BÆRUM KOMMUNE

Utviklingssenter
for hjemmetjenester
Akershus

Bruker spør bruker

Hvordan samarbeide om Kvalitet i miljøarbeidertjenesten?

”Ingen ting om oss uten oss.”

Bærum kommune

MAI 2010 – JULI 2011

Innhold

1. Definisjoner …… s. 3
2. Innledning ..... s. 4
3. Sammendrag ……....s. 5
4. Bakgrunn ……...s. 6

5. Organisering ..... s. 8
   5.1 Styringsgruppen ..... s. 8
   5.2 Prosjektgruppen ..... s. 8
   5.3 Arbeidsgruppen .....s. 9
   5.4 Referansegrupper ..... s. 9

6. Gjennomføring og resultater..... s.11
   6.1 Presentasjon av utvalgte resultater s.13
   6.2 Oppsummerende refleksjon s.16

7. Prosjektets anbefalinger…… s. 17
8. Presentasjon av metoden(Produktet) ”Bruker spør bruker”. s. 18
9. Dokumentasjonsoversikt…… s. 19
10. Kilder og henvisninger…… s. 19

1. DEFINISJONER: Hva legger rapporten i begrepene:

Brukere: I Rapporten er brukere definert som personer som mottar miljøarbeidertjenester tilrettelagt for personer med utviklingshemming.

Brukerintegrert samarbeid: Et tverrfaglig samarbeide hvor brukere deltar som likeverdige samarbeidspartnere. (Peter Hjort 2009?)

Felles rom / fellesen / base: Steder / rom hvor bruksretten er delt mellom flere personer. Personene kan være andre beboere/ brukere og personale.

FN-Konvensjon: er en mellomfolkelig avtale, traktat som rettslig forplikter statene som har ratifisert / underskrevet avtalen til å etterleve den.

Hjelp: Inkluderer også råd og veiledning, fordi det er det de fleste brukere kaller det.

Informant: Person som informerer, kilde, den som intervjues

Intervjuere: Personer som intervjuer / stiller spørsmål til informanter.

Miljøarbeidertjeneste: Hjemmebaserte tjenester til personer med utviklingshemning etter sosialtjenesteloven.

Privatliv: Det å ha en bolig og en livssituasjon hvor en selv uforstyrret kan ha selvbestemmelse over sin fritid/ hviletid.

Selvbestemmelse: Det å bestemme helt selv, eller få hjelp til å bestemme, men selv ha siste ord, beslutningsmyndigheten.

Sentralt brukerråd: Er et råd for Kommunalsjef/ virksomhetsleder med ansvar for kommunens miljøarbeidertjenester. Brukerrepresentantene er valgt av organisasjonene LUPE (Landsforeningen for utviklingshemmede og pårørende) og NFU (Norsk Forbund for Utviklingshemmede.)

Talsperson: En ansatt i tilrettelagt arbeid som er valgt til å representere arbeidstakerne i en vernet bedrift og eller valgte representanter for brukere i brukerråd.

Tilrettelegger: Er en fagperson som er støtteperson for intervjuer, kan stille oppfølgings/kontroll spørsmål etter intervjuet, registrere svarene på data/ skjema

Tjenestested: En organisatorisk enhet som yter tjenester.

Empowerment: Myndiggjøring

Demings sirkel: Er en forbedringssirkel, også kjent som PUKK

PUKK står for Planlegge, Utføre, Kontrollere, Korrigere/standardisere.

2. INNLEDNING

Prosjekt ”Bruker spør bruker” i miljøarbeidertjenesten er et delprosjekt av prosjekt ”Utviklingssenter for hjemmetjenester i Akershus(UHT)”. Prosjektet startet 28.4.2010, selve brukerundersøkelsen ble gjennomført i november samme år.

Prosjektet ønsket om å se på kvalitet både ut fra et faglig ståsted og ut fra brukerperspektiv. Det ble utviklet en metode for kvalitetsforbedring. Metoden er inspirert av Demings sirkel. Høy grad av brukermedvirkning og medvirkning fra fagpersoner stod sentralt. Inclusion Europe sitt slagord ”Ingen ting om oss uten oss” ble måten vi arbeidet på i alle faser.

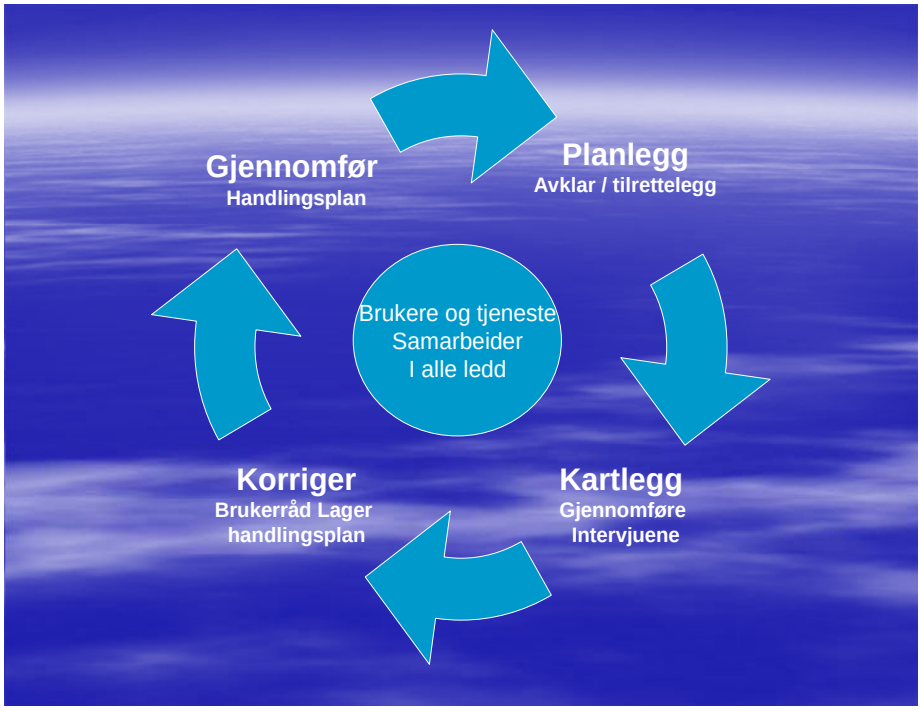
Fasene var:

1. planlegge brukerundersøkelsen,
lage spørsmål, intervjuguide, milepelsplan og timeplan.

2. Kartlegg; gjennomføre intervjuene.

3. Korriger; presentere og drøfte resultatene og
lage handlingsplaner i brukerrådene.

4. Gjennomfør; Lage og følge opp handlingsplaner i brukerrådene.



Brukerne bidro med sin brukererfaring og sitt perspektiv i rollene som intervjuere, medlemmer i ressursgruppe, medlemmer i brukerråd og som informanter. Tilbakemeldingene fra deltagerne var at de følte seg både sett, hørt og respektert.

3. SAMMENDRAG

Prosjektet har utviklet og gjennomført en brukerundersøkelse med 27 spørsmål, det ble foretatt 44 intervjuer. Intervjuerne var brukere som hadde gjennomgått et opplærings og treningsprogram. I løpet av vår / sommer 2011 er resultatene presentert og evaluert. Brukerne var gjennomgående fornøyd med tjenestene. Resultatene fra brukerundersøkelsen har vært utgangspunkt for dialog og vært et godt grunnlag for har å lage handlingsplaner i brukerrådene. Rapport er skrevet og overlevert prosjekteier, kommunalsjef for Pleie og Omsorg, Bovild Tjønn.

Temaene for spørsmålene i brukerundersøkelsen ble valgt ut fra innspill fra brukerrådene, tjenesten, kvalitetsforskriften og FN-konvensjonen for rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne. Spørsmålene ble gjort lettleste i samarbeid med Rådgivningsgruppen i Bærum (RGB) og andre ressurspersoner med brukererfaring. Under 2 % av svarene ble scoret som at spørsmålet ikke ble forstått. I intervjusituasjonen skulle tilrettelegger ikke henvede seg direkte til informanten, det var intervjuers oppgave. Hvert intervju tok mellom 15 - 40 minutter.

Vi har hatt møter med NAKU (Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming) og med KS (Kommunenes interesse og arbeidsgiverorganisasjon) hvor arbeidet med prosjektet og resultatene er lagt frem og drøftet.

Prosjektet anbefaler at metoden tas i bruk som en del av kommunens kvalitetsarbeid og at det etableres tilrettelagte arbeidsplasser for intervjuere.
Se forøvrig kapittel 7. Prosjektets anbefalinger og kapittel 8. Presentasjon av metoden ”Bruker spør bruker”

4. BAKGRUNN

Brukerundersøkelser er et virkemiddel innen internkontroll og kvalitetsforbedring.
I forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten står det at, ansvarlige for tjenesten skal:

> § 4b gjøre bruk av erfaringene fra pasienter / tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten."

Brukerundersøkelser innen miljøarbeidertjenester tilrettelagt for personer med utviklingshemning er lite utprøvd. Utfordringen med brukerundersøkelser for målgruppen er gruppens kognitive funksjonsnivå, gruppen trenger tilrettelegging i varierende grad og personer med dyp eller alvorlig grad av utviklingshemning, kan ikke selv besvare spørsmålene.

Bærum kommune har ingen brukerundersøkelse for målgruppen i dag. I 2002 gjennomførte Bærum kommune som første kommune i landet, en brukerundersøkelse hvor informantene var tjenestemottakerne selv. KS har også hatt en nettbasert brukerundersøkelse for målgruppen, denne er i liten grad benyttet. Et av hovedproblemene med brukerundersøkelser for målgruppen, er hvordan tilrettelegge slik at det er brukerne som besvarer.

Sommeren 2008 fikk Bærum kommune en forespørsel fra NFU (Norsk Forbund for Utviklingshemmede) om kommunen var interessert i å delta i et EU støttet prosjekt "UNIQ" hvor en metode for brukerundersøkelse utviklet i Østerrike "NUEVA" skulle utprøves i Norge, Tyskland og Tsjekkia. NFU hadde søkt og blitt godkjent som partner i prosjektet. NFU trengte en kommunal samarbeidspartner, valget falt på Bærum kommune, blant annet på grunn av vår erfaring med brukermedvirkning. Kommunalsjef i pleie og omsorg støttet prosjektet, faglig rådgiver Lars-Ove Nordnes fikk oppgaven med å følge opp gruppen fra Bærum. Gruppen bestod av 2 tilretteleggere og 4 brukere rekruttert fra brukerrådene.

Parallelt med UNIQ prosjektet inngikk kommunalsjef for Pleie og Omsorg Bovild Tjønn resultatavtaler med 4 tjenesteledere om utvikling og gjennomføring av brukerundersøkelse for tjenestemottakere av miljøarbeidertjenester.

UNIQ prosjektet ga ingen målbare resultater i forhold til kvaliteten på kommunens tjenester, men deltagelsen var lærerik for alle berørte parter. Kommunalsjef og de aktuelle tjenesteledere fulgte med på UNIQ prosjektet og ble gjennom dette inspirert til å iverksette sin brukerundersøkelse som en ”Bruker spør bruker” undersøkelse i miljøarbeidertjenesten. EU prosjektet hadde vist at det var mulig for personer med utviklingshemming å intervjue andre utviklingshemmede og at det samtidig var en egenverdi i det at de selv ble involvert i arbeidet. 26 mars 2010 ble det avtalt å søke om å etablere et samarbeidsprosjekt mellom tjenestelederne, faglig rådgiver, Utviklingssenter for hjemmetjenester og brukerrådene. Dette ble raskt godkjent og prosjektgruppen hadde sitt første møte 28. april 2010.

Samtidig som erfaringene med EU prosjektet inspirerte til å involvere brukere, evaluerte deltagerne fra Norge at formålet med intervjuundersøkelsen i EU og i Norge var ulike. I EU var formålet å lage en produktkatalog, hvor tjenester fra ulike leverandører ble beskrevet. Produktkatalogen ga brukerne et grunnlag for å sammenligne og velge leverandør ut fra sine prioriteringer, ønsker og behov. Dette kunne ikke overføres direkte til Norske forhold hvor det er det offentlige som er tjenesteyter. Det var derfor mer relevant å tenke på brukerundersøkelser som en del av kvalitetsarbeidet. Utviklingsarbeidet ble ganske omfattende, det meste av materialet måtte utvikles fra grunnen av. Det ble viktig å se arbeidet i sammenheng med annet kvalitetsarbeid og i sammenheng med at Bærum kommune har etablert en ordning med brukerråd på tjenestesteder. I den forbindelse viser vi til mandat for brukerråd utarbeidet av sektorutvalg for BIOM(Bistand og omsorg) i 2006, og Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005-2015).

Empowerment tenkning står sterkt i kommunen. Det var naturlig at prosjektet jobbet i tråd med denne tenkingen og ta med brukerne som likeverdige samarbeidspartnere i prosjektet. Inclusion Europe har som slagord ”Ingenting om oss uten oss”, det ble også slagordet for vårt kvalitetsprosjekt.

I Norge ble en metode for ”Bruker spør bruker” utviklet gjennom et treårig prosjekt, Innen psykisk helse. Prosjektet het ”Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring(1997-2000). Målsettingen for å innføre metoden, var å få fram synspunkter fra brukerne de ellers kanskje ikke ville fremme, hvis dialogen/ intervjuerne var med fagfolk ikke med

deltok medlemmene på møter med ansatte og brukere i forbindelse med presentasjon av prosjekt og resultater på det enkelte tjenestested.

5.3 Arbeidsgruppen

Leder: Lars-Ove Nordnes faglig rådgiver.

2 Intervjuere / brukerrepresentanter Cecilie Dahl og Leif Kåre Fjelde

Begge har erfaring både som talspersoner i brukerråd og som intervjuere i EU-prosjektet UNIQ. Begge er arbeidstakere i Bærums kommunale arbeidssentre og mottakere av tjenester tilrettelagt for utviklingshemmede

7 Tilretteleggere

Øyvind Larsen, Anne Marie Lyngra, Ellen Lindtvedt, Anne Hamberg, Hilde Waade, Marianne L. Hansen og
Mette Mørk

Tilretteleggerne var alle erfarne miljøterapeuter med minst 3 årlig helse/sosialfaglig utdanning, alle rekruttert fra tjenestesteder berørt av undersøkelsen. Arbeidsgruppens oppgave var å utarbeide og gjennomføre brukerundersøkelsen.

5.4 Referansegrupper

1. RGB (Rådgivningsgruppen i Bærum)
2. SAR (Samarbeidsrådet for brukerråd innen bolig, arbeid og fritid)
3. Sentralt brukerråd i miljøarbeidertjenesten

4. KS (Kommunenes interesse og arbeidsgiverorganisasjon)
5. NAKU (Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming)

RGB bidro svært aktivt i prosessen både i forhold til hva brukerne burde spørres om og i forhold til å gjøre spørsmålene lettleste. SAR og sentralt brukerråd har blitt holdt løpende orientert, de har fått resultatene presentert og de har gitt prosjektet positive tilbakemeldinger.

Gjennom prosjektperioden hadde vi kontakt med NAKU(Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming) og med KS (Kommunenes interesse og arbeidsgiverorganisasjon). Vi informerte om prosjektet og fikk nyttige innspill.

For brukerrepresentantene ble deltagelse på verdenskongressen i Berlin en viktig lærings og inspirasjonskilde i oppstartsfasen. Her var rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne den røde tråden i alle forelesninger.

http://www.inclusion-international.org

6. GJENNOMFØRING OG RESULTATER

Prosjektet har utviklet og gjennomført en brukerundersøkelse med 27 spørsmål, innenfor temaene privatliv, fritid/ ferie, samfunn / nærmiljø og tjeneste / kvalitet. Spørsmålene er utviklet og utvalgt i et samspill mellom brukerrådene, intervjuerne, tjenesteledere og fagpersoner. Det ble foretatt 44 intervjuer. Intervjuerne var brukere som hadde gjennomgått et opplærings og treningsprogram tilsvarende 200 – 300 timer undervisning og praksis. Deltagelse i EU prosjektet og Verdenskongressen World Inclusion kongress i Berlin var en viktig del av opplæringen for intervjuerne. Kongressen hadde hovedfokus på FN konvensjonen om rettigheter for mennesker med nedsatt funksjonsevne. I Arbeidsgruppa gikk intervjuerne og fagpersonene grundig gjennom FN-konvensjonen og kvalitetsforskriften, temaene for spørsmålene i brukerundersøkelsen ble valgt ut fra innspill fra brukerrådene og tjenestene, kvalitetsforskriften og FN-konvensjonen. (se vedlegg)

Prosjektgruppa la tilrette for arbeidsgruppa og ga tydelige bestillinger og klare rammer for gjennomføringen. Tilretteleggerne og brukerne i arbeidsgruppa skulle ut fra sine respektive perspektiver utvikle og gjennomføre brukerundersøkelsen innenfor prosjektets mål og rammer.

En viktig prinsippavklaring i prosjektgruppa var beslutningen om ikke å begrense undersøkelsen til bare å gjelde spørsmål om tjenestekvalitet. Hovedfokuset skulle være der, men i tråd med HVPU-reformen og FN-konvensjonen valgte man å inkludere også mer samfunnsrettede temaer.

Arbeidsgruppen ble en spennende arena for samarbeide mellom brukere og fagpersoner. Det at medlemmene hadde komplementær kompetanse ble en styrke i arbeidet. Fagpersonene bidro som tilretteleggere og deltagere i arbeidsgruppen. Intervjuerne var arbeidsgruppens hovedpersoner og foretok alle intervjuene, de fikk stor innflytelse på spørsmålenes form og innhold. For å sikre likeverdig deltagelse mellom fagpersoner og brukerepresentanter på møtene i arbeidsgruppa, hadde intervjuerne for- og ettermøter med leder. På formøtene ble sakslista og sakspapirer gjennomgått, etter arbeidsgruppemøtet ble hovedpunktene og vedtakene oppsummert.
Arbeidsgruppa jobbet mye med å gjøre spørsmålene aktuelle, forståelige og entydige. De laget også kjøreregler for hvordan intervjuer og tilrettelegger skulle

samarbeide før, under og etter et intervju. Her benyttet arbeidsgruppa seg mye av referanse grupper og personer. Spesielt nyttig var det å drøfte formuleringer og temaer med medlemmer i Rådgivningsgruppen (RGB) og å teste spørsmålene i en pilotundersøkelse i Asker.

Vi brukte symboler for å illustrere de ulike svaralternativene, dette var mer til bry enn til nytte. Informantene forstod spørsmål og svaralternativer bedre uten enn med hjelpemiddelet. Dette skyldes trolig både utformingen av hjelpemiddelet og måten dette ble forsøkt brukt på. Målet for et hjelpemiddel må være at flere skal kunne si sin mening om hvordan de har det og om hvordan de opplever ulike situasjoner og tjenester. Oppgaven med å tilrettelegge hjelpemidler for de som ikke kan svare på enkle lettleste spørsmål må utvikles videre.

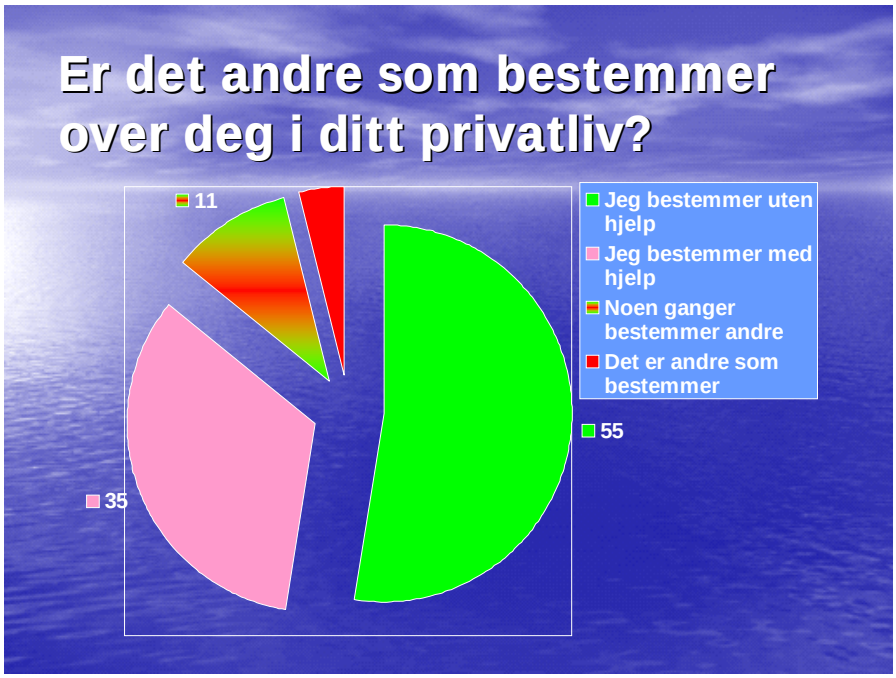
Spørsmålene ble i høy grad forstått og besvart av informantene. I intervju situasjonen var det bruker som intervjuet bruker, fagperson var tilstede som sekretær og tilrettelegger. Fikk fagperson inntrykk av at informanten ikke forstod og eller ikke besvarte spørsmålet skulle dette scores som ikke besvart. Totalt ble det stilt 1200 spørsmål hvorav 2 % ble scoret til ikke besvart. En informant hadde store problemer med å forstå de fleste spørsmålene, noen trengte at noen få spørsmål ble gjentatt eller nærmere forklart, de fleste svarte greit på alle spørsmålene. Noen valgte å ikke besvare spørsmålene av andre grunner enn at de ikke forstod spørsmålet. En informant ønsket bla ikke å svare på spørsmål om hvem som bestemte i forhold til overnattingsgjester, hun mente spørsmålet var for personlig.

Intervjuerne har sammen med tilretteleggere og prosjektledelse presentert resultatene fra brukerundersøkelsen på tjenestestedene for brukerne, ansatte og tjenesteleder. Resultatene ble kommentert og diskutert, særlig brukerne kom med mange kommentarer og innspill. Kommentarene og innspillene bekreftet og forsterket hovedfunnene i undersøkelsen. Vel var brukerne overveiende fornøyd på de fleste områdene, men på de områdene hvor undersøkelsen hadde avdekket svakheter ble disse forsterket og underbygget av innspill på møtene.

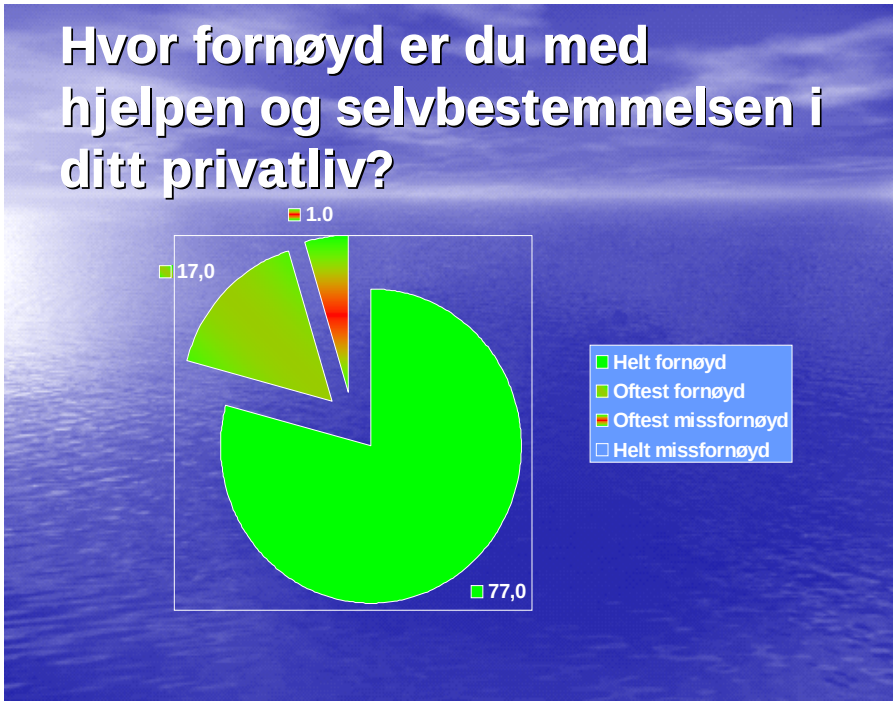
Brukerrådene har startet arbeidet med å drøfte resultatene og med å lage handlingsplaner i forhold til forbedringsområder. Kvalitetsarbeidet i brukerrådene vil kunne pågå kontinuerlig som en type kvalitetshjul, det vil alltid være noe å gripe tak i.

Resultatene fra brukerundersøkelsen er presentert for samarbeidspartnere og for andre interesserte, bla for Vestre Viken, NAKU og KS. Tilbakemeldingene har overveiende vært positive, men det stilles også kritiske spørsmål til metoden.
Et kritisk spørsmål gikk på i hvilken grad brukernes tilfredshet i undersøkelsen gjenspeiler kvalitet i tjenestene, et annet på om metoden kan benyttes også i kommuner med liten tradisjon for brukermedvirkning.

6.1 Presentasjon av utvalgte resultater



Brukerundersøkelsen gir ganske klare tilbakemeldinger på retten til selvbestemmelse. Det har vært jobbet mye og målrettet med dette over mange år i kommunen. I brukerundersøkelsen har vi kartlagt både hvordan ulike avgjørelser blir tatt og vi har kartlagt hvor fornøyd bruker er med dette. Resultatene viser at brukerne i stor grad opplever å få bestemme selv, mange opplever at de bestemmer selv, men at de får hjelp med dette.



Over 90% av brukerne oppgir at de er helt fornøyd eller oftest fornøyd med hvordan avgjørelser som angår dem blir tatt.

De som mottar hjelp til å ta avgjørelser synes å være like tilfredse som de som tar avgjørelser helt på egen hånd.

Mest missfornøyde er de som opplever at det er andre som bestemmer.

Brukerundersøkelsen avdekker at 36 % av brukerne siste året har opplevd å bli ertet eller mobbet slik at de har blitt trist og lei. På presentasjonsrundene fortalte mange om sine opplevelser som i stor grad var knyttet til opplevelser på arbeidsstedet.

Arbeidet mot mobbing og erting er et av temaene brukerrådene og tjenestene nå jobber målrettet med. Arbeidsmiljøet er et viktig tema på de kommunale arbeidssentre.

andre brukere. Den største likheten mellom vårt prosjekt i miljøarbeidertjenesten og dette prosjektet er fokuset på å få fram brukerperspektivet og på det å anerkjenne brukernes kompetanse som likeverdig og komplementær til fagkompetanse.
http://www.brukererfaring.no/

http://www.nueva-network.eu/cms/no/

5. ORGANISERING

Bruker spør bruker i miljøarbeidertjenesten var et delprosjekt under Utviklingssenter for hjemmetjenester (UHT) i Akershus, Bærum kommune Prosjektet rapporterte til styringsgruppen for UHT, som også var pådriver.
(UHT - www.baerum.kommune.no/uht)

5.1 Styringsgruppen:

Leder distriktsleder Evelyn Jacobsen, prosjektleder Berit Skjerve, Spesialrådgiver Ragnhild Haneborg/Rigmor Rytter Axelsen, Audny Fjæra (NSF / Hovedtillitsvalgt) og Tove Hamborg (Fagforbundet/ hovedtillitsvalgt)

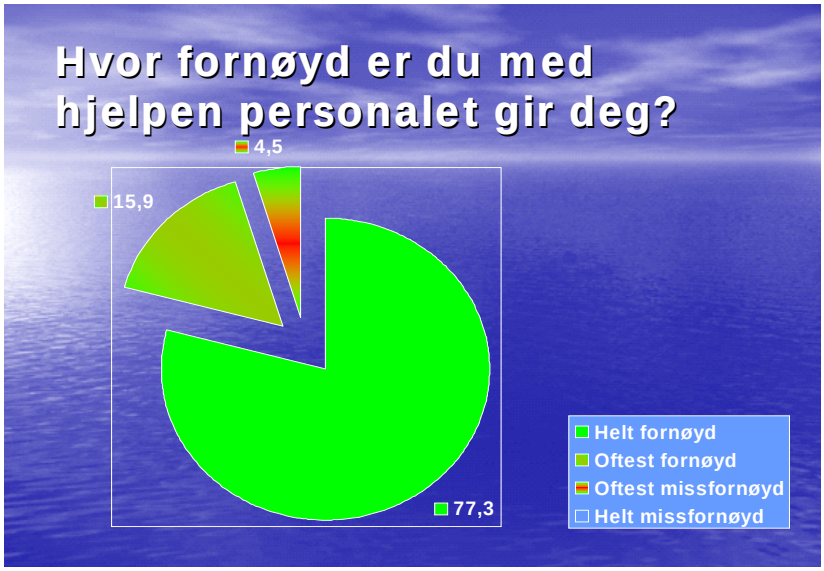
5.2 Prosjektgruppen / prosjektledelse

Prosjektleder: Tjenesteleder Hege Rysstad.
Hadde ansvar for utvikling og drift av prosjektet samt rapportering til styringsgruppen.

Faglig rådgiver i PLO Lars-Ove Nordnes.
Leder for arbeidsgruppen, han deltok også i samarbeidet med eksterne samarbeidspartnere og hadde hovedansvaret for å skrive sluttrapporten.

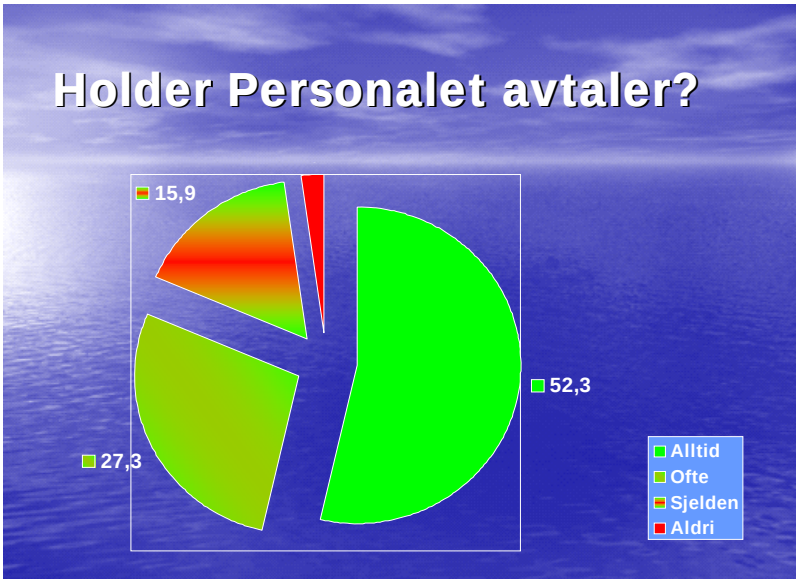
Øvrige medlemmer i prosjektgruppen var:
Tjenesteledere: Vibeke Rosenvinge, Marit Åberg, Heidi Hesselberg
Faglig rådgiver Lene Valaker fra Bærum kommunale arbeidssentre

Prosjektgruppens viktigste funksjoner var arbeidet med milepælsplanen, tilrettelegging for arbeidsgruppen og gi arbeidsgruppen innspill og tilbakemeldinger på arbeidet med brukerundersøkelsen. Prosjektgruppen hadde 8 møter, i tillegg



Brukerundersøkelsen ga tjenestene god score på områdene

- Å få hjelp når jeg trenger det
- Kvaliteten på hjelpen
- Mulighet for å snakke med personale ved behov



Spørsmålet om ansatte holder avtaler skilte seg ut, 15,9 % (7 personer) mente at personalet sjelden holdt avtaler 2,3 % (1 person) svarte at personalet aldri holder avtaler. Dette kan være en for dårlig score, men kan også være slik en bruker beskrev det ”Jeg *godtar slingringsmonn på tid, personalet gir beskjed hvis de blir mye forsinket eller hvis de blir forhindret fra å komme, men det er ikke noe problem. Det går begge veier*.” Temaet drøftes i brukerrådene, ønsker brukerrådene at personalet fokuserer sterkere på å holde avtaler, eller føler de seg mer tjent med den gjensidige fleksibiliteten overstående bruker formidlet?

Gjennom brukerundersøkelsen og dialogen rundt resultatene på presentasjonsmøter og i brukerrådene økes kompetansen både blant brukere og blant fagfolk. Brukerne opplever at deres oppfatninger etterspørres, de blir mer reflekterte og ansvarlige, de føler seg mer respekterte. Fagfolk får større innsikt i brukernes perspektiv på tjenestene og på hva brukere har av ressurser, ønsker og behov.

6.2 Oppsummerende refleksjon

Prosjektet lyktes særdeles godt i forhold til å organisere arbeidet og å skape gode prosesser i prosjektgruppa, arbeidsgruppa og ved presentasjoner på tjenestestedene. Dette viser etter vår mening at høy grad av brukermedvirkning og involvering av fagpersoner på tjenestestedene ikke bare er mulig, men at det også skaper motivasjon for arbeid med kvalitet og brukermedvirkning.

Gode resultater i form av høy grad av fornøydhet på de fleste spørsmålene var hyggelig, men dialogen mellom ansatte og brukere, basert på undersøkelsens ulike temaer og tilbakemeldinger, ble for oss det viktigste resultat. Vi kunne ha fokusert enda sterkere på å dokumentere denne dialogen, vi føler brukerne ble myndiggjort, de fremstod med gode innspill og refleksjoner.

Spørsmålene vi fikk mest nytte av, var spørsmål om hvordan bruker oppfatter at ting er. En bruker ble ganske frustrert over spørsmålet om hvem som bestemmer om han kan ha overnattingsbesøk, han hadde aldri tenkt på at overnattingsbesøk var mulig. På spørsmål om hvordan ting er, ble det klart for oss at på mange områder oppfattet ansatte og brukere virkeligheten forskjellig. Samtaler om hvordan ting er og om hvordan man ønsker det skal være, er blitt mer sentral i dialogen etter brukerundersøkelsen. Ansatte forvalter nå i mindre grad sannheten om virkeligheten. Brukers perspektiv på hvordan ting er blir tatt mer på alvor, dialogen er blitt mer likeverdig.

”Bruker spør bruker” har etter vår mening utviklet seg til å bli en metode for målrettet, langsiktig arbeid med kvalitet. Involvering av ansatte, brukermedvirkning og myndiggjøring er blitt både et virkemiddel og et mål i kvalitetsarbeidet.

7. PROSJEKTETS ANBEFALINGER

Prosjektet anbefaler at:

1. Metoden tas i bruk som en del av kommunens kvalitetsarbeid.
2. Dette bør gjøres i samarbeid med Bærum kommunale arbeidssentre, NAV, miljøarbeidertjenesten og brukerrepresentanter.
3. Det etablere tilrettelagte arbeidsplasser for intervjuere.
4. Samarbeidet med nasjonale og regionale kompetansemiljøer videreføres og videreutvikles. Eksempler på nasjonale og regionale miljøer er NAKU, KS, UHT og høgskoler.
5. Informasjon om metoden spres til andre kommuner gjennom samarbeidspartnere. NAKU, KS, UHT, nasjonalt kunnskapssenter og høgskoler.

Bruker kommunen ressurser til kvalitetsarbeid gjennom brukerundersøkelser inkludert oppfølging i brukerrådene, tror prosjektet at dette ville være en god fremtidsrettet investering.

Prosjektet slutter seg til slagordet: - Ingenting om oss uten oss

Østerrikerne har gjort det, Berlin har begynt på det, hva gjør Bærum kommune?

8 Presentasjon av metoden(Produktet)

”Bruker spør bruker”

Lysbildet viser prosessen fra bestilling av brukerundersøkelse til arbeidet med resultatene i brukerrådene. Planlegging og gjennomføring skjer i tett samarbeid med tjenesten som skal undersøkes. Det er tjenesten selv som har ansvar for behandlingen av resultatene i brukerråd, utarbeidelse av handlingsplaner og gjennomføring av disse.

9. DOKUMENTASJONSOVERSIKT

Vedlegg 1 Utdrag fra Intervjuguide

Vedlegg 2 Resultater, ”Bruker spør bruker” høst 2010, Bærum

Vedlegg 3 Prosess i brukerråd, Hvordan behandle resultatene fra brukerundersøkelsen

Vedlegg 4 Notat fra møte mellom Bærum kommune og KS 24.06.10

Vedlegg 5 Notat fra NAKU datert 17.02.2011

10. KILDER OG HENVISNINGER

FN Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne.
Norsk uoffisiell oversettelse finner du her:
http://www.ridderne.no/faghyllen/lover-forskrifter-og-annet.html

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene
http://www.lovdata.no/for/sf/ho/xo-20030627-0792.html

Gjærum, Rikke Gurgens (2010); Usedvanlige kvalitative forskning
Universitetsforlaget

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten, *Bruker spør bruker*
http://www.kunnskapssenteret.no/Mer+om+oss/Avdelinger+og+seksjoner/Avd.+for+kunnskapsbasert+helsetjeneste+og+kvalitetsforbedring/Kvalitetsutvikling-GRUK/Bruker+Sp%C3%B8r+Bruker.8230.cms

Kommunenes interesse og arbeidsgiverorganisasjon
http://www.ks.no/PageFiles/18040/094016_Rapport_Brukermed.pdf

NAKU Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming
http://www.naku.no

Bruker spør bruker i psykisk helse:

http://www.brukererfaring.no/

Brukermedvirkning Molde kommune:
https://www.molde.kommune.no/getfile.aspx/ephdoc/?db%3DEPHORTE%26ParamCount%3D2%26DL_DOKID_DB%3D269616%26DL_JPID_JP%3D197497

„Ja vi kan greie det“ Lettlest presentasjon av EU prosjektet UNIQ
Presentasjonen kan lastes ned fra
http://www.nueva-network.eu/cms/no/ (Deretter åpne link i teksten UNIQ results.pdf)

Incusion Internathional:
http://www.inclusion-international.org

HVPU reformen: www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/nouer/2001/nou.../10.html?id...

Vedlegg 1

GUIDE

- **Presentere seg**
  - **Intervjuer presenterer seg med navn**
  - **Forteller at han/hun jobber i prosjekt**
    bruker spør bruker
    for Bærum kommune.

  - **Vi har taushetsplikt**
  - **Du kan velge hvilke spørsmål du vil svare på.**
  - **Takk for at du sa ja til å bli intervjuet.**

  - **Tilrettelegger presenterer seg.**

- **Vis arket med fjesene og forklar alternativene**

- **Innledning til temaene**
  - **Fortell kort om hva de ulike temaene handler om.**
  - **Forklar bruker hvis det er noe han / hun ikke forstår**

- **Kartleggingsspørsmål**
  - **Dette er spørsmål hvor vi skal finne ut av hvordan ting er,**
    her kan vi bruke oppfølgingsspørsmål for å sikre,
    at vi har fått frem rett informasjon

- **Spørsmål om fornøydhet eller hyppighet,**
  (de hvor fjesene brukes).
  - **Spørsmål om fornøydhet eller hyppighet**
    må stilles ordrett slik de står

  - **Søk blikkontakt si:**
    - **”Nå vil jeg stille deg et spørsmål, er du klar?”**
    - **Les deretter spørsmålet ordrett.**

- **Må ord forklares, forklar ordene,**
- **Gjenta deretter spørsmålet ordrett,**
  det må ikke være tvil om at
  det er spørsmålet som besvares.
- **Spørsmålene spør om hvor fornøyd du er med....**
- **Sier informanten fornøyd vis fjesene og spør,**
  - **Er du helt fornøyd?**
    Eller er ofte fornøyd?

- **Sier informanten missfornøyd vis fjesene og spør,**
  - **Er du helt missfornøyd?**
    Eller er du ofte missfornøyd?

- **Er informanten i tvil vis tegningen og spør**
  - **Hva er du oftest fornøyd eller missfornøyd?**

- **Tilrettelegger skal si minst mulig under intervjuet men kan:**
  - **Be intervjuer om å lese spørsmålet en gang til**
  - **Kan spørre om å få stille et spørsmål på nytt etter at intervjuer er ferdig med alle spørsmålene. Dette når tilrettelegger tror informanten ikke har forstått spørsmålet. (Maks 3 spørsmål)**
  - **Har informanten forstått spørsmålet, skal vi akseptere svaret selv om vi tenker at han/hun burde ha svart annerledes ut fra samtalen.**
  - **Vi skal ha subjektive svar, ikke objektive.**

PRIVATLIV	
Spørsmål 3 **Er det andre som bestemmer** **når du skal legge deg?** Er det noen som hjelper eller veileder deg? Hender det at andre bestemmer?	o Nei, jeg bestemmer helt selv o Jeg bestemmer selv, men personale hjelper meg. o Jeg bestemmer selv, men familien hjelper meg. o Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer personale. o Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer familien. o Det er personale som bestemmer. o Det er familien som bestemmer. o Vet ikke o Ikke besvart **Flervalg**

Spørsmål 4:
Hvor fornøyd er du med hjelpen og selvbestemmelsen i forhold til når du skal legge deg?

HELT FORNØYD	OFTEST FORNØYD	OFTEST MISFORNØYD	HELT MISFORNØYD

o Vet ikke

o Ikke besvart

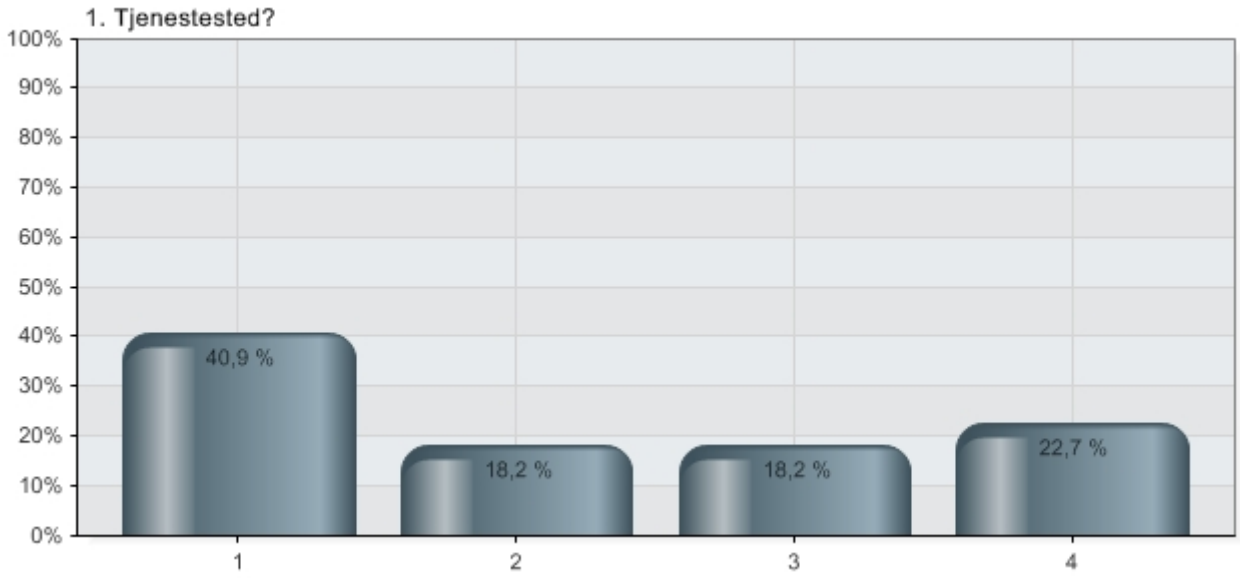
Vedlegg 2

Bruker spør bruker. Miljøarbeidertjenesten

Published from 24.10.2010 to 30.12.2010

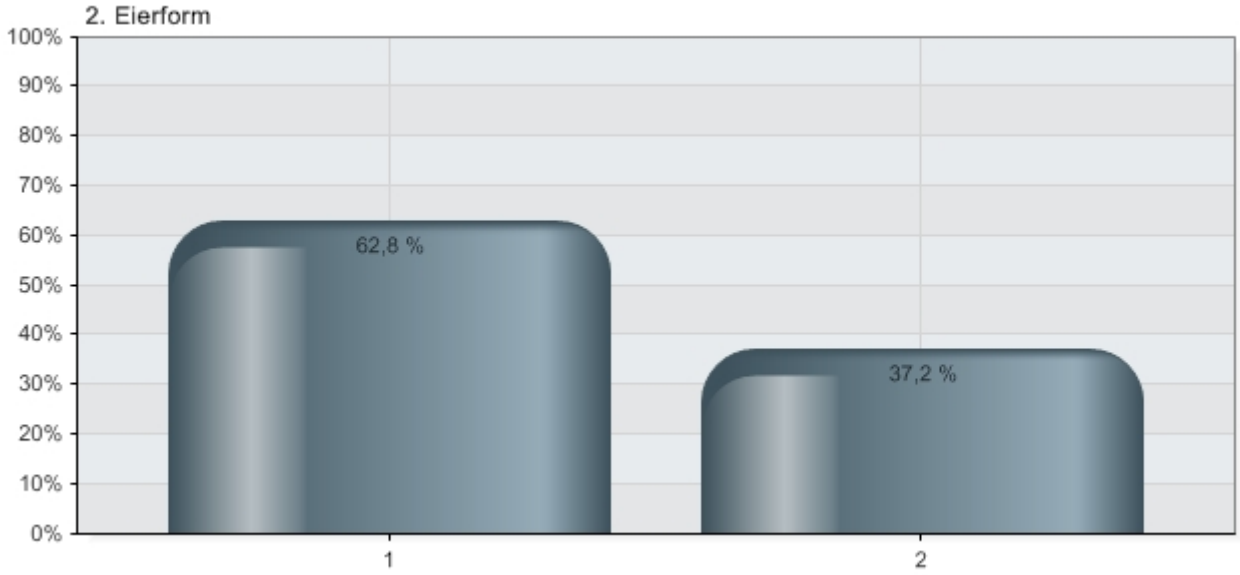
44 responses (1 unique)

1. Tjenestested?



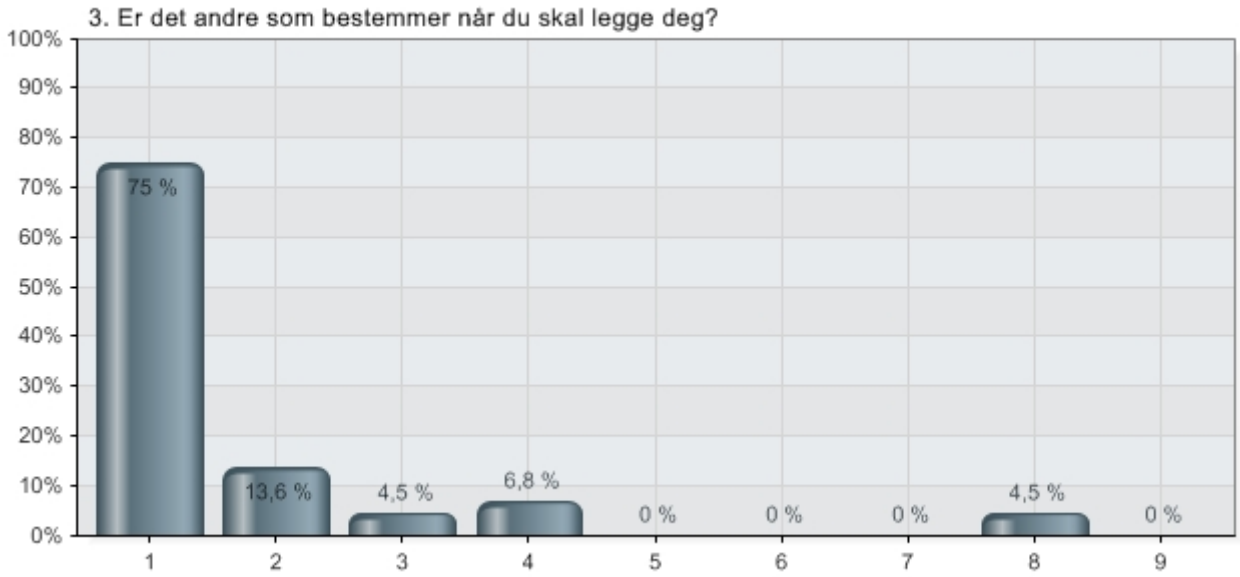
Alternatives	Percent	Value
1 Gjettum/Levrestien	40,9 %	18
2 Hauger Park	18,2 %	8
3 Per Skredders vei	18,2 %	8
4 Jernbaneveien	22,7 %	10
Total		44

2. Eierform



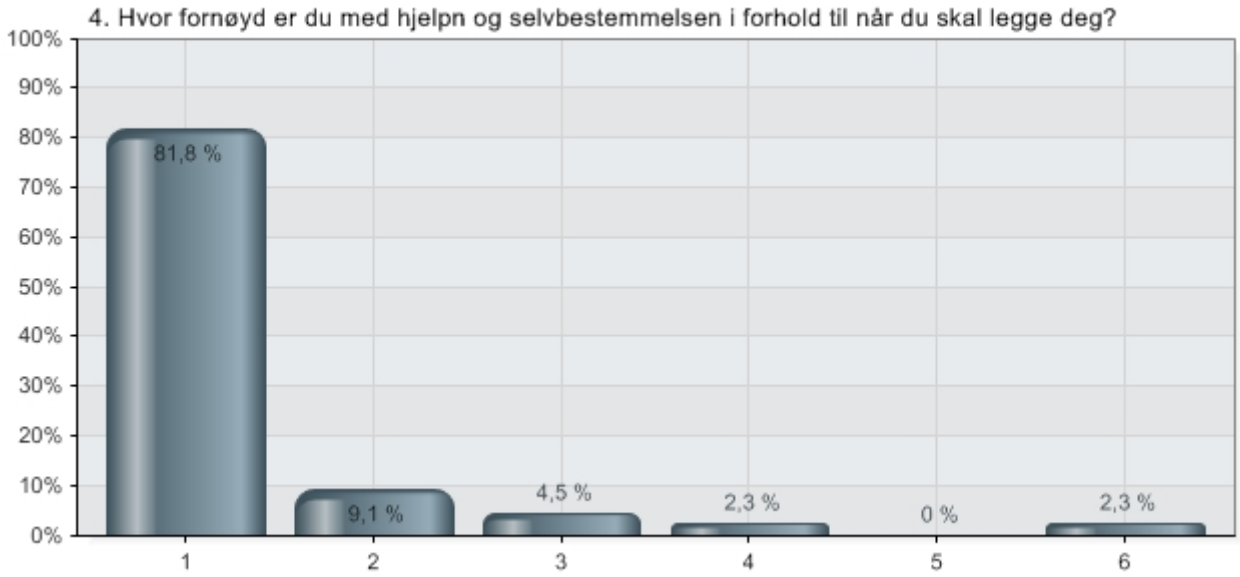
Alternatives	Percent	Value
1 Kommunalt	62,8 %	27
2 Privat	37,2 %	16
Total		43

3. Er det andre som bestemmer når du skal legge deg?



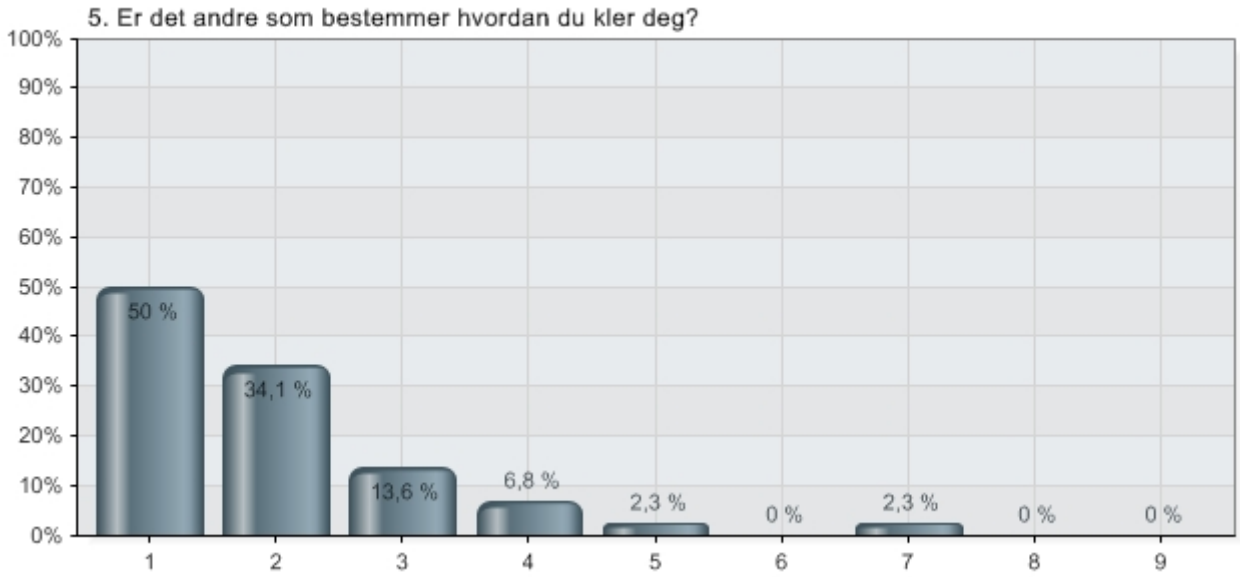
Alternatives	Percent	Value
1 Nei, jeg bestemmer helt selv	75,0 %	33
2 Jeg bestemmer selv, men personalet hjelper meg	13,6 %	6
3 Jeg bestemmer selv, men familien hjelper meg	4,5 %	2
4 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer personalet	6,8 %	3
5 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer familien	0,0 %	0
6 Det er personalet som bestemmer	0,0 %	0
7 Det er familien som bestemmer	0,0 %	0
8 Vet ikke	4,5 %	2
9 ikke besvart.	0,0 %	0
Total		44

4. Hvor fornøyd er du med hjelpn og selvbestemmelsen i forhold til når du skal legge deg?



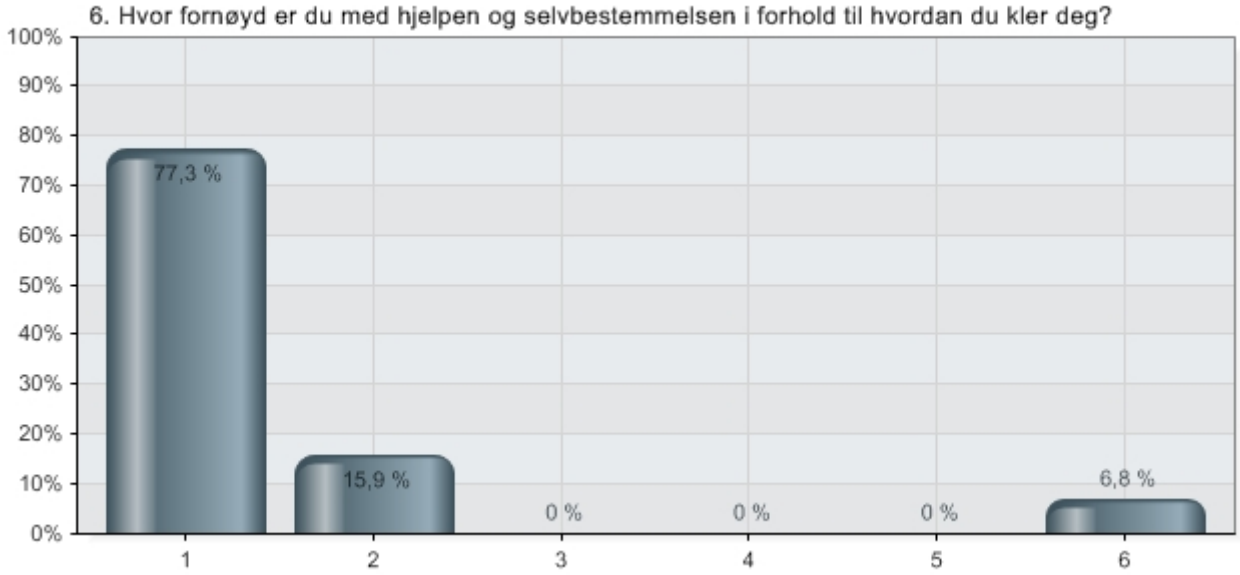
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	81,8 %	36
2 Oftest fornøyd	9,1 %	4
3 Oftest misfornøyd	4,5 %	2
4 Helt misfornøyd	2,3 %	1
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 Ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

5. Er det andre som bestemmer hvordan du kler deg?



Alternatives	Percent	Value
1 Nei, jeg bestemmer helt selv	50,0 %	22
2 Jeg bestemmer selv, men personalet hjelper meg	34,1 %	15
3 Jeg bestemmer selv, men familien hjelper meg	13,6 %	6
4 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer personalet	6,8 %	3
5 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer familien	2,3 %	1
6 Det er personalet som bestemmer	0,0 %	0
7 Det er familien som bestemmer	2,3 %	1
8 Vet ikke	0,0 %	0
9 ikke besvart.	0,0 %	0
Total		44

6. Hvor fornøyd er du med hjelpen og selvbestemmelsen i forhold til hvordan du kler deg?

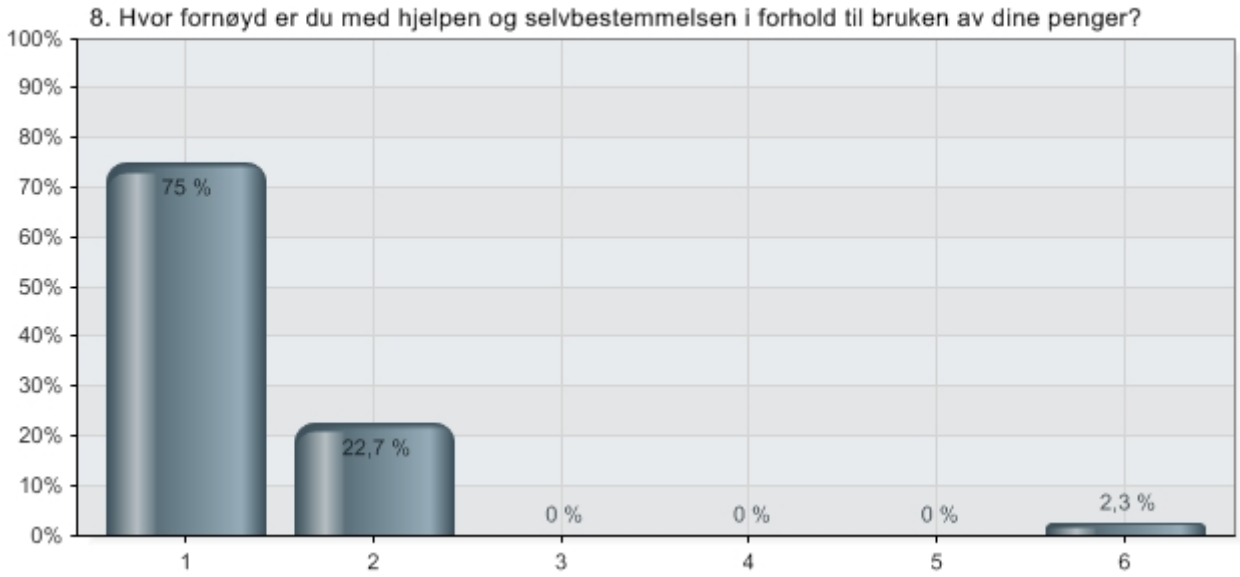


Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	77,3 %	34
2 Oftest fornøyd	15,9 %	7
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	6,8 %	3
Total		44

7. Er det andre som bestemmer hva du skal bruke pengene dine til?

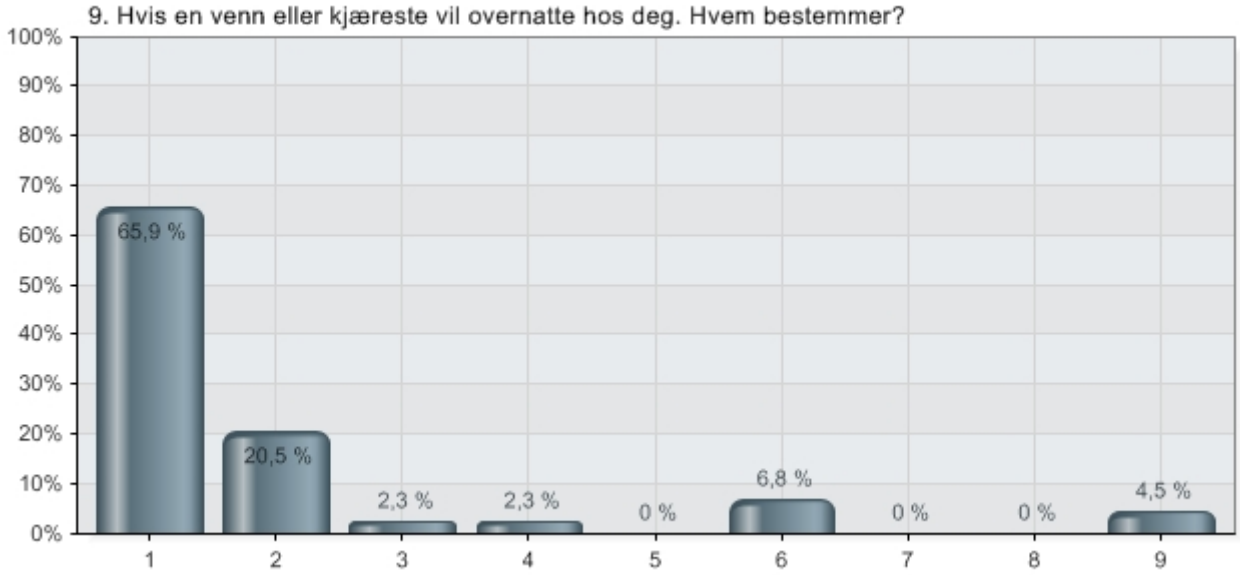
Alternatives	Percent	Value
1 Nei, jeg bestemmer helt selv	18,2 %	8
2 Jeg bestemmer selv, men personalet hjelper meg	43,2 %	19
3 Jeg bestemmer selv, men familien hjelper meg	20,5 %	9
4 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer personalet	18,2 %	8
5 Noen ganger bestemmer jeg, noen ganger bestemmer familien	4,5 %	2
6 Det er personalet som bestemmer	0,0 %	0
7 Det er familien som bestemmer	4,5 %	2
8 Vet ikke	0,0 %	0
9 ikke besvart.	2,3 %	1
Total		44

8. Hvor fornøyd er du med hjelpen og selvbestemmelsen i forhold til bruken av dine penger?



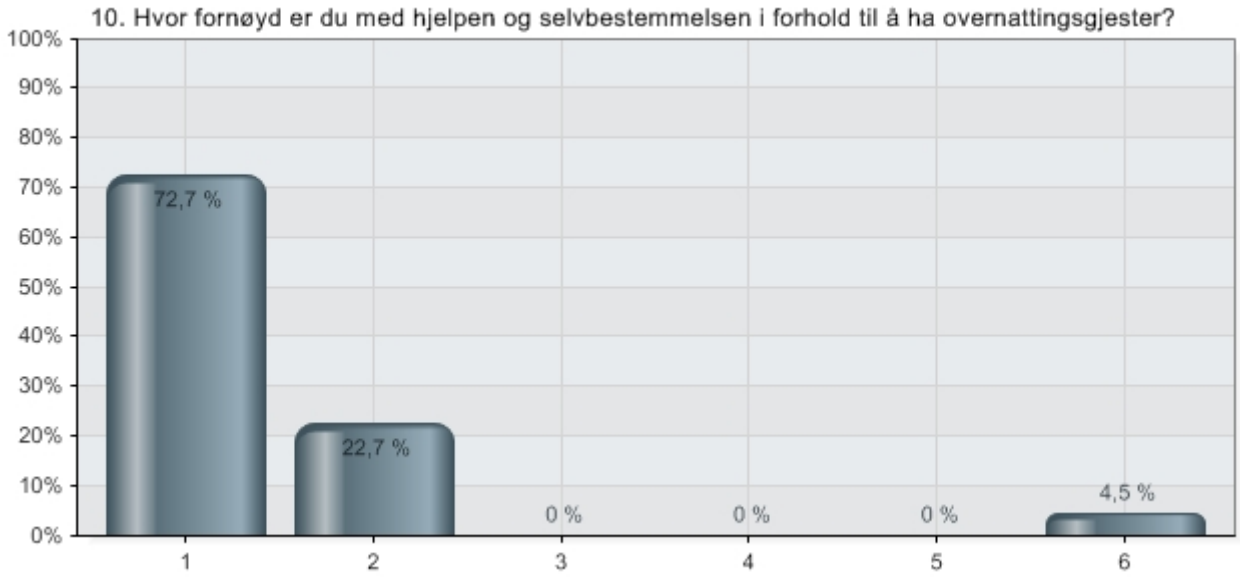
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	75,0 %	33
2 Oftest fornøyd	22,7 %	10
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

9. Hvis en venn eller kjæreste vil overnatte hos deg. Hvem bestemmer?



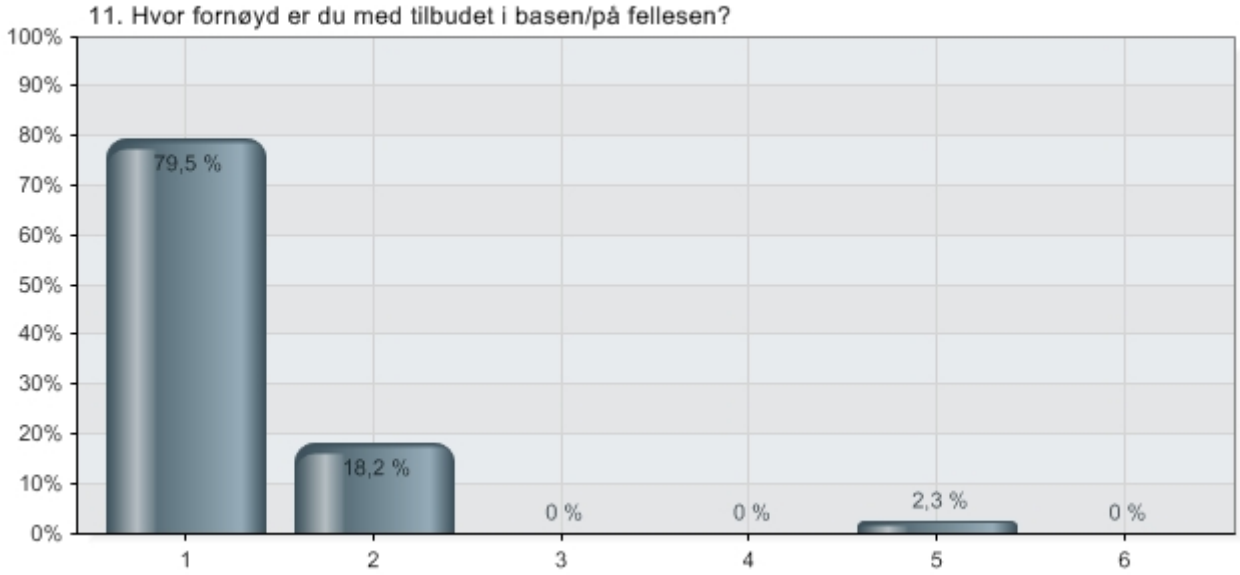
Alternatives	Percent	Value
1 Jeg bestemmer helt selv	65,9 %	29
2 Jeg bestemmer selv, men personalet hjelper meg	20,5 %	9
3 Jeg bestemmer selv, men familien hjelper meg	2,3 %	1
4 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer personale	2,3 %	1
5 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer familien	0,0 %	0
6 Det er personalet som bestemmer	6,8 %	3
7 Det er familien som bestemmer	0,0 %	0
8 Vet ikke	0,0 %	0
9 ikke besvart.	4,5 %	2
Total		44

10. Hvor fornøyd er du med hjelpen og selvbestemmelsen i forhold til å ha overnattingsgjester?



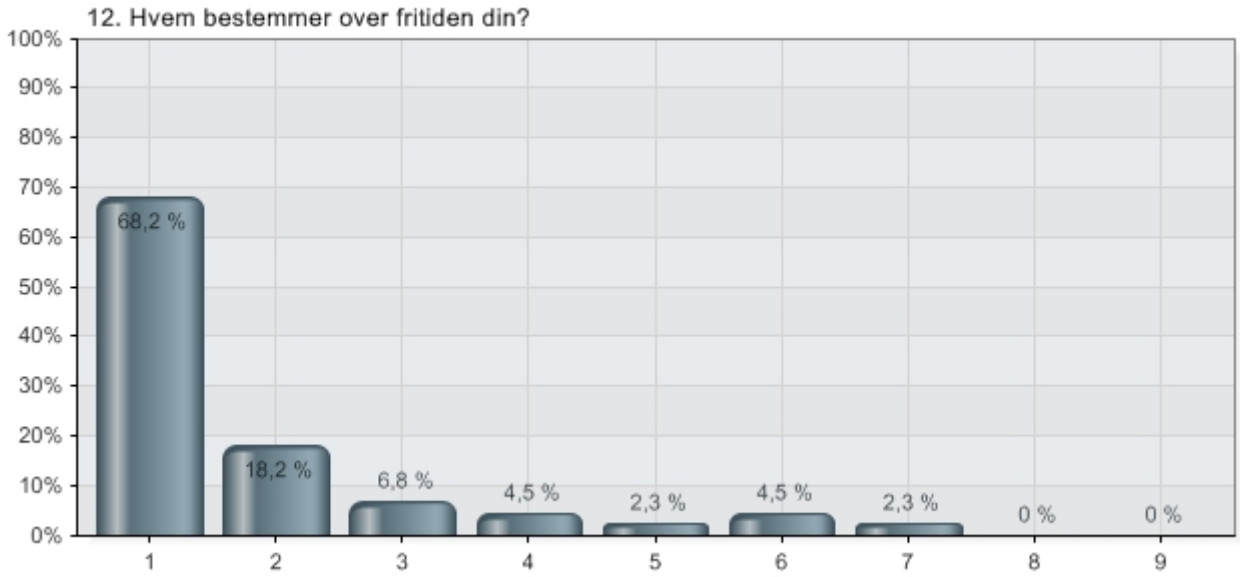
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	72,7 %	32
2 Oftest fornøyd	22,7 %	10
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	4,5 %	2
Total		44

11. Hvor fornøyd er du med tilbudet i basen/på fellesen?



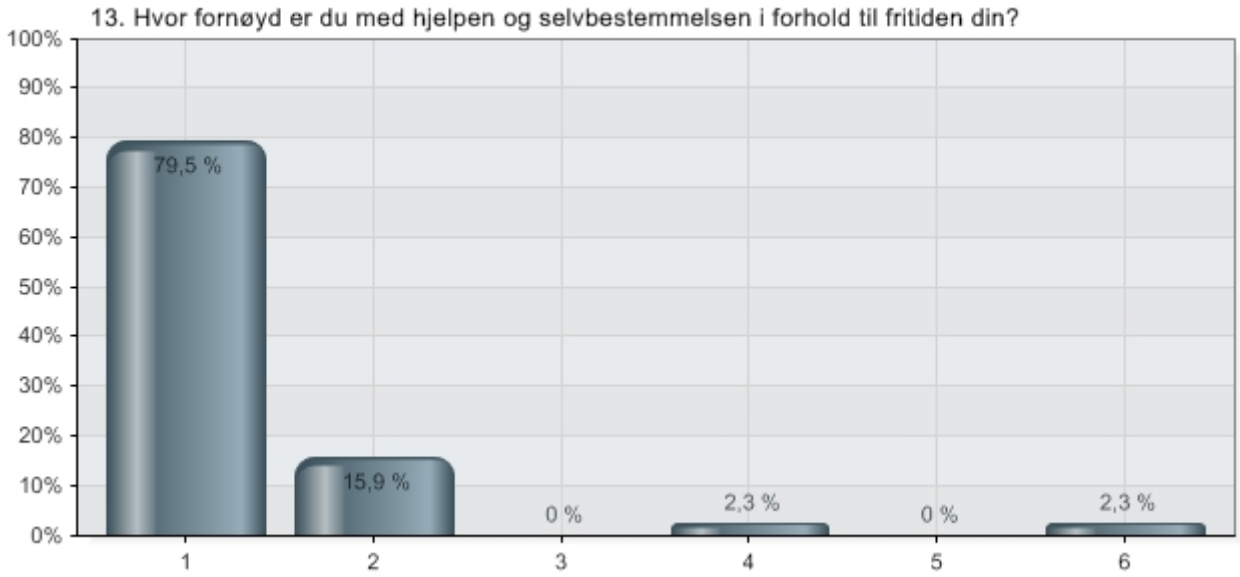
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	79,5 %	35
2 Oftest fornøyd	18,2 %	8
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	2,3 %	1
6 ikke besvart	0,0 %	0
Total		44

12. Hvem bestemmer over fritiden din?



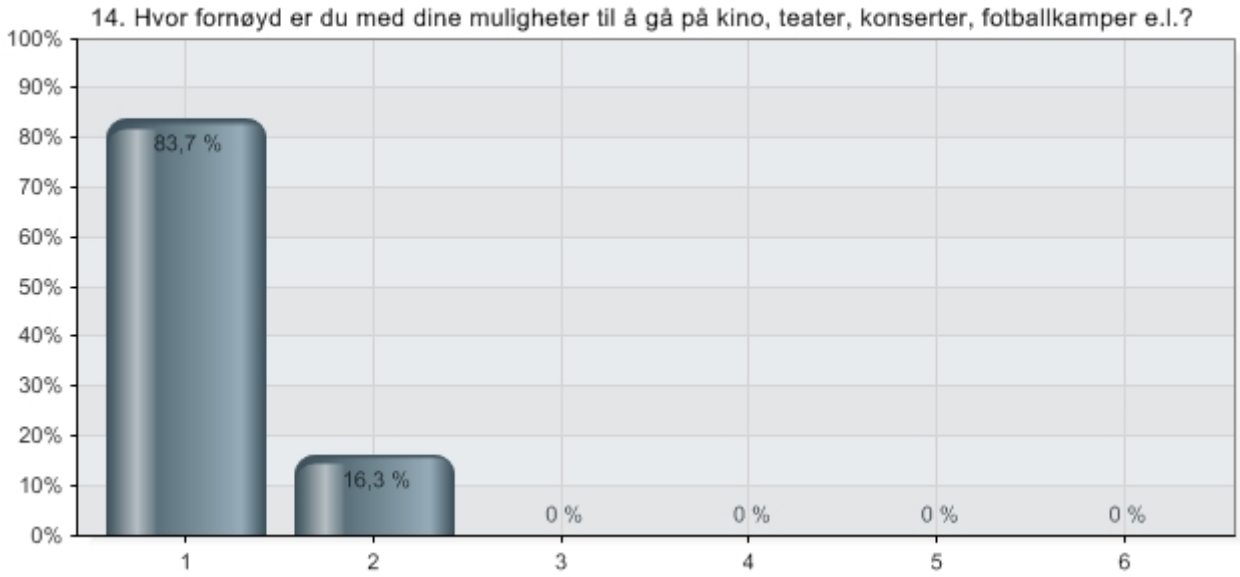
Alternatives	Percent	Value
1 Jeg bestemmer helt selv	68,2 %	30
2 Jeg bestemmer selv, men personalet hjelper meg	18,2 %	8
3 Jeg bestemmer selv, men familien hjelper meg	6,8 %	3
4 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer personalet	4,5 %	2
5 Noen ganger bestemmer jeg, andre ganger bestemmer familien	2,3 %	1
6 Det er personalet som bestemmer	4,5 %	2
7 Det er familien som bestemmer	2,3 %	1
8 Vet ikke	0,0 %	0
9 ikke besvart.	0,0 %	0
Total		44

13. Hvor fornøyd er du med hjelpen og selvbestemmelsen i forhold til fritiden din?



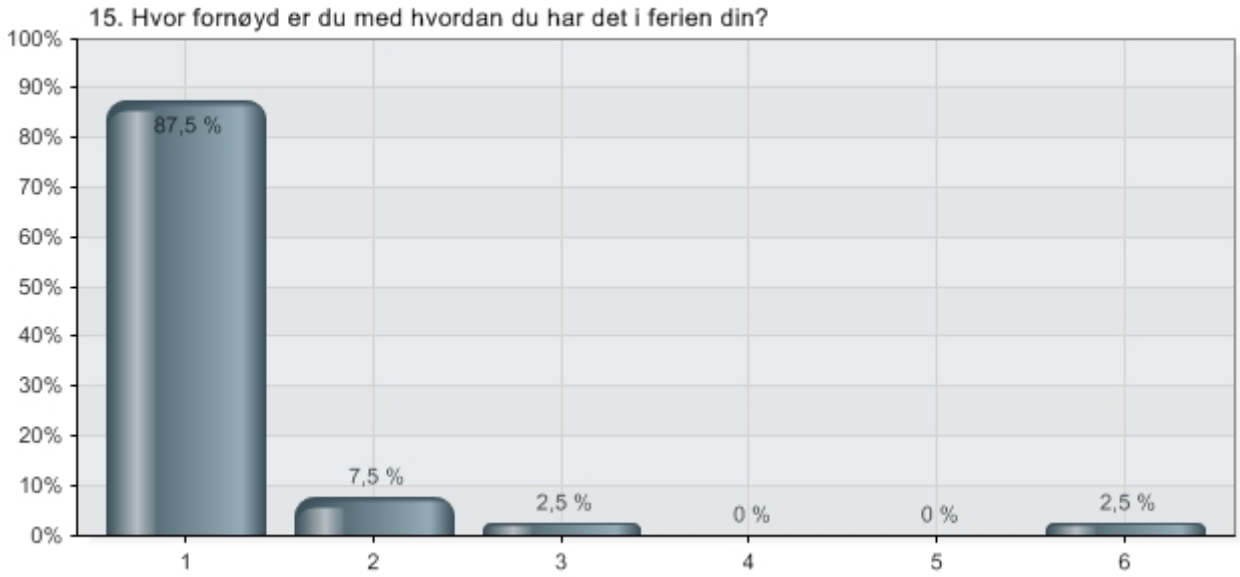
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	79,5 %	35
2 Oftest fornøyd	15,9 %	7
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	2,3 %	1
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

14. Hvor fornøyd er du med dine muligheter til å gå på kino, teater, konserter, fotballkamper e.l.?



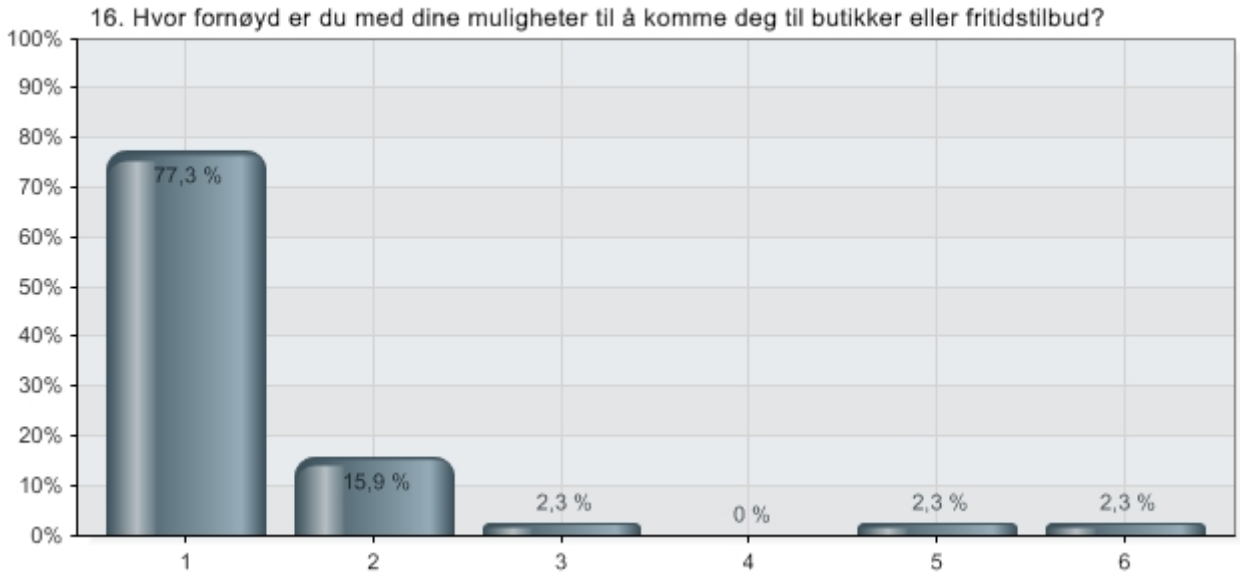
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	83,7 %	36
2 Oftest fornøyd	16,3 %	7
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	0,0 %	0
Total		43

15. Hvor fornøyd er du med hvordan du har det i ferien din?



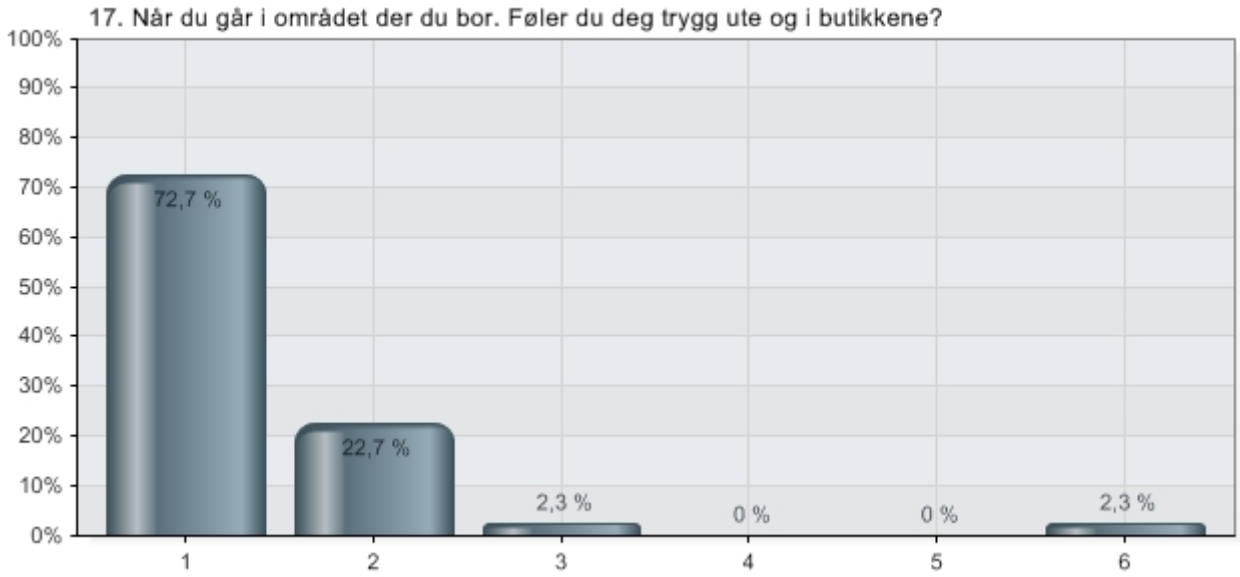
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	87,5 %	35
2 Oftest fornøyd	7,5 %	3
3 Oftest misfornøyd	2,5 %	1
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	2,5 %	1
Total		40

16. Hvor fornøyd er du med dine muligheter til å komme deg til butikker eller fritidstilbud?



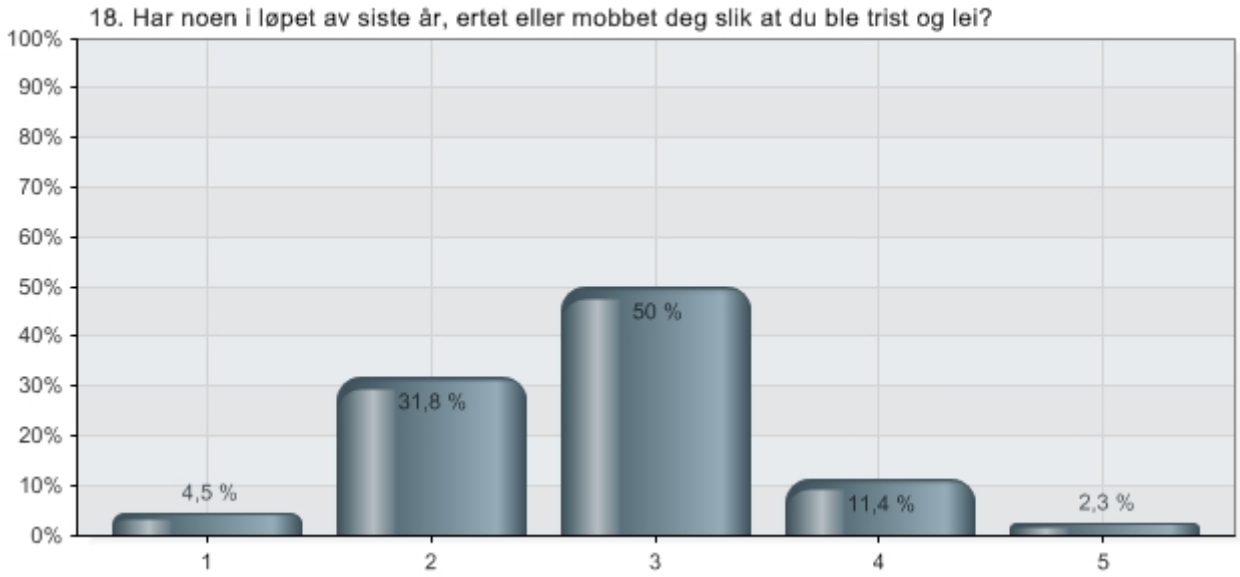
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	77,3 %	34
2 Oftest fornøyd	15,9 %	7
3 Oftest misfornøyd	2,3 %	1
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	2,3 %	1
6 ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

17. Når du går i området der du bor. Føler du deg trygg ute og i butikkene?



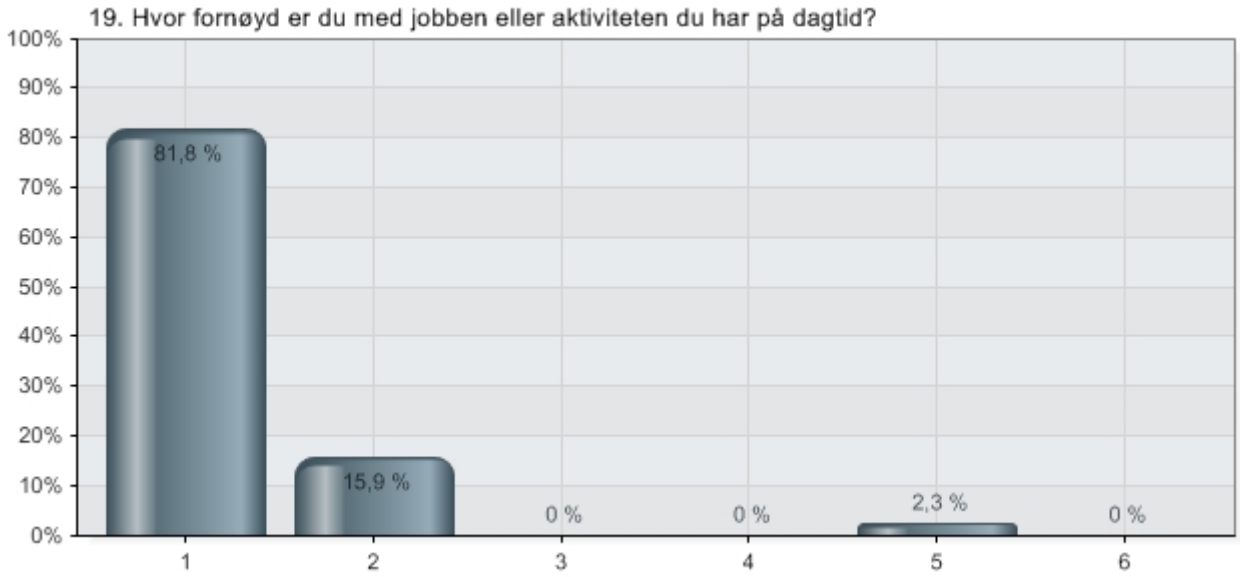
Alternatives	Percent	Value
1 Alltid	72,7 %	32
2 Ofte	22,7 %	10
3 Sjelden	2,3 %	1
4 Aldri	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 Ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

18. Har noen i løpet av siste år, ertet eller mobbet deg slik at du ble trist og lei?



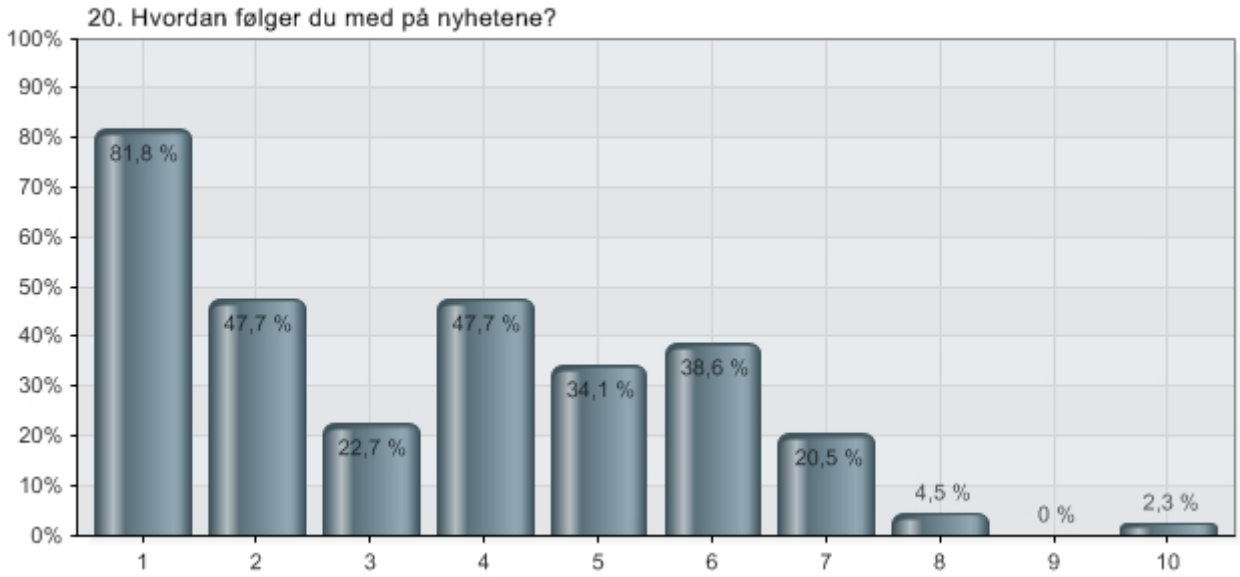
Alternatives	Percent	Value
1 Ja, ofte	4,5 %	2
2 Noen ganger	31,8 %	14
3 Aldri	50,0 %	22
4 Vet ikke	11,4 %	5
5 Ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

19. Hvor fornøyd er du med jobben eller aktiviteten du har på dagtid?



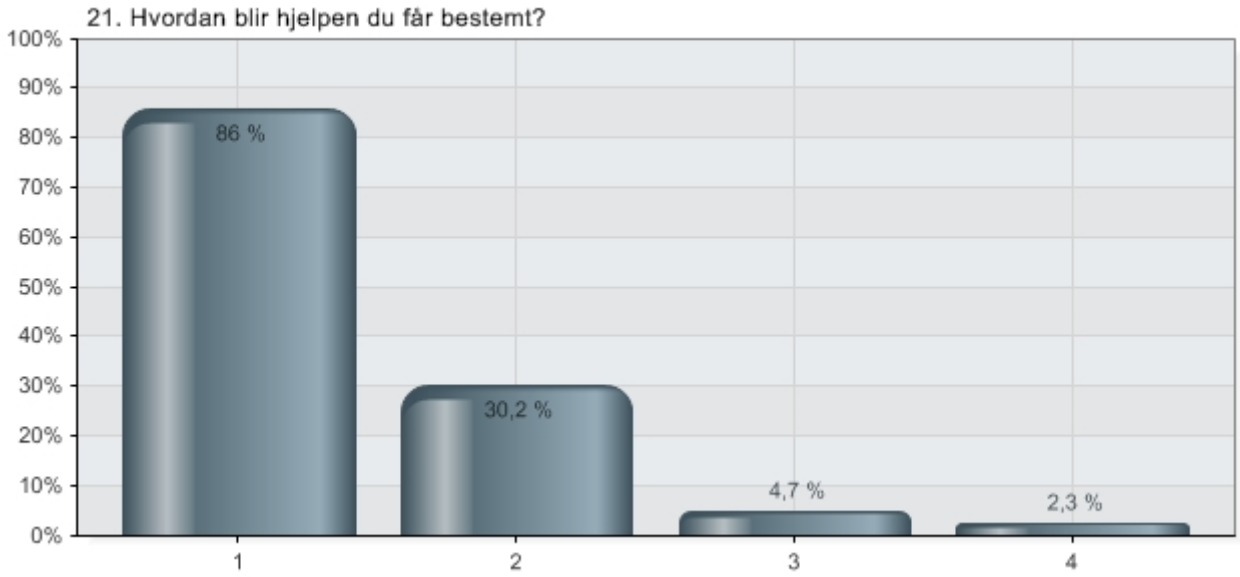
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	81,8 %	36
2 Oftest fornøyd	15,9 %	7
3 Oftest misfornøyd	0,0 %	0
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	2,3 %	1
6 ikke besvart	0,0 %	0
Total		44

20. Hvordan følger du med på nyhetene?



Alternatives	Percent	Value
1 Ser nyheter på TV	81,8 %	36
2 Leser nyheter i avisene	47,7 %	21
3 Leser nyhetene på internett	22,7 %	10
4 Hører nyhetene på radio	47,7 %	21
5 Snakker med personale	34,1 %	15
6 Snakker med familie og venner	38,6 %	17
7 Snakker ikke med noen	20,5 %	9
8 Er ikke interessert i nyheter	4,5 %	2
9 Vet ikke	0,0 %	0
10 Ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

21. Hvordan blir hjelpen du får bestemt?

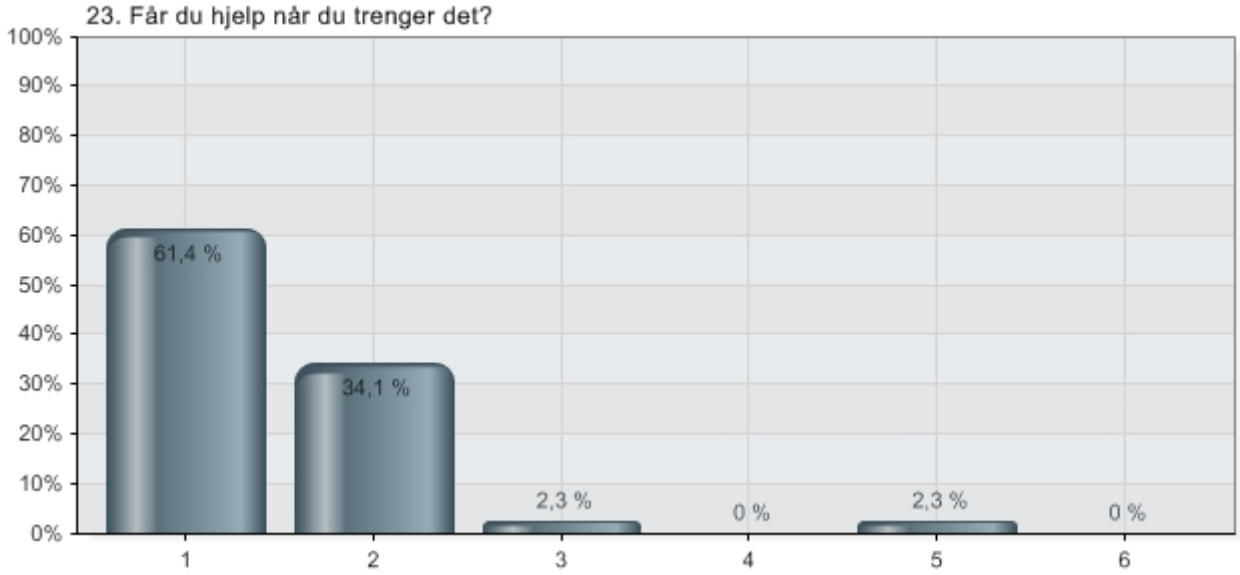


Alternatives	Percent	Value
1 Jeg snakker med personale om hva jeg trenger hjelp til	86,0 %	37
2 Jeg snakker med familie eller hjelpeverge om hva jeg trenger hjelp til	30,2 %	13
3 Vet ikke	4,7 %	2
4 Ikke besvart	2,3 %	1
Total		43

22. Hvor fornøyd er du med dine muligheter til å være med å bestemme over hjelpen du får?

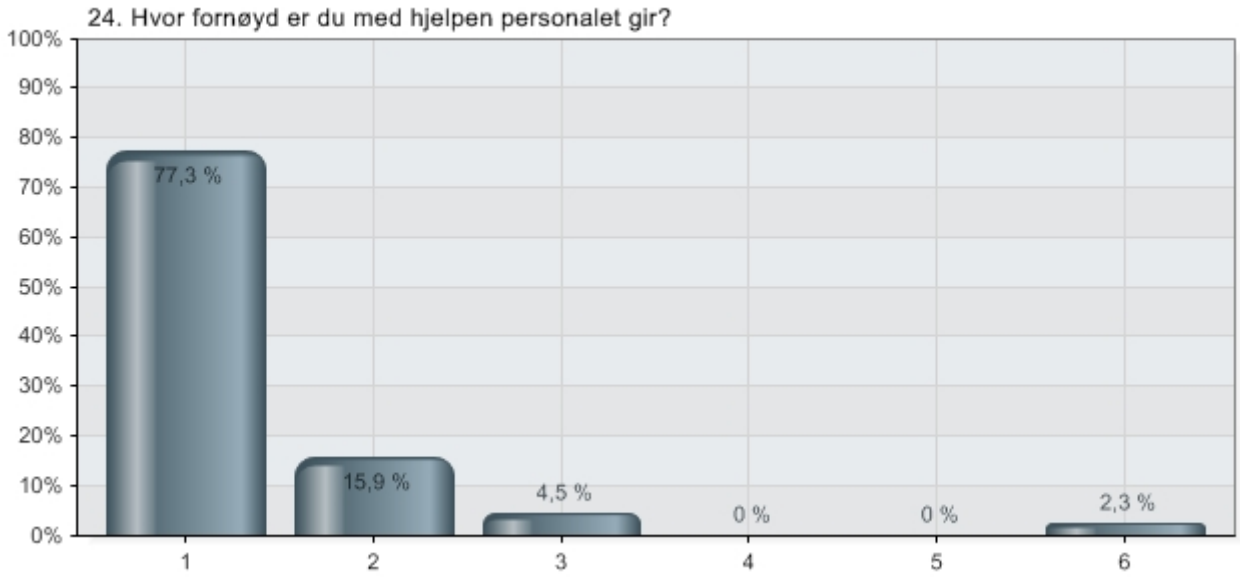
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	72,1 %	31
2 Oftest fornøyd	18,6 %	8
3 Oftest misfornøyd	2,3 %	1
4 Helt missfornøyd	2,3 %	1
5 Vet ikke	2,3 %	1
6 ikke besvart	2,3 %	1
Total		43

23. Får du hjelp når du trenger det?



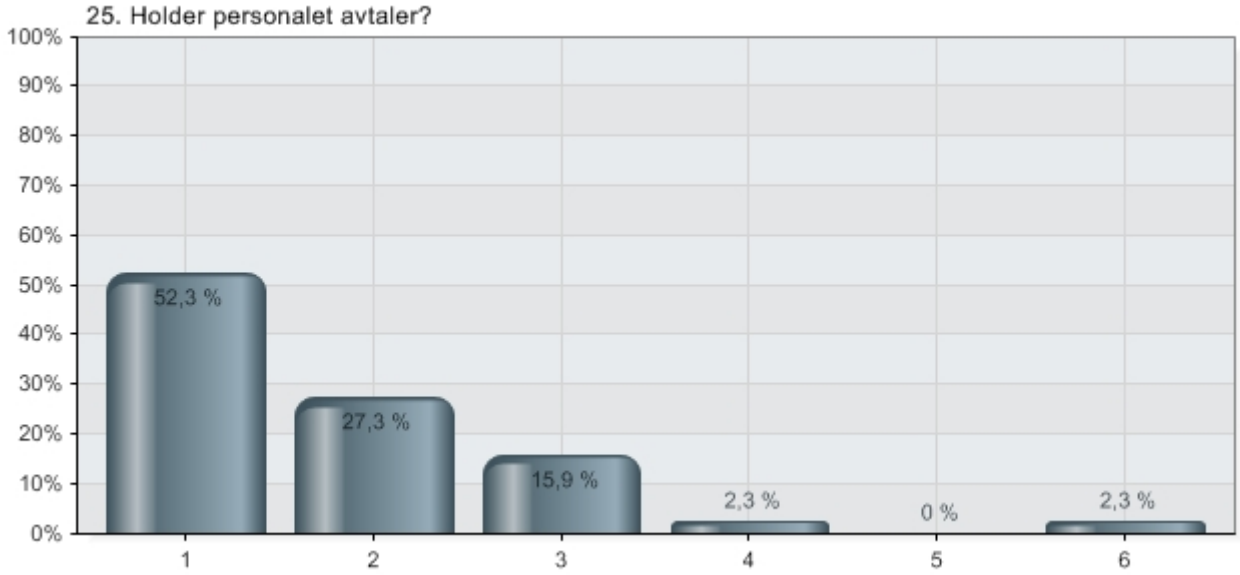
Alternatives	Percent	Value
1 Jeg får alltid hjelpen jeg trenger	61,4 %	27
2 Jeg får ofte hjelpen jeg trenger	34,1 %	15
3 Jeg får ikke hjelpen jeg trenger	2,3 %	1
4 Noen gir meg hjelpen jeg trenger, andre ikke	0,0 %	0
5 Vet ikke	2,3 %	1
6 Ikke besvart	0,0 %	0
Total		44

24. Hvor fornøyd er du med hjelpen personalet gir?



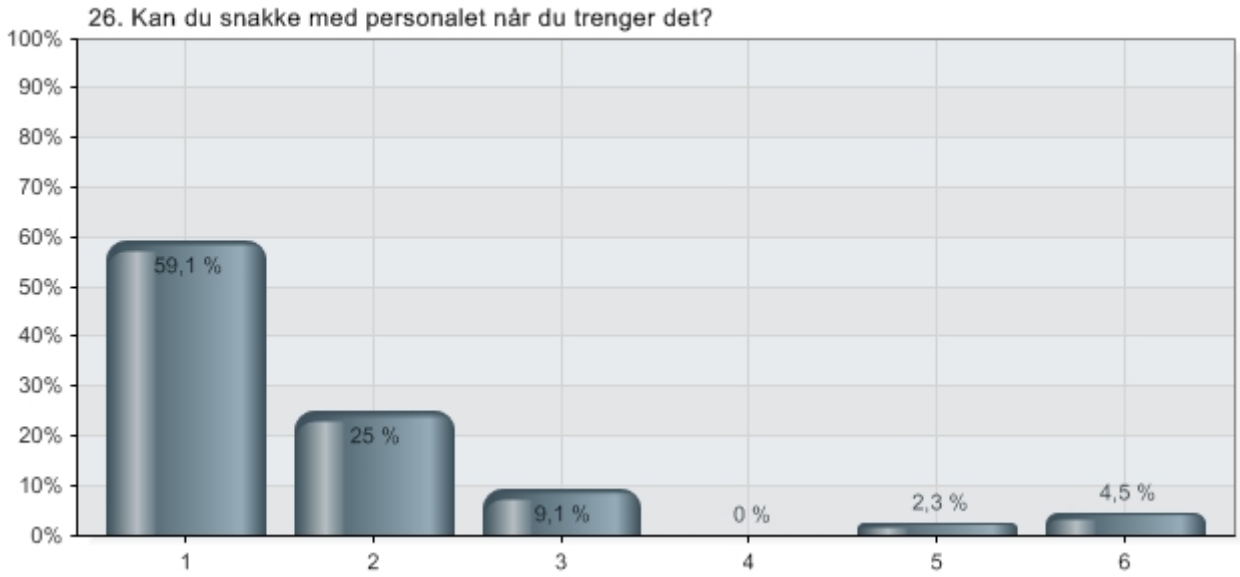
Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	77,3 %	34
2 Oftest fornøyd	15,9 %	7
3 Oftest misfornøyd	4,5 %	2
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

25. Holder personalet avtaler?



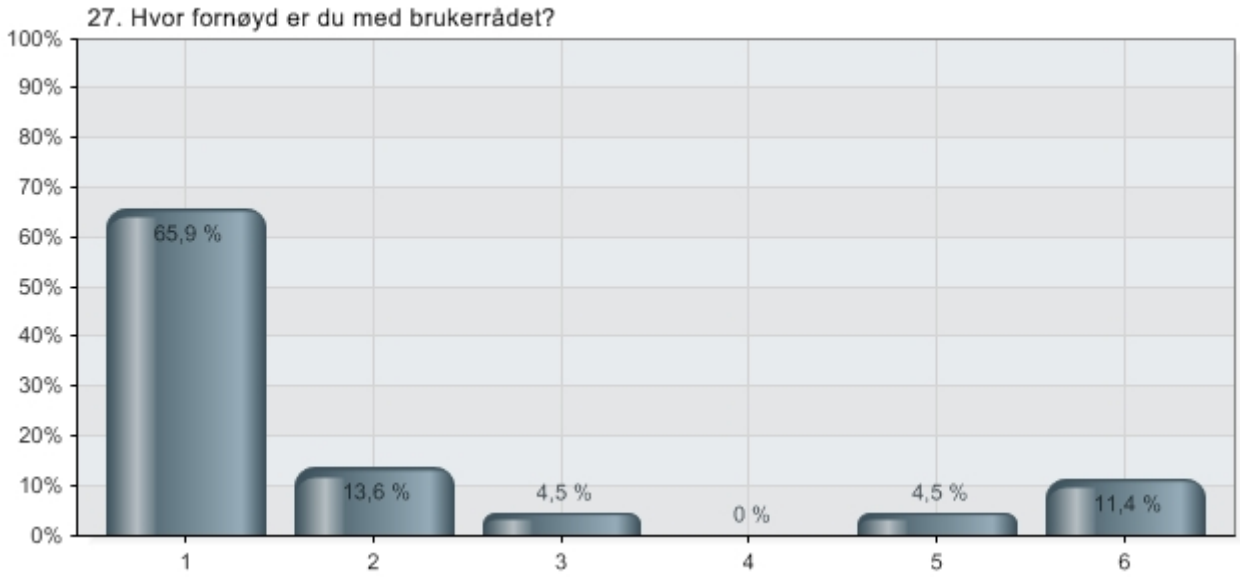
Alternatives	Percent	Value
1 Alltid	52,3 %	23
2 Ofte	27,3 %	12
3 Sjelden	15,9 %	7
4 Aldri	2,3 %	1
5 Vet ikke	0,0 %	0
6 Ikke besvart	2,3 %	1
Total		44

26. Kan du snakke med personalet når du trenger det?



Alternatives	Percent	Value
1 Jeg kan alltid snakke med noen i personalet når jeg trenger det.	59,1 %	26
2 Jeg kan ofte snakke med noen i personalet når jeg trenger det	25,0 %	11
3 Jeg kan sjelden snakke med noen i personalet når jeg trenger det	9,1 %	4
4 Jeg kan ikke snakke med noen i personalet	0,0 %	0
5 Vet ikke	2,3 %	1
6 Ikke besvart	4,5 %	2
Total		44

27. Hvor fornøyd er du med brukerrådet?



Alternatives	Percent	Value
1 Helt fornøyd	65,9 %	29
2 Oftest fornøyd	13,6 %	6
3 Oftest misfornøyd	4,5 %	2
4 Helt missfornøyd	0,0 %	0
5 Vet ikke	4,5 %	2
6 ikke besvart	11,4 %	5
Total		44

28. Spesielle kommentarer fra samtalen noteres her.

- Verge er også med på å bestemme økonomien.
- Kan snakke med tjenesteleder hvis misnøye med personalet (kom frem under spm.26.

Intervjuobjektet virket ukonsentrert og trøtt. Fikk ikke til alle svarene.

Økonomi ordnes i samarbeid med hj.verge. Dvs. vi har krysset for "Jeg bestemmer, med hjelp fra personalet"

Opplevde at kommentarene "Oftest fornøyd og ...misfornøyd" ble vanskelig å velge mellom, hadde behov for et svar midt i mellom.

Var ikke helt komfortabel med at en tilrettelegger var tilstede.

Sp.mål 25 og 27 hadde for mange.svaralternativ. "Oftest fornøyd og sjelden fornøyd" kunne vært slått sammen til ett.

Måtte oppfordre til øyenkontakt med intervjuer for å få oppmerksomhet og fokus på sp.mål og svar.

Spm.7 om økonomi: hjelpeverge bestemmer

spm.12 om fritid: bestemmer sammen med støttekontakt

spm.23 og 26 er vanskelig å skille fra hverandre, blir for like.

Sp.mål 21:Svarte "blir ikke spurt". Står som pkt på intervjudelen, men ikke på reg.ark. Svaret var ønsket og derfor registrert her.

På spm. om overnatting bestemmer brukeren selv, men må gi beskjed til personalet.

Trenger ikke hjelp til å komme ut eller komme meg på tilbud.

I det siste har jeg blitt noe mobbet på jobben, jeg har tatt det opp der og det blir gjort noe med det.

Kommer seg sjelden på fritidstilbud men er fornøyd alikevel. Drar på teater og konserter med familie.

Det med overnattingsbesøk var vanskelig å svare på. Sier til venner at det ikke er lov, sier seg fornøyd med det.

Synes det er topp med veiledning på påkledning

Liker å få tilbud og tips om fritidstilbud, vurderer dem og bestemmer selv.

Godtar slingringsmonn på tid, personalet gir beskjed hvis de blir mye forsinket eller at de blir forhindwret fra å komme, men det er ikke

noe problem. Det går begge veier.

Deltar på ansvarsgruppemøte en gang per år, der bestemmes hjelpen.

Vedr. spørsmål 26: Bruker svarer at han/hun velger selv å ikke snakke med personalet.

Spørsmål 7: mor som er hjelpevege.

Spørsmål 11 : bruker fellesen til felles middager og ser på tv med de andre.

Spørsmål 16 : blir kjørt hvis skal handle mye

Spørsmål 18 : vil si ifra hvis det skulle skje.

Spørsmål 27 : Brukerråd er lik husmøte

Spørsmål 11 : Bruker fellesen til at se på tv og dvd sammen med de andre.

Spørsmål 16 : blir kjørt men handler selv.

Spørsmål 27 : brukerråd er lik husmøte.

Spørsmål 11: Bruker fellesen til at spise middag og se på tv.

Spørsmål 27 : brukerråd er lik husmøte.

Her måtte man hente bistand fra ett personale, da det var problematisk for både intervjuer og tilrettelegger å forstå hva informanten sa.

Personalet fungerte da som en tolk.

Her var både intervjuer og tilrettelegger usikker på om informanten forstod alle spørsmålene.

Vedlegg 3

Oppgaver for Møte-leder:

- Fortell gruppa om hvilke regler som gjelder
- Passe på at alle i gruppa får si hva de tenker og mener
- Den som har terningen/ eller steinen har ordet
- Passe på at alle snakker om temaet og saken
- Passe på at det som sies blir skrevet ned på flipp-over
- Passe på tiden
- Passe på at alle har det fint

Oppgaver for tjeneste-leder:

- Hjelpe møte-leder med å passe oppgavene
- Gi møte-leder den hjelpen den ønsker og ber om
- Hjelp til å skrive
- Hjelp til å forklare

Hvordan arbeide med resultatene i bruker-råd:

- Møte-leder leser opp resultatene på et spørsmål eller et tema.
- Alle skal tenke over spørsmålet i 2 minutter
- Runde rundt bordet hvor alle får si en ting de har tenkt på for hver runde.
- Alle ideer er like gode og like viktige
- Alle ideer skrives opp på flipp over tavla.
- Rundene fortsetter til alle har fått si det de ønsker å si
- Hvert spørsmål avsluttes med en avstemming,
  - Bruker-representantene får tre stemmer eller streker hver
  - Strekene plasseres på den ideen man likte best eller den man er mest enig i.

Hvordan lage handlings-plan

- Lage en plan for hva skal vi skal gjøre med resultatene.
- Hvem gjør hva
- Når skal det gjøres
- Hvem kan hjelpe
- Hvem skal vi rapportere til?

Vedlegg 4

Notat

Til: Greetje Refvem KS, Lisbeth Frydenlund KS, Hege Rysstad BK, Lars-Ove Nordnes BK

Kopi: [Klikk **her** og skriv inn navnet]

Fra: Berit Skjerve

Dato: 23. mai 2012

Emne: **NOTAT FRA MØTE MELLOM BÆRUM KOMMUNE OG KS ANG. BRUKERUNDERSØKELSE DEN 24. juni 2010**

Tilstede: Greetje Refvem KS, Lisbeth Frydenlund KS, Hege Rysstad BK, Lars-Ove Nordnes BK og Berit Skjerve BK

Bakgrunn: Undervisningshjemmetjenester Bærum kommune, Akershus fylke har etablert delprosjekt ”Bruker spør bruker”. Dette er en brukerundersøkelse for og med personer med utviklingshemming hvor noen brukere har fått opplæring i å intervjue andre brukere etter ”Nueva metoden”. Prosjektet er tverrfaglig med stor grad av brukerinvolvering. Se vedlagte mandat. I møtet mellom kommunen og KS den 15.januar 2010 ble vi enige om å holde kontakten for å informere om utviklingen innenfor dette arbeidet.

Representantene fra KS orienterte: KS disponerer ikke forskningskompetanse i forhold til utviklingshemmeing men at de har kompetanse på å lage og gjennomføre brukerundersøkelser. De er involvert i brukerundersøkelser for Barneverntjenesten og Kulturavdelingen i Bærum kommune.

KS ønsker å etablere effektiviseringsnettverk for kommuner med fokus på tjenesten til utviklingshemmede. De håper dette skjer i løpet av 2011.

KS har godt utviklet informasjonssystem mot kommunene både nettbasert og konferanser.

Representanter fra Bærum kommune formidlet: Orienterte om arbeidet med delprosjekt ”Bruker spør bruker”. Bærum arbeidssenter er deltaker i prosjektet og som en fremtidig visjon ønsker de å se på muligheter for å etablere arbeidsplasser for utviklingshemmede som intervjuer. De to arbeidstakerne som er involvert i prosjektet og skal intervjue får permisjon fra arbeidet.

Prosjektet er opptatt av at dokumentasjonen tilfredstiller forskningsmessige krav og ønsker å knytte til seg noen som kan kvalitetssikre dette. Undersøkelsen blir gjennomført for ca. 70 brukere innen 1.12 og resultatet bearbeides i løpet av desember.

Undervisningshjemmetjenester skal formidle og dele sine resultater med alle kommuner i Akershus fylke gjennom faglig nettverk og konferanser og er interessert i å samarbeide med KS om dette

Rapporten fra det europeiske prosjektetet "Bruker spør bruker" hvor Bærum gjennomførte en pilot, ble lagt frem på kongressen: "Inclution Internasjonal" i Berlin, 15.- 19.juni se link www.inclusion2010.de Det er ikke avklart hvordan og hvem som formidler rapporten i Norge. Det var flere deltakere fra Bærum kommune på kongressen.

.

Konklusjon:

Dokumentasjon av prosjektet: NAKU er det nasjonale kunnskapssentret for utviklingshemming. De er informert om prosjektet men ikke formell samarbeidspartner. Prosjektet forespør NAKU om de kan bidra til å dokumentere resultatet av prosjektet.

Nytt møte: Tid: torsdag 27januar 2011, kl. 13.00 i KS.

KS og Bærum kommune møtes minimum hvert halvår for informasjon og event. samarbeid. Neste møte presenteres resultatet av undersøkelsen. KS inviterer Gerd Juel Homstvedt som representant fra departementet til dette møtet.

Bærum Kommune
v/ Lars-Ove Nordnes

NAKU
NASJONALT KOMPETANSEMILJØ OM UTVIKLINGSHEMNING

Trondheim 17.02.2011

Notat vedrørende prosjektet - Bruker spør bruker
Vi baserer vårt notat på presentasjon gitt av Lars-Ove Nordnes og Hege Kamilla Rysstad, mandag 29.11.2010 av prosjektet "Bruker spør bruker". Vi har også tilgang på den foreløpige rapporten basert på undersøkelsen.

Våre begrensninger og forbehold
Vi har ikke gått nærmere inn på metodiske forhold, valg av design m.m. Vi har heller ikke vurdert forhold ved intervjuingen som kan ha betydning for de resultatene som er framkommet. Vi er kjent med at Nueva i sitt arbeide har foretatt tester og vurderinger av de redskapene som benyttes. I hvilken grad de omarbeidingene som er foretatt til norsk innfrir samme krav, har vi ikke vurdert.

Muligheter og begrensninger ved undersøkelsen
Brukerundersøkelsen gir indikasjoner på hvor fornøyd brukerne er av tjenesten, men i mindre grad hvilken kvalitet tjenesten har. Her er det med andre ord den subjektive opplevelsen mer enn den objektive vurderingen. Fra andre undersøkelser er det et kjent fenomen at brukere kan være fornøyd med det tilbudet de har, selv om det kvalitetsmessig ligg under den standard som bør kunne forventes. Spørsmålene som stilles har et generelt preg eller ligger på det en kan kalle et overordnet plan. Det gir i mindre grad et presist mål for hva man egentlig er fornøyd med eller misfornøyd med.

Den måten undersøkelsene er tenkt brukt på i det videre arbeidet, men oppfølging på tjenestested og i brukerutvalg/ brukerråd, åpner for at konkretiseringer, drøftinger og dialog.

Det er selvsagt også for denne undersøkelsen, en begrensning at det en ikke spør om, ikke vektlegges. Tema som kan være av interesse og som ikke er vektlagt, er eksempelvis opplevelse av egen helse.

Konklusjon
Undersøkelsen kan sees på som et godt bidrag til å rette fokus inn mot områder som synes å kreve større grad av oppmerksomhet. Detaljkunnskapen i spørreskjemaet er på et nivå som krever nærmere undersøkelser, men det kan gi indikasjon på tema der man kan sette inn nærmere tiltak ut fra en mer utvidet kunnskapsinnhenting. Hvordan den videre kunnskapsinnhentingen og måten det arbeides på videre vil her være av avgjørende betydning. At man har valgt å opprette brukerråd fremstår som forbilledlig i en slik sammenheng, men vil ikke kunne erstatte individuelle tilpassede tjenester.

Hovedfokuset med undersøkelsen, slik NAKU ser det, er at man aktivt søker å finne områder som det kan arbeids videre med i den hensikt å øke kvaliteten på de tjenestene som gis i Bærum kommune.

Med vennlig hilsen

Karl Elling Ellingsen
daglig leder/ professor

Kim Berger
Rådgiver