

Kortlægning af arbejdet med
brugertilfredshed og brugerinddragelse
i Socialforvaltningen 2014

INDHOLD	
Indledning	2
Aktiviteter/indsatser på tværs i forvaltningen.....	3
Brugertilfredshed.....	3
Brugerinddragelse	4
Myndighedsområdet.....	5
Socialcenter København.....	5
Brugertilfredshed	8
Brugerinddragelse	8
Handicapcenter København.....	9
Brugertilfredshed	9
Brugerinddragelse	10
Rådgivningscenter København.....	11
Brugerinddragelse	11
Børnefamiliecenter København	12
Brugertilfredshed	5
Brugerinddragelse	7
Driftsområdet	13
Børne- og ungeområdet.....	13
Brugertilfredshed	13
Brugerinddragelse	13
Voksenområdet.....	16
Brugertilfredshed	16
Brugerinddragelse	19

INDLEDNING

Fælles for Socialforvaltningens mange områder er, at der aktivt arbejdes med at inddrage borgere og pårørende, og at der derfor er stor opmærksomhed omkring at lytte til borgeren, og løbende tilpasning af praksis/aktiviteter på denne baggrund.

Der er kun få områder, der gennemfører systematiske brugertilfredshedsundersøgelser i Socialforvaltningen. Med systematiske brugertilfredshedsundersøgelser menes en kontinuerlig handling, der både kan dække kvalitative og kvantitative undersøgelser. De steder hvor man har gennemført sådanne undersøgelser, anvendes de handlingsorienterede for udvikling af praksis.

I dette bilag præsenteres status på, hvordan der i dag arbejdes med dels brugertilfredshed og dels brugerinddragelse i Socialforvaltningen. Hvert kapitel er inddelt efter område, henholdsvis Tværgående aktiviteter, Myndighedsområdet og Driftsområdet, mens hvert kapitel er underinddelt i 'Brugetilfredshed' og 'Brugerinddragelse'.

AKTIVITETER/INDSATSER PÅ TVÆRS I FORVALTNINGEN

*Der forgår en række aktiviteter på tværs af Socialforvaltningen som har fokus på **brugertilfredshed**. Der er fx tale om et seminar samt et netværk omhandlende Feedback Informed Treatment (FIT).*

*Derudover arbejdes der med **Brugerinddragelse**. F.eks. skal Socialforvaltningen, i samarbejde med 4 andre forvaltninger i gang med et projekt, der skal danne grundlag for en mere sammenhængende service til udsatte borgere på tværs af forvaltningerne, ved at gennemføre en række servicerejseinterviews som skal kortlægge de konkrete trin i borgernes 'rejse' gennem forvaltningerne.*

Servicerejser er desuden noget som arbejdes med i Fricenterforsøg FriNova.

Derudover er man på tværs af både Børnefamiliecenter København og Drifts- og Udviklingskontoret for Børn og Familier lige nu gang med et ungeinddragelsesprojekt med fokus på at kvalificere socialforvaltningens ungeindsatser.

Kontoret for Organisationsudvikling udbyder 3 træningsforløb i innovation og brugerinddragelsesmetoder – et for ledere, et for udviklingskonsulenter og et for medarbejdere.

BRUGERTILFREDSHED

Feedback Informed Treatment (FIT)

I Socialforvaltningen har der været en stigende interesse for at arbejde systematisk med feedback fra borgeren og flere steder i forvaltningen har af egen drift implementeret FIT, mens andre er i gang med at implementere metoden. Herudover har en række enheder tilkendegivet, at de overvejer eller har planer om at implementere FIT.

FIT består af to evalueringsredskaber, der anvendes til formaliseret at efterspørge feedback fra borgeren. Ved hjælp af evalueringsredskaberne undersøges det løbende, om borgeren oplever fremskridt i behandlingen og om borgeren oplever en god relation til terapeuten. FIT handler om aktivt at anvende denne feedback til løbende justering og forbedring af terapiforløbet. Fordelen ved FIT, sammenlignet med almindelige tilfredshedsmålninger er, at det i højere grad lægger op til umiddelbar handling. Resultaterne fra FIT egner sig dog ikke til politisk rapportering af graden af tilfredshed.

På grund af den stigende interesse for FIT, afholder Socialforvaltningen i maj 2014 et **seminar** med psykolog og foredragsholder Scott Miller, som er en af ophavsmændene til metoden. Derudover er en del af de tilbud, der arbejder med FIT, gået sammen og har dannet et **FIT-netværk** på tværs i forvaltningen. Formålet med netværket er at dele erfaringer med hinanden og med andre tilbud, der er ønsker at arbejde med FIT.

Temadag om brugertilfredshedsundersøgelser

Resultatet af akkreditering har vist, at der kun er få tilbud på voksenområdet der arbejder systematisk med brugertilfredshedsundersøgelser. På baggrund heraf, afholder forvaltningen i efteråret 2014 en temadag om, hvordan man systematisk kan arbejde med brugertilfredshedsundersøgelser.

BRUGERINDDRAGELSE

Innovationstræning af Socialforvaltningens medarbejdere og ledere

Kontoret for Organisationsudvikling udbyder tre træningsforløb i innovation og brugerinddragelsesmetoder – et for ledere, et for udviklingskonsulenter og et for medarbejdere. Formålet med forløbene er, at træne medarbejdere og ledere i SOF i at inddrage borgere i både den daglige opgaveløsning og i udviklingen af organisationen og tilbuddene. Forløbene klæder blandt andet medarbejdere og ledere på til systematisk at tænke værdi for og tilfredshed hos borgere ind i deres daglige arbejde.

Sammenhængende service til udsatte borgere på tværs af forvaltningerne

Socialforvaltningen skal i samarbejde med Børne- og ungdomsforvaltningen, Sundheds- og omsorgsforvaltningen, Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen og Kultur- og fritidsforvaltningen i gang med at gennemføre en række servicerejseinterviews med borgere, som er i kontakt med flere af Københavns Kommunes forvaltninger. Interviewene skal kortlægge de konkrete trin i borgernes 'rejse' gennem forvaltningerne samt indfange borgernes reaktioner på deres oplevelser. Indsigterne fra interviewene skal være med til at pege på muligheder for at forbedre borgernes oplevelser med servicen. Hensigten med arbejdet er at udsatte københavnere fremover i højere grad oplever en sammenhængende og koordineret service af høj kvalitet på tværs af forvaltningerne. Socialforvaltningen står for at sekretariatsbetjene styregruppen.

Aktiviteter i regi af Tillidsreformen

Med udgangspunkt i tillidsreformen er der iværksat forskellige tiltag i forvaltningen, der alle har brugertilfredshed og/eller brugerinddragelse som omdrejningspunkt. Et eksempel er **Fricenterforsøg FriNova**. Som et led i tillidsreformen er Center Nordvest på psykiatriområdet blevet godkendt som fricenter og de indgår samtidig som nationalt styringslaboratorium i samarbejde med Mind Lab. Fricenterforsøget har til formål at skabe en indgang for borgere med psykiske lidelser i Nordvest. Den ene indgang skal sikre at borgerne får den koordinerede hjælp og støtte fra myndigheder, pårørende og frivillige som bedst muligt støtter op om deres recoveryproces. Processen af FriNova er bygget op omkring en inddragelse af borgerne gennem servicerejser og workshops, så det bliver borgernes oplevelser af de udfordringer, de møder i hverdagen der bliver omdrejningspunktet for de løsninger, der skabes i fricenterforsøget.

MYNDIGHEDSOMRÅDET

På hele myndighedsområdet er man i gang med at implementere ”Styrket borgerkontakt”, der er en metode til dialog med borgere, som klager over forvaltningsafgørelser. Der lægges vægt på at sagsbehandleren opnår hurtig og direkte kontakt med brugeren, og at der i kontakten med brugeren benyttes teknikker fra mægling, ligesom der er fokus på at sagsbehandleren skal være lyttende og undersøgende. Dernæst skal sagsbehandleren være løsningsorienteret og ikke kun have fokus på det rent formelle i klagen.

Erfaringer fra Holland, hvor metoden er implementeret i store dele af det offentlige system, viser, at klageproceduren standses i ca. 50% af sagerne og at brugertilfredsheden stiger med 20%.

BØRNEFAMILIECENTER KØBENHAVN

*På Børnefamiliecenter København arbejdes med **brugertilfredshed** på flere niveauer; fx i form af FIT og gennem evalueringer og brugertilfredshedsundersøgelser. Resultaterne bruges til at forbedre kvaliteten af det sociale arbejde.*

*Borgerne bliver jævnfør lovgivningen **inddraget** på forskellige måder f.eks. via børnesamtalen, handleplanen, partshøring, klagevejledning m.v. Derudover har der gennem flere år været arbejdet med forskellige metoder i såvel myndighedsarbejdet som de forebyggende foranstaltninger, som i høj grad inddrager borgerne og deres perspektiver og løsninger.*

BRUGERTILFREDSHED

Der arbejdes med brugertilfredshed på forskellige niveauer:

Direkte i sagsbehandlingen/familiebehandlingen

Nogle steder arbejder man systematisk med at undersøge og bruge forældrenes tilfredshed direkte i samtale- og sagsforløbet. Det gælder f.eks. de steder, hvor man arbejder med FIT (Feedback Informed Treatment).

Gennem interne evalueringer og brugertilfredshedsundersøgelser

I Børnefamiliecenter København gennemføres løbende evalueringer med fokus på brugertilfredsheden. Disse evalueringer er både kvantitative og kvalitative, og resultaterne bruges til at forbedre kvaliteten af det sociale arbejde. Herunder nævnes nogle aktuelle evalueringer – og hvordan de er brugt til forbedringer af praksis:

- Brugertilfredshedsundersøgelse blandt forældrene i børnefamilieenheden Nørrebro, 2011. Enheden gennemførte selv en spørgeskemaundersøgelse, hvor forældre i undersøgelsesgruppen og de to handlegrupper blev bedt om at udfylde et skema om deres tilfredshed. Resultaterne blev brugt til at forbedre service og tilbud overfor familierne i børnefamilieenheden.
- Evaluering af sikkerhedsplansarbejdet, 2011-2012

Kvalitative interview med forældre og private netværkspersoner. Kvantitativ undersøgelse af bl.a. afholdte børnesamtaler, netværksmøder, brug af SOS m.v. Evalueringen førte bl.a. til: en fælles metodebeskrivelse (vejledning), som alle sikkerhedsplansgrupper skal følge, gruppedrøftelser blandt medarbejderne om brugernes tilbagemeldinger, hvilket bl.a. har resulteret i større fokus på, hvordan man afholder møder, at der er behov for flere samtaler med forældrene ud over netværksmøder, at der er behov for støtte og vejledning til netværkspersonerne, at en sikkerhedsplan medfører dilemmaer og loyalitetskonflikter som der er behov for sparring på, samt at forældrenes retsgrundlag på nogle områder var uklart, hvilket førte til en juridisk afklaring af dette.

- Evaluering af børnegrupper. 2012-13. Både børn og forældre blev interviewet i forbindelse med en evaluering af netværksprojektet med etablering af børnegrupper, og udtrykte stor tilfredshed med tilbuddet.
- Evaluering af forældrekurser i konflikthåndtering. 2013
Kvalitative interviews med forældre, der har deltaget i forældrekurserne afholdt i 4 børnefamilieenheder. Resultaterne er blevet drøftet med de medarbejdere, som står for kurserne, og forældrenes tilbagemeldinger er brugt til at forbedre kursernes indhold og form. Derudover har forældrenes begejstring for kurserne ført til, at man planlægger en udvidelse af tilbuddet, så der på sigt kan tilbydes forældrekurser over hele byen.
- Evaluering af familierådgivningerne. Aktuel undersøgelse 15.2. – 15.5.14.
Spørgeskemaundersøgelse, hvor alle brugere af familierådgivningerne gennem en tre måneders periode udfylder et spørgeskema efter afsluttet forløb. Resultaterne samles i juni, og gives direkte tilbage til medarbejdere og ledere i familierådgivningerne til brug for forbedring af praksis.
- Kvalitative interview med forældre til brug for ny børnestrategi 2015-18. Marts 2014.
Interviews med tilfældigt udvalgte forældre om deres møde med socialforvaltningen og deres tilfredshed med indsatsen.
Forældrenes input bruges i arbejdet med at opstille fokuspunkter for den nye børnestrategi. På denne måde får brugerne også en stemme i strategien. Derudover vil resultaterne blive samlet i en lille rapport, og forældrenes tilbagemeldinger vil blive delt med medarbejdere og ledere i Børnefamiliecenter København. Dette kan danne udgangspunkt for kompetence- og metodeudvikling og en generel drøftelse af, hvordan vi kan forbedre vore ydelser og opnå større tilfredshed blandt borgerne.

Evalueringerne viser såvel tilfredshed som utilfredshed med Børnefamiliecenter Københavns service og ydelser. I den helt aktuelle interviewundersøgelse blandt tilfældigt udvalgte forældre, udtrykkes der bl.a. utilfredshed med den måde, de bliver mødt på, manglende inddragelse og mange sagsbehandlerskift. Samtidig udtrykkes stor tilfredshed med indsatsen og med mange af de tilbud, som de har gjort brug af bl.a. familiebehandling, kontaktpersoner, forældrekurser og børnegrupper.

Evalueringerne viser generelt en tendens til, at en højere grad af inddragelse og oplevelsen af reel indflydelse også fører til større tilfredshed blandt borgerne.

Alle evalueringer bruges konkret ude i praksis og resultaterne bruges til undervisning og kompetenceudvikling af medarbejderne.

BRUGERINDDRAGELSE

Den anerkendende tilgang (herunder AI – anerkendende interview), de løsningsfokuserede spørgsmålstyper, og metoden ”Signs of safety”. Ved de løsningsfokuserede metoder – herunder Signs of safety – laver man sammen med familien en fælles oversigt (på tavlen) over hvad der bekymrer, hvad der fungerer i familien og hvad der skal ske fremover. Denne oversigt bruges til sammen med familien at opstille fælles mål, lave en fælles plan og få blik på, hvad der mangler at blive belyst. Metoden tager således udgangspunkt i, at det er familien der er ”eksperter” i eget liv, og som derfor skal have indflydelse på plan og løsninger. Signs of safety og de løsningsfokuserede metoder er efterhånden meget udbredte i hele byen, og benyttes såvel i myndighedsarbejdet som i de forebyggende foranstaltninger f.eks. familiebehandlingen. De benyttes dog ikke altid, og der er stadig behov for at forbedre inddragelsen af borgerne via disse metoder – især i myndighedsarbejdet.

Børnesamtalen. I forhold til børnene arbejder man bl.a. med metoderne netværkscirkler og ”De tre huse”, som inddrager barnets perspektiver på situationen og ønsker til løsninger.

I sikkerhedsplansgrupperne arbejdes helt systematisk med inddragelse af forældre og privat netværk bl.a. gennem hyppige netværksmøder. Her er forældrene og det private netværk med til at opstille planen og har tydelige roller og opgaver i hverdagen omkring barnet. Det er familien der skal tage ansvar for og opstille et sikkert netværk omkring barnet. Der benyttes Signs of safety og løsningsfokuserede metoder i alle sikkerhedsplaner. Evalueringen af sikkerhedsplaner viste, at der systematisk afholdes mange børnesamtaler (flere end lovgivningen kræver) ligesom der også afholdes rigtig mange netværksmøder som en del af sikkerhedsplansarbejdet. Evalueringen viser, at forældre og privat netværk generelt føler sig meget godt inddraget i processen omkring sikkerhedsplanerne.

- Netværksarbejde. Gennem netværksskonsulenterne og et generelt øget fokus på inddragelse af netværket, indgår familiens private netværk hyppigere i forløbet og handleplanerne
- I de forebyggende foranstaltninger f.eks. familiebehandlingen i familiehusene, i den anonyme rådgivning i forældrerådgivningerne og i ungerådgivningerne inddrages børn, unge og forældre i processen og planen. De netop indhentede forældre-interviews i forbindelse med strategien (se nedenfor) peger på, at forældrene generelt har følt sig godt inddraget i forbindelse med disse forebyggende foranstaltninger.

*På Socialcenter København har man gennemført **brugertilfredshedsundersøgelser** i enkelte enheder i begrænsede perioder.*

***Brugerinddragelse** sker systematisk når det handler om lovkrav. Derudover anvender enkelte enheder **Feedback Informed Treatment (FIT)** som metode til at korrigere den konkrete indsats.*

BRUGERTILFREDSHED

Socialcenter København har i begrænsede perioder gennemført brugertilfredshedsundersøgelser i enkelte enheder (Modtagelsen og Voksenenheden i NV). Det opleves, at der er mest perspektiv i 1:1 evalueringer som fx FIT, der kan bruges til at tilrettelægge/korrigere den konkrete indsats.

Egentlige brugertilfredshedsundersøgelser kan være vanskeligere at omsætte til praksis, og vurderes at give mest mening i Modtagelsen, hvor der dagligt kommer op mod 100 borgere, og hvor tilkendegivelser om den oplevede service, vil kunne bruges konkret i forhold til de borgere, som møder op og modtager råd og vejledning.

BRUGERINDDRAGELSE

Når det handler om lovkrav sker inddragelsen systematisk. Socialcenter København inddrager borgerne, når de udredes efter Voksenudredningsmetoden, når der udarbejdes handleplaner (§141) og når borgerne deltager i møder med rehabiliteringsteamet, hvor deres sag drøftes med de relevante forvaltninger. Endvidere har borgerne udtaleret i forbindelse med ansøgning om førtidspension.

Feedback Informed Treatment. Flere steder i Socialcenter København arbejdes der med udgangspunkt i FIT og der er planer om at udbrede FIT til flere enheder i centeret.

Implementeringen af FIT i Socialcenter København beror på erfaringer om, at FIT kan bruges direkte til at tilrettelægge/korrigere den konkrete indsats, mens brugerundersøgelser kan være vanskelige at omsætte til praksis.

*På Handicapcenter København har man i efteråret 2013 påbegyndt årlige **brugertilfredshedsundersøgelser**, ligesom man, som en del af et 4-årigt projekt, vil undersøge borgernes tilfredshed i forbindelse med hjælpemidler.*

*Handicapcenter København arbejder med **borgerinddragelse** på forskellige måder, blandt andet via Centerråd og Forældreråd, samt borgernes eget konkrete sagsforløb.*

BRUGERTILFREDSHED

Brugertilfredshedsundersøgelser for hele HCKs målgruppe i foråret 2012 samt foråret 2013

Brugertilfredshedsundersøgelse på børneområdet - efterår 2013

- I alt blev 604 borgere inviteret til deltagelse i undersøgelsen, hvoraf 208 borgere har valgt at besvare skemaet dvs. en svarprocent på 34,6 %
- Suppleret med 2 fokusgruppeinterviews
- Spørgeskemaet spurgte også om HCK må kontakte borgerne igen som løbende opfølgning på tilfredsheden: 61% svarede ja.
- Undersøgelsen viste en tilfredshed på 2,98 på en skala fra 1-6
- Resultaterne er blevet brugt som input til HCKs nye strategi (2014-2017), særligt ift. hvilke fokusområder strategien skal have.

Undersøgelse i Hjælpemiddelenheden – januar 2014 – ultimo 2017

- Fireårigt projekt, som undersøger hvorvidt bevilgede hjælpemidler har den forventede nytte hos borgerne, samt hvordan sagsbehandlingen kan forbedres så borgerne får de korrekte hjælpemidler første gang og så hurtigt som muligt.
- Startet op i januar 2014. Indtil videre er 2 projekter igangsat, men ingen resultater foreligger endnu.
- Det ene projekt er en tilfredshedsundersøgelse via telefoninterview blandt 400 borgere hvoraf 200 har fået afslag og 200 har fået bevilget et hjælpemiddel. HCK står selv for at gennemføre telefoninterviewene hvoraf 62 er gennemført indtil videre.
- Det andet projekt forsøger at kortlægge udfordringer ved bevilling af benproteser og komme med forbedringsforslag til processen i disse sager. Projektet omfatter personlige interviews og observationer i borgernes hjem, hos sagsbehandlerne og andre samarbejdspartnere som f.eks. hospitaler, bandagister mv. Andre hjælpemiddeltyper vil efterfølgende gennemgå lignende undersøgelser.

BRUGERINDDRAGELSE

Handicapcenter København (HCK) arbejder med brugerinddragelse på forskellige måder, blandt andet via **Centerråd** og **Forældreråd** løbene i centerets udvikling, mens brugerne altid involveres i deres **eget konkrete sagsforløb**.

Nedenstående ses eksempler på brugerinddragelse i Handicapcenter København:

Feedbackforløb i Enheden for Handicapkompenserende ydelser til børn (HKY-børn) – januar-februar 2014

- Gennem to måneder har SOF Konsulenterne superviseret et antal telefonsamtaler og fremmøder med nye familier. De har deltaget i samtalerne og spurgt til borgernes feedback til samtalerne, for derefter at give feedback til sagsbehandlerne.
- Formålet har været at implementere en feedback-kultur blandt sagsbehandlerne, som derfor også har deltaget i hinandens supervision og er blevet introduceret til feedback modeller, som de selv kan bruge i fremtiden.

Fokusgrupper i forbindelse med implementeringen af Socialudvalgets handleplan på børnehandicapområdet - maj 2013:

Der blev afholdt tre fokusgrupper

1. En med fokus på kommunikation, med deltagelse af forældre
2. En med fokus på kommunikation med deltagelse af handicaporganisationer (Desuden suppleret med telefoninterviews med handicaporganisationer)
3. En med fokus på koordinerende sagsbehandlere

Inputtene fra de to førstnævnte fokusgrupper blev brugt til at definere, hvilket indhold Handicapcenter Københavns nye skriftlige informationsmateriale skulle have, samt definere fokus for kommunikationstræningen af medarbejderne i Handicapcenter København. Sidstnævnte fokusgruppe gav input til udformning af konceptet for koordinerende sagsbehandlere, som blev implementeret i efteråret 2013.

Forældrerejser og workshops

I sommeren 2013 gennemførte Kontoret for Organisationsudvikling en række interviews med forældre til børn med handicap, som er tilknyttet Handicapcenter København. Forældrene blev bedt om at beskrive 'rejsen' gennem det offentlige i forbindelse med deres barns handicap – med særligt fokus på mødet med Handicapcenter København. Formålet med interviewene var at afdække forældrenes oplevelse af mødet med Handicapcenter København for at identificere udfordringer og barrierer.

Interviewene blev fulgt op af to workshops med forældre samt medarbejderrepræsentanter. Det overordnede formål med de to workshops var at involvere forældrene i processen med at udtænke nye idéer og løsninger, som tager direkte udgangspunkt i familiernes behov. Kontoret for Organisationsudvikling samlede drøftelserne og idéerne fra de to workshops i et idékatalog, som

både forældre og Handicapcenter København fik. Handicapcenteret har taget idékataloget med i deres strategiarbejde.

RÅDGIVNINGSCENTER KØBENHAVN

*Rådgivningscenter København arbejder primært med **brugerinddragelse**.*

Misbrugsbehandlingen bygger bl.a. på frivillighed og motivation. Brugerinddragelsen er således et bærende element gennem hele behandlingsforløbet, hvor udgangspunktet for behandlingsarbejdet er, at der tages afsæt i borgerens situation, behandlingsønsker og behov.

BRUGERINDDRAGELSE

Afklaring af behandlingsbehov og ønsker sker i et tæt samarbejde med borgeren, idet den efterfølgende visitation til et behandlingsforløb bygger på borgerens egne oplysninger samt borgerens formulerede behandlingsønske. Der tages i videst mulig grad hensyn til borgers ønske til behandling både hvad angår form, indhold og sted. Borgeren kan deltage på visitationsmødet når deres sag behandles. Når borgeren er visiteret til behandlingsforløb, afholdes der i videst muligt omfang statusmøder med deltagelse af borger, hvor der følges op på forløbene i forhold til de mål, der er sat for misbrugsindsatsen.

Den løsningsfokuserede tilgang. For forløb i Rådgivningscenter København bruger personalet bl.a. den løsningsfokuserede tilgang i mødet med borgeren. Fokus for denne tilgang er at se på personens muligheder, ressourcer, ønsker og mål, samt evner til at udvikle tiltag, som kan løse problemerne. Tanken er, at der allerede før mødet med behandleren er afgørende elementer af løsningstiltag i og omkring personen, som vil kunne være vigtige at se på og udvikle.

Brugermøde på dagcenter Stæren. Den sidste onsdag i måneden afholdes der brugermøder på enheden, hvor personalet giver information om aktuelle emner. Brugere kan stille spørgsmål og diskutere relevante emner, der optager dem. På mødet kan brugere ligeledes komme med forslag og ønsker til fremtidige aktiviteter i dagcenterregi.

Pårørendegrupper i RCK. Der er løbende grupper for pårørende til indskrevne misbrugere. Emner, der behandles i grupperne, tager udgangspunkt i de pårørendes ønsker og behov. De pårørende har ligeledes indflydelse på hvilken metode, der skal anvendes til at belyse et emne. I forløbet lægges der op til, at de pårørende kan fortsætte grupperne i privat regi. Der afholdes et månedligt møde for tidligere deltagere i gruppen, hvor formålet bl.a. er at understøtte og facilitere selvhjælpsgrupperne fra tidligere forløb.

Uddannelse af brugere i SMART. Der er i RCK ansat en frivillighedskoordinator, der har til formål at opstarte og understøtte borgerdrevne selvhjælpsgrupper. Frivillighedskoordinatoren uddanner brugere, så de bliver i stand til at være gruppeledere for selvhjælpsgrupper i privatregi, og understøtter opstart af nye selvhjælpsgrupper. Der samarbejdes også på tværs med lignende

initiativer uden for Rådgivningscenteret. Grupperne har bl.a. til formål at støtte borgere, der har afsluttet et behandlingsforløb i forhold til dannelse af nye netværk og fastholde en ikke misbrugende levevis.

Overdosisprojektet RED LIV. Rådgivningscenter København deltager i overdosisprojektet RED LIV. Projektet har til formål at uddanne brugere til at forebygge opioid-overdosisdødsfald. Der bliver afholdt kurser for interesserede brugere i hvordan overdosis identificeres, og hvordan der skal handles i forhold til dette. Når brugerne har gennemført kurset udleveres et overdosiskit til brugeren.

DRIFTSOMRÅDET

*På børneområdet arbejdes der ikke med systematiske **brugertilfredshedsundersøgelser**, men en række tilbud har gennemført kvalitative interviews, ligesom et enkelt tilbud har gennemført en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt brugerne.*

***Brugerinddragelse** er en integreret del af arbejdet på børneområdet. Alle institutionerne er bevidste om, at uden inddragelse opnås ikke resultater. De forældre og børn/unge, som er tilknyttet tilbuddene, har varierende ressourcer, og derfor tilpasses indhold og grad af borgerinddragelse efter barnet/den unges og deres forældres ressourcer og vanskeligheder på et givet tidspunkt i anbringelsesprocessen. Institutionerne har gennem tiden udviklet forskellige metoder og redskaber til inddragelse. Derfor er der variation i inddragelsen fra sag til sag, men også institutionerne imellem.*

BØRNEOMRÅDET

BRUGERTILFREDSHED

- Kvalitative interviews der er anvendt til at afdække børnetilfredshed på døgninstitutionen Spanager, som har brugt tilbagemeldingerne til at optimere behandlingstilbuddet.
- Kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt brugerne (De 4 Årstider).
- Løbende evalueringer på gruppeforløb med unge og forældre ved brug af kvantitative spørgeskemaundersøgelser (De 4 Årstider og U-Turn).
- Kvalitativ interviewundersøgelse af hvordan institutionens værdigrundlag er styrende for den pædagogiske handling i praksis set fra børnenes perspektiv (Frederiksholm).
- Kvalitativ interviewundersøgelse af de unges egne vurdering af deres rådgivningsforløb (U-Turn).
- Kvalitativ interviewundersøgelse af de unges egne vurdering af deres forløb i Daggrupperne (U-Turn).
- FIT.

BRUGERINDDRAGELSE

Før en anbringelse (undtaget ved akutanbringelser) inviteres børn/unge og forældre til et møde på institutionen. Formålet med dette møde er dels, at børnene/de unge og deres forældre kan få et indtryk af tilbuddet, men i høj grad også for at medarbejderne på institutionen kan høre børnene/de unge og deres forældre om deres forventninger og ønsker til anbringelsen. Det giver børn/de unge og deres forældre et grundlag for at vurdere om institutionen er den rigtige for dem, ligesom det giver et godt afsæt for samarbejdet under anbringelsen.

Ved indflytning foretages der på institutionerne en kortlægning af barnets hverdagsrutiner og døgnrytme (ved småbørn) for at sikre, at så meget som muligt kan fastholdes i overgangen til institutionslivet. Derudover finder en forventningsafstemning sted mellem institutionens personale og forældrene/netværket for at skabe et godt grundlag for samarbejdet. Flere af institutionerne

prioriterer systematisk at anvende genogram og/eller netværkskort i starten af opholdet for derved at få det fulde billede af barnets netværk og hermed sikre, at de rette parter bliver inddraget i anbringelsesprocessen.

I løbet af barnets ophold inddrages forældre/netværk løbende i diverse praktiske gøremål og beslutninger omkring barnet. Det være sig fælles måltider, lægebesøg, tøjindkøb, skole-hjemsamarbejdet mv.

På dagbehandlingsområdet samt på de interne skoler på døgninstitutionerne inddrages forældrene i form af skole-hjem samtaler, forældremøder og fælles arrangementer.

I forbindelse med udarbejdelsen af udviklingsplaner og forandringskompas inddrages forældre og børn/unge systematisk, for at sikre at de er inddraget i løsningen. Den løsningsfokuserede tilgang i udviklingsplanen understøtter, at barnet/den unges og forældrenes ressourcer aktivt inddrages i arbejdet.

Børneråd, børnemøder eller lignende samt elevråd, hvor der er intern skole, afholdes med differentierende tidsinterval på døgninstitutionerne. På nogle institutioner er det en gang i kvartalet, andre steder hver uge eller hver 14. dag. Et tilbud (Ressourcecenter Ydre Nørrebro) har et ungeudvalg, der kan behandle ansøgninger fra de andre unge om forslag til aktiviteter. De 4 dagbehandlingstilbud har ligeledes elevråd. I disse fora får børnene/de unge indflydelse på tilbuddets tilrettelæggelse, det kan for eksempel være i forhold til indretning og sociale aktiviteter.

9 ud af de 24 døgninstitutioner har forældreråd/pårørenderåd. De resterende 15 institutioner, der ikke har et formelt forældreråd, har forældremøder, hvor forældrene har mulighed for indflydelse på institutionen. Flere af institutionerne har fokus på at løse de udfordringer, den enkelte forælder kan opleve i forbindelse med deltagelse i forældreråd, og vælger derfor at prioritere ressourcer til for eksempel at sikre transport til møderne for forældrene.

I flere af bestyrelserne på de selvejende institutioner er forældre og tidligere anbragte unge repræsenteret i bestyrelsen.

FIT. På flere institutioner bruges der, i forbindelse med behandlingsarbejdet, FIT, hvilket muliggør en løbende justering af behandlingen efter borgerens eller familiens behov.

Løbende evalueringer af gruppeforløb med unge og forældre gennemføres på flere forebyggende og rådgivende institutioner (De 4 Årstider og U-Turn). Dette muliggør en løbende justering af indsatsen efter deltagernes behov.

Bruger vi brugerinddragelsen til at udvikle kvaliteten af arbejdet?

- Feedback Informed Treatment (FIT) og andre integrerede feedback metoder muliggør en løbende justering af behandlingen efter borgerens eller familiens behov.
- Brugen af mentorordning, hvor tidligere anbragte unge uddannes til at være mentorer i tilbuddet (De 4 Årstider). En del af uddannelsen består i praktik på tilbuddet, hvilket sikrer at de unges perspektiv er med til at udvikle indsatsen.
- Forældreanbefalingsundersøgelsen blev gennemført i 2012-2013. Denne undersøgelse har, ved brug af både kvalitative interview og spørgeskema med deltagelse af 45 forældre til anbragte børn, afdækket forældrenes anbefalinger til hvordan samarbejdet mellem forældrene og de professionelle på anbringelsesstedet (døgninstitution, socialpædagogisk opholdssted, plejefamilie) kan forbedres. Inspirationsmateriale til de professionelle på anbringelsesstederne er under udarbejdelse i Center for Familiebehandling og Psykologisk Rådgivning. Forældreundersøgelsen viste blandt andet, at et godt samarbejde for forældrene bygger på en grundlæggende anerkendelse og respekt for forældrene samt tillid i relationen forældre/professionelle.

Unge kriminalitetstruede inddrages i at skabe trygt byrum

Den Korte Snor i Valby kører et projekt, hvor de unge bliver inddraget som eksperter på deres eget lokalområde i forhold til at skabe et mere trygt område. Projektet møder de unge på deres præmisser: Gadeplansmedarbejderen har fået de unge til at tegne et kort over deres lokalområde, hvorefter de gik ud og tog billeder af de steder, hvor de følte sig hhv. trygge og utrygge. På baggrund af de efterfølgende snakke med de unge er et samarbejde med en landskabsarkitekt og de andre forvaltninger igangsat, hvor de unge indretter et område i lokalområdet, så det bliver et trygt sted for dem, at færdes. Via inddragelse af brugerne i forbedring af egen situation har projektet således også skabt en større tilfredshed hos brugerne.

Ungeinddragelsesprojekt - "Et menneske - ikke en sag"

På tværs af både Børnefamiliecenter København og Drifts- og Udviklingskontoret for Børn og Familier står i spidsen for et projekt, hvor 150 unge samt medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen sammen skal inspirere hinanden til, hvordan fremtidens ungeindsats skal se ud. Projektet har til formål at give udsatte unge en stemme i kommunens arbejde med de unge selv – herunder blandt andet:

- at formidle unges oplevelser, tanker, ideer og anbefalinger til medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen
- at inddrage de unges anbefalinger i udarbejdelse af det strategiske arbejde for ungeområdet
- at styrke de unges oplevelse af reel inddragelse

Projektet arbejder ud fra en tro på, at den bedste måde at få unge i tale er ved at invitere dem til at indgå i fælles projekter, hvor de er eksperterne. Projektet har et mål, men vejen til målet er styret af de unge selv i samarbejde med professionelle, der har erfaring med ungeinddragelse.

Metodemæssigt består projektet af en række aktiviteter og debatter, hvor unge, medarbejdere og ledere fra Socialforvaltningen mødes under nye, anderledes og inspirerende præmisser.

Erfaringerne og anbefalingerne skal bruges ift. arbejdet med Børneområdets Strategi 2015-18 samt som inspiration til socialforvaltningen fremadrettede inddragelse af og samarbejde med unge.

VOKSENRÅDET

*Der er kun få områder, der gennemfører systematiske **brugertilfredshedsundersøgelser**. Feedback fra audit viser, at brugerne grundlæggende var tilfredse med deres tilbud, og følte sig anerkendt og respekteret. De steder hvor der gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser anvendes de oftest som handlingsorienterede for udvikling af praksis.*

*Alle tilbud og centre på voksenområdet har fokus på medbestemmelse og indflydelse på egen hverdag. Gennem **brugerinddragelse** udvikles kvaliteten af de enkelte tilbud ved, at borgerne opnår medbestemmelse ift. eget forløb. Gennem beboermøder, forskellige råd og den løbende og uformelle feedback, har borgerne mulighed for at påvirke aktiviteter og tiltag. Derved foregår der kontinuert en tilpasning af tilbuddene til de efterspørgsler, der er fra borgerne.*

BRUGERTILFREDSHED

Den Sociale Hjemmepleje

Brugertilfredshedsundersøgelser er en del af tilsynspolitikken for Den Sociale Hjemmepleje, og gennemføres en gang årligt. Målgruppen er alle borgere, der revisiteres i undersøgelsesperioden, og målet er, at 200 personer gennemfører undersøgelsen.

Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres ved et standardiseret spørgeskema, der indeholder 11 områder ud over personlige oplysninger. Spørgeskemaerne udfyldes i samarbejde med visitatorerne.

Erfaringer viser, at hvis de samme borgere for ofte bliver mødt med den samme undersøgelse, besvarer de nærmest spørgsmålene pr. automatik, og hos en i forvejen skrøbelig gruppe af borgere forårsager det usikkerhed og frustration.

Den Sociale hjemmepleje anvender resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelserne til at planlægge de kommende tilsyn.

Det seneste undersøgelsesresultat fra juni 2013 viser, at 79,5 % af respondenterne er ”tilfreds” eller ”meget tilfreds” med levering af hjemmehjælpen. 10,0 % har svaret ”hverken/eller”. 10,5 % har svaret ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”.

Psykiatriområdet

- **Center Amager** foretager hvert år en spørgeskemaundersøgelse af borgerne bosiddende i Center Amagers botilbud og de pårørendes oplevelse af inddragelse og tilfredshed med tilbuddet.
- **Center Lindegården** laver også hvert år en spørgeskemaundersøgelse, som spørger ind til aktuel indflydelse på udvalgte temaer, ønsket indflydelse på temaerne og tilfredshed med temaerne.
- **Milepælen**, som er en del af **Center Citys Aktivitets- og samværstilbud**, har lavet deres egen undersøgelse, som både har rettet sig mod tilbuddet generelt og mod specifikke indsatser, fx søndagsåbent. Milepælen er nu gået over til fokusinterview. De øvrige tilbud har ikke lavet gentagne undersøgelser, men har fx spurgt ind til maden eller caféen for at få en pejling af tilfredsheden på et givent tidspunkt.
- **Idrætshuset**, som et dagtilbud under **Center Nørrebro**, arbejder kontinuerligt med brugertilfredshedsundersøgelser. Idrætshuset forsøger at gøre tilfredshedsundersøgelserne konkrete ved at undersøge tilfredsheden med de aktuelle ydelser frem for en samlet tilfredshedsundersøgelse på tværs af tilbuddet. Alle ydelser afsluttes med en spørgeskemaundersøgelse.

Idrætshuset tilbyder blandt andet et sundhedskursus. Kurset tager udgangspunkt i en *Sundhedsstjerne*, der udfyldes ved kursets start og slutning i et samarbejde mellem medarbejdere og kursister. Indenfor 5 fokusområder skal kursisten vurdere sværhedsgraden af de enkelte problemstillinger, hvormed det bliver muligt at måle kursistens progression indenfor de 5 fokusområder. Sundhedskurset afsluttes med to evalueringsskemaer, der blandt andet spørger til kursistens egen udviklingsproces, Sundhedskurset generelt, trænings- og undervisningsmoduler, vejledning og kursistens oplevede livskvalitet. Desuden arbejder Idrætshuset aktivt med Feedback Informed Treatment og er en del af det FIT-netværk, der er oprettet på tværs i Socialforvaltningen.

- **Sidelinien**, som er et dagtilbud under **Center Nørrebro**, har i 2012 arbejdet med en *tilfredshedsstjerne*, der målte på borgernes tilfredshed med tilbuddets aktiviteter. Stjernen var udarbejdet med udgangspunkt i Recovery-stjernen. Tilfredshedsstjernen er opdelt i 10 temaer, der tilsammen dækker tilbuddets aktiviteter. Borgerne kunne score på en skala mellem 1 og 10 indenfor temaerne. Stjernen blev udfyldt en uge inden et fællesmøde af de borgere, der havde lyst. Medarbejdere og leder samlede dataene i en fælles stjerne, der blev præsenteret på fællesmødet og var udgangspunkt for en drøftelse af de aktiviteter, der var størst utilfredshed med i forhold til at gøre dem bedre.

Sidelinien erfarede, at det var svært at få borgerne til at udfylde tilfredshedsstjernen. Fx var 10 skalaer inden for hvert tema for uoverskueligt for borgerne, Scoringerne blev ikke præcise, fordi nogle temaer havde flere elementer, som borgeren skulle score på. De enkelte målinger kunne ikke anvendes som feedback til at ændre praksis, da målingerne ikke kunne sige noget om, hvad der konkret ønskes ændret, hvorfor det vil være godt med et svarfelt efter scoringen.

- ASPA-centret har gennemført en kvantitativ undersøgelse af borgernes oplevelse af tilbuddet. Borgerne har været inddraget i udarbejdelsen af spørgeskemaet, for at sikre at udsagnene i spørgeskemaet faldt naturligt for borgerne. Resultaterne af rapporten er mange, men konklusionen er blandt andet, at medlemmerne føler sig hjemme og de føler at, de har en betydning i ASPA-centret. Derudover kan et udpluk af resultaterne nævnes;
 - 80 % af medlemmerne angiver med over middel, at venskaberne i ASPA-centret er med til at give dem et værdigt liv. ’
 - 82,8 % angiver over middel, at det styrker deres psykosociale relation, at de føler sig accepterede i ASPA-centret.
 - 62,8 % af medlemmerne angiver over middel, at de føler sig hjemme i ASPA-centret.
 - 31,4 % af medlemmerne angiver med over middel, at deres netværk bliver inddraget når der er behov for det.
 - 74,2 % svarer over middel til, at der er tid til individuelle samtaler når der er behov for det.
 - 48,5 % angiver over middel til at de har indflydelse på, hvad der sker i ASPA.
 - 74,2 % svarer over middel til, at der er tid til individuelle samtaler når der er behov for det.
 - 68,5 % af medlemmerne i ASPA-centret mener med over middel, at der er demokrati i ASPA.

Handicapområdet

Erfaringer fra både dag- og døgntilbud viser, at det er en udfordring og ikke altid realistisk at gennemføre systematiske brugertilfredshedsundersøgelser. Fx har **Møllehuset**, under Center for Variable boformer, tidligere forsøgt at lave en trivsels/tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne, men måtte konstatere, at borgerne ikke forstod spørgsmålene, selvom man forsøgte at forenkles dem og gøre dem så konkrete som muligt. Også på dagtilbudsområdet (**Paletten** og **Lavuk Stjernen**) har man i 2013 undersøgt brugernes oplevelse, men fandt at det særdeles ressourcekrævende pga. hensynet til borgernes ofte lave funktionsniveau. Eksempler på brugerundersøgelser på handicapområdet ses nedenstående:

- **Instituttet for blinde og svagsynede** har gennemført en dataindsamlet brugerundersøgelse (telefoniske og personlige interview) for Københavns Kommune i 2006, 2008 og 2010.
- **Center Campo** har sidst gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne i 2010. Kommende tilfredshedsundersøgelser vil blive drøftet i Centerrådet.
- **Center for erhvervet hjerneskade** har gennemført brugertilfredshedsundersøgelser.
- **Nærumgård** under **Center for børn med handicap** udsender en forældretilfredshedsmåling i samarbejde med forældrerådet en gang årligt.

Udsatteområdet

Muligheden for at gennemføre en systematisk brugertilfredshedsmåling afhænger bl.a. af tilbuddets form, fx er der på nogle tilbud en meget kort opholdstid. En stor del af tilbuddene på døgnområdet opfordrer til og sørger for, at borgerens ophold og tilfredshed evalueres ved udflytning fx ved en samtale eller ved en skriftlig kommentar. En del tilbud nævner ligeledes, at de gerne vil i gang med, eller allerede er i gang med at få en evaluering af brugertilfredsheden op at stå. Eksempler på udsatteområdet ses nedenstående:

- **Alkoholenhederne** har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt brugerne, hvor man har undersøgt deres oplevede kvalitet ift. behandlingsforløb, kommunikation og medinddragelse, sikkerhed og det samlede indtryk af behandlingen. Indsamlingen af data har medført nogle udfordringer, som har betydning for validiteten og generaliserbarheden af analysens resultater, men det interessante ved undersøgelses resultater er, at den viser en overordnet høj grad af tilfredshed. Fx oplever langt størstedelen af brugerne, at de bliver lyttet til omkring deres egen beskrivelse af deres sygdom, ligesom de oplever at være inddraget i passende grad i beslutninger der skal træffes angående deres behandling. Størstedelens samlede indtryk af behandlingen var desuden virkelig godt. Alkoholenhederne vurderer på baggrund af undersøgelsen, at brugerne er rigtig godt tilfredse, men at der er områder, hvor de kan forbedre sig, og undersøgelsen har derfor givet anledning til at overveje praksis bl.a. ift. udlevering af medicin.
Desuden er et nyt tiltag, at alkoholenhederne indgår i en spørgeskemaundersøgelse sammen med brugerne i Odense, Århus (og måske flere), som ligger enten lige inden sommerferien 2014 eller lige efter. Her sættes fokus på brugerinddragelse, og hvad brugerne ønsker for deres behandling.
- **Egmontgården** under **Center for Udsatte Voksne og Familier** har et spørgeskema, som fokuserer på, hvordan opholdet har været. Dette skema er dog endnu ikke implementeret i en egentlig statistik, hvilket der skal arbejdes på i løbet af 2013/2014.
- **Aktivitetscentret** under **Center for Udsatte Voksne og Familier** tilstræber en årlig brugerundersøgelse.

BRUGERINDDRAGELSE

Nedenstående ses eksempler på inddragelse som de kommer til udtryk på tilbud og centre i Socialforvaltningen.

Inddragelse i Planer og mål: Borgerne inddrages altid i arbejdet med planer og mål, så vidt det er muligt. På handicapområdet afhænger graden af inddragelse af borgerens funktionsniveau, hvorfor det ikke altid er muligt at borgeren deltager. På udsatteområdet er der også fokus på medbestemmelse og indflydelse på egen hverdag. Flere steder imødekommer man borgeren, når planerne skal udfyldes, ved at bryde møderne op i flere mindre samtaler ligesom nogen kontaktpersoner fx afholder møder under en gåtur med borgeren. Et eksempel er Forchhammersvej, hvor man imødekommer, at brugernes kognitive og faglige ressourcer ikke altid rækker til

længerevarende koncentrationer, ligesom borgerne tidligere har været gennem et væld af sociale handleplaner etc.. Derved deler man nogle gange planerne op i mindre temaer til gradvis udarbejdelse, som anvendes i samarbejdet med brugeren til at opnå maksimal brugerinddragelse.

Beboermøder: Borgerne inddrages gennem forskellige fora som fx beboermøder, hvor borgerne har mulighed for at være med til at forme tilbuddet og tilkendegive deres tilfredshed med tilbuddet. På handicapområdet er der dog en række tilbud, hvor brugernes funktionsniveau er for lavt til denne type af inddragelse, ligesom det på udsatteområdet er varierende, hvor stor deltagelse og opbakning der er til disse møder fra borgernes side. Det varierer hvor formelle fx beboermøder er, men de planlægges frem i tiden og ligger på faste tidspunkter. På **alkoholenhederne**, som yder ambulante behandling, er behandlingen udelukkende individuel, hvorfor der ikke arbejdes med eller eksisterer noget fællesskab mellem brugerne.

Pårørendemøder: Pårørende kan desuden få indflydelse gennem pårørendemøder eller handleplansmøder på nogle døgntilbud. Hos gruppen af udsatte borgere spiller inddragelse af pårørende en begrænset rolle, da borgerne ofte har sparsom kontakt hertil, desuden er der oftest tale om korte forløb – ikke længerevarende samarbejde.

Råd: Flere tilbud på dag og døgnområdet har oprettet et Fællesråd, Centerråd eller Beboerråd, hvor både pårørende og borgere er repræsenteret. De Selvejende dagtilbud har fx etableret Brugerråd på 3 ud af 4 tilbud, mens der på de resterende tilbud på, pga. brugernes lave funktionsniveau, samarbejdes tæt med pårørende og bosteder.

Bestyrelser: En anden metode til inddragelse er bestyrelser. Fx har De Selvejende Dagtilbud hver deres bestyrelse, hvor der i 3 af 4 tilbud er brugerrepræsentanter, mens de kommunale dagtilbud har en centerbestyrelse, hvor der sidder fire brugerrepræsentanter af de bedst fungerende borgere.

Ansættelsessamtaler, Supervision og værdigrundlag: Inddragelse på psykiatriområdet adskiller sig desuden fra handicap og udsatteområdet, ved at beboere/borgere flere steder inddrages i ansættelsessamtaler, supervision og udarbejdelse af eksempelvis værdigrundlag.

Brugerinddragelse i udvikling af misbrugsområdet

MR Voksne står i spidsen for et projekt, hvor en bred vifte af brugere og interessenter inddrages i arbejdet med at udvikle misbrugsområdet. Formålet med projektet er at udvikle misbrugsområdet så:

- Det er mest hensigtsmæssigt organiseret for brugeren
- Det er effektivt og baseret på bedste viden
- Det understøtter samarbejde internt og eksternt
- Forvaltningen løbende formår at tilpasse behandlingen til brugernes og samfundets behov

Som et vigtigt skridt i arbejdet inddrages et bredt udsnit af brugerne via individuelle samtaler og workshops, således at deres ønsker, behov og ideer, bliver et af omdrejningspunkterne for udviklingen.

Minvej

Minvej er en metode og en app, som er blevet til i samarbejde med mennesker, der lever med en sindslidelse, Forskningsenheden og IT-virksomheden BridgeIT. Formålet er at understøtte den enkelte i at leve et godt hverdagsliv og forebygge tilbagefald. Med Minvej kan brugerne blive klogere på deres mønstre og handlemuligheder i forhold til deres sindslidelse. Der er en række brugerkonsulenter tilknyttet Minvej, som er med til at udvikle de forskellige aktiviteter i projektet, hvor brugere kan mødes og lære af hinanden. Brugerkonsulenterne holder også oplæg og underviser i brugen af app'en.

Minvej er i øjeblikket ved at blive evalueret, og de foreløbige resultater peger på, at brugerne har stor gavn af metoden og 93 % vil anbefale den til en ven.

Sikker faglig udvikling

På handicapområdet har lederne gennem ”SIFU” (diplomuddannelse under overskriften ”sikker faglig udvikling”) alle været igennem et modul i innovationsledelse, som ligeledes har haft fokus på, hvordan brugerne kan inddrages i at udvikle kerneydelserne i SOF.

Løbende feedback: Medarbejderne opnår løbende informationer om borgernes oplevelse af inddragelse og tilfredshed med tilbuddet gennem dialog om planer eller daglige uformelle samtaler med borgerne. Følgende fortælling er et lille hverdageksempel på, at inddragelse af brugerne og udvikling af gode løsninger sammen med brugerne kan tage sig ud på mange forskellige måder i Socialforvaltningen – ofte som en integreret del af den daglige pædagogiske praksis:

En udviklingshæmmet borger, som bor på et § 108 døgntilbud i Socialforvaltningen, ville på sin hjemmedag gerne på tur, og turen skulle helst gå ind til Hovedbanegården. Borgeren kan ikke tage af sted alene, og han var derfor af sted sammen med en pædagog. Borgerens sprog er meget mangelfuldt, og det er derfor svært at kommunikere med ham verbalt. Derfor troede pædagogerne i første omgang, at han gerne ville ind på Hovedbanegården for at opleve de mange mennesker og stemningen. Men efter at have observeret hans adfærd på Hovedbanegården opdagede de, at han altid kørte sin kørestol over til en bestemt flisevæg, som han ”æde”. På baggrund af deres observationer og kommunikation med borgeren købte pædagogerne fliser magen til dem, som borgeren ”æde” på Hovedbanegården, og fik dem sat op på væggen ved hans seng. Det har været til stor glæde for borgeren, som nu kan røre ved fliserne hver dag og ikke kun på sine ture til Hovedbanegården.