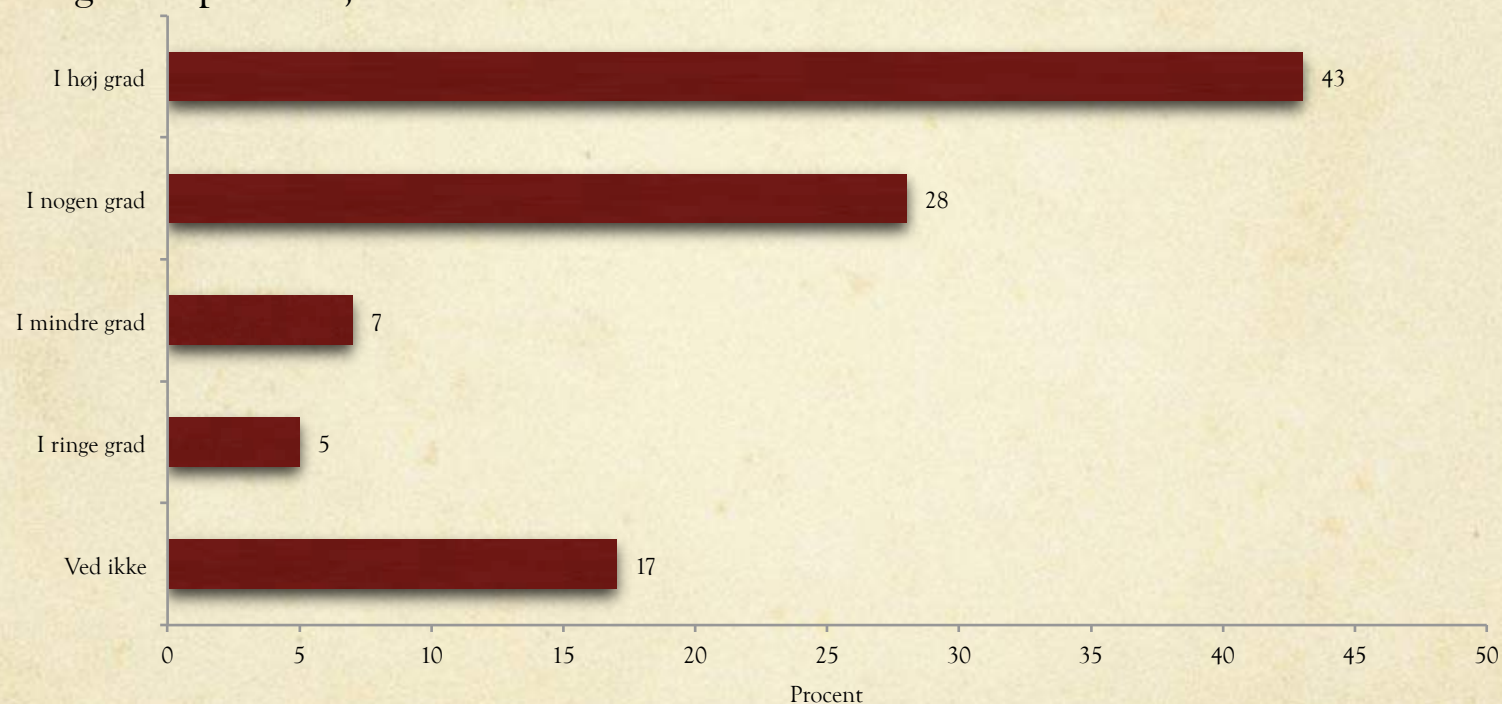
# Vurderinger – hvornår er det godt?

Brugernes oplevelse af, om den støtte de får, gør dem mere uafhængige og selvstændige.  
Angivet i procent. (N=195)

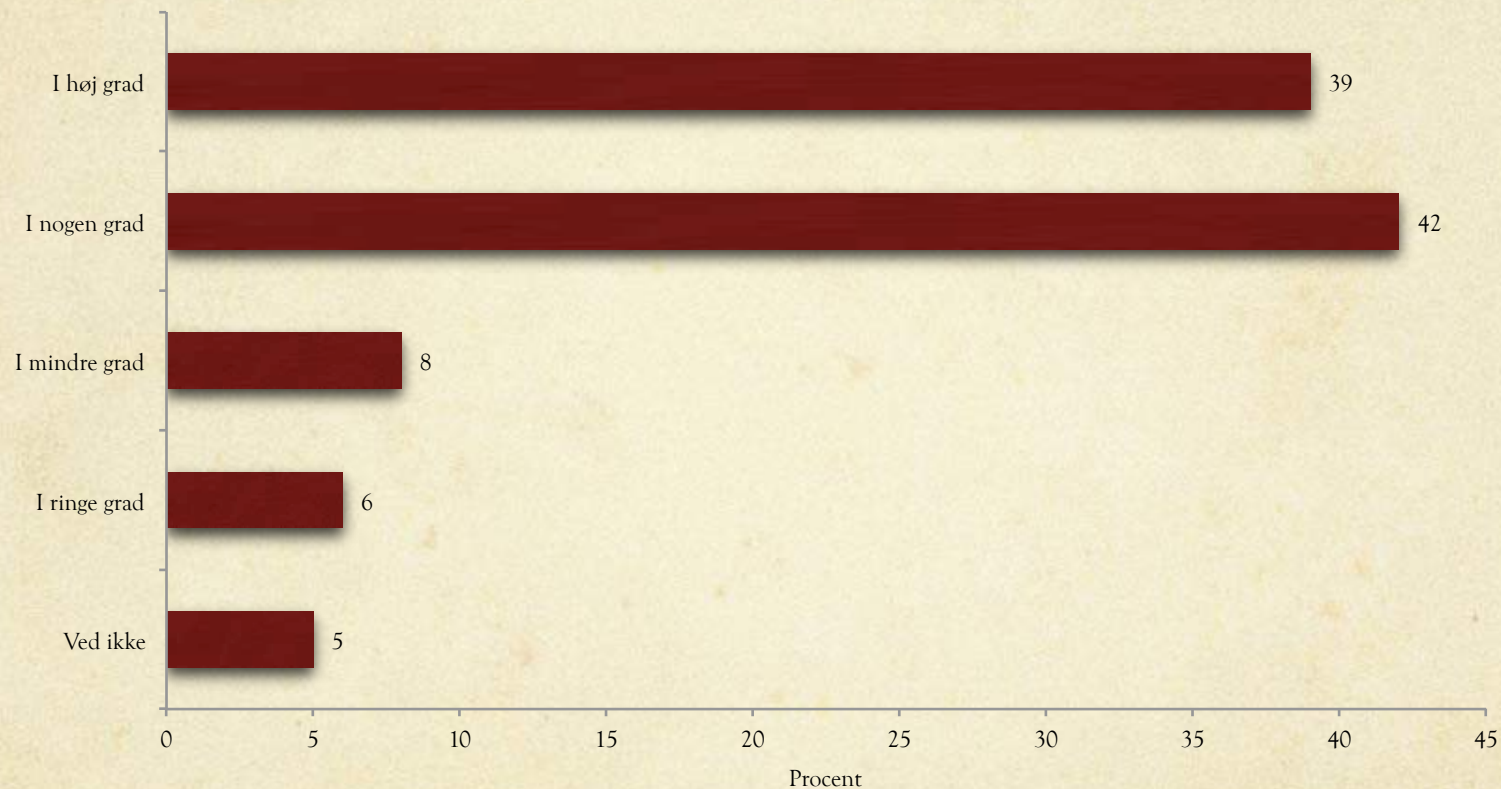


# Vurderinger – hvornår er det godt?

Brugernes oplevelse af, om sagsbehandleren lytter og handler ud fra deres behov.  
Angivet i procent, N= 190.



# Svarer støtten fra kommunen til ønsker og behov?



# Fortolkningsseminar

- Vurdering og drøftelse af resultater
  - Rådet for socialt udsatte
  - Repræsentanter fra de tre kommuner
  - Brugerrepræsentanter
  - Nogle 'eksperter' med viden fra området

# Hvordan bruger man det lokalt?

- Vil bruge det på bl.a. Botilbud for at diskutere, brugernes oplevelse - dialog i fx beboerråd.
- Drøftelse af, hvad der er godt nok...
- Fokus på de, som ikke er så tilfredse (fx øget opmærksomhed på de unge)

# Lidt refleksioner over undersøgelsen



# Hvad skyldes de positive svar

- Er det faktisk godt?
- Er der noget i metoden?
- Er der noget i den måde, som vi spørger på?

# Mulige metodiske udfordringer

## Udfordring

- Creaming: Er det de bedst fungerende og de mest tilfredse som svarer?
- Falder nogle fra/står af når de får et spørgeskema? – Forstår de spørgsmålene?
- Længden af skemaet...
- Det ambitiøse – vs – at spørge til det allervigtigste

## Hvad kan man gøre?



# Usikkerhedsmomenter

## Hvordan foregik det?

- Et mellemlid i form af en kontaktperson i hver kommune og borgerne – ikke direkte kommunikation med målgruppen

## En stærkere løsning...

- Direkte kontakt med alle interviewpersonerne, så man kunne lave opfølgning, lave rykkere mv.

Mulige greb – gode råd – vigtige  
overvejelser

# Hvad kan man gøre ift. forståelse af spørgsmålene

- Udfærdigelse af spørgsmålene (hvem gør det? Hvad er vigtigt? Kan man inddrage brugere i dette?)
- Pilot-test
- En interviewer (der har en dialog, og som så udfylder skemaet)
- Brug af grafik som element

# Hvordan kan man bruge det?

- Skabe opmærksomhed (også politisk), debat og refleksion; hvad er det gode tilbud/det gode arbejde for brugerne?
- Sammenligne tilbud...
- Sammenligne kommuner
- Fokuserer på det gode – og hvad det er udtryk for - for at kunne forstørre det og lære af det
- Fokus på udfordringerne – hvad viser det? Hvad kan man gøre anderledes?

# Processen skal tænkes godt igennem – fra start til slut

- Brugerundersøgelser er meget mere end blot selve undersøgelsen...
- Processen både før, under og efter er mindst lige så vigtig... Og nogle gange kan den faktisk være vigtigere...
- Læringen, der opstår i forbindelse med undersøgelsen er det vigtigste...

# Overvejelser

1. Hvordan skal det bruges?
2. Hvem er målgruppen (hvem er det, som skal spørges?)
3. Hvad er forudsætningerne hos målgruppen? (sprog, læse, skrive, forstå, tid hvor koncentrationen kan holdes)
4. Er brugerne vant til at blive spurgt/forholde sig til, om det tilbud, som de modtager er godt?
5. Hvordan får vi fat i målgruppen/brugerne i undersøgelsen?
6. Hvilken metode kan bedst give os det indblik, som vi ønsker set i lyset af det ovenstående?



# Hvordan skal der interviewes?

- Hvad vil det betyde, hvis personalet interviewer?
- Kan brugerne selv involveres i processen?
- Kan man bruge skemaer?
  - Papir?
  - Elektronisk
- Hvordan sikrer man høj deltagelse? – Hvad er motivationen til at svare

# Fra en passiv til en mere aktiv brugerrolle

- Vi oplever at brugere ikke altid er vant til at blive hørt i systemet – tror ikke at deres mening betyder noget...  
Og er derfor tilbageholdende med at svare/udtale sig.
- Måske skal der ikke blot arbejdes med at stille gode spørgsmål, men også at gøre brugerne i stand til at svare...
- Vise at det har betydning og kan føre til noget....

# Yderligere inspiration -

BIKVA

KUBI - Lad brugerne bestemme, *hvad* der er vigtigt at spørge om.

Brugerrejser

# BIKVA – BrugerInddragelse i KVAlitetsvurdering



# KUBI – KvalitetsUdvikling gennem Bruger Indflydelse

- En model udviklet af SUS til at arbejde med kvalitetsudviklingen på botilbud.
- Der nedsættes et evalueringsteam (brugere, pårørende, personale og en, der ikke er ansat på botilbuddet)
- Brugerne er med til at bestemme, hvad der er vigtigt at spørge om; definerer kvaliteten
- Teamet interviewer de forskellige parter og vurderer botilbuddet efter de parametre, som er blevet defineret fra start
- Der laves en rapport – og botilbuddet skal lave en udviklingsplan og arbejde med de temaer, der er fremhævet som vigtige



# Brugerundersøgelser

*Hvordan kan I bruge dem lokalt?*



# Brugerundersøgelser

*Hvordan vil I umiddelbart foretrække  
at gribe det an?*



# Brugerundersøgelser

*Hvad skal der til for at realisere det?*