

Marts 2020

# **Brugerundersøgelse 2020-2021**

## **Informationsmateriale til tilbud**

**Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område**

## Sådan kan informationsmaterialet bruges

Dette informationsmateriale er skrevet til jer, ledelse og personale ved botilbuddene, for at give jer det bedst mulige grundlag for et vellykket undersøgelsesbesøg i forbindelse med gennemførelsen af brugerundersøgelsen i 2020-2021.

I kan benytte informationsmaterialet som grundlag for at beslutte, hvordan undersøgelsen skal tilrettelægges på jeres tilbud. Informationsmaterialet kan læses i sin fulde længde, men det kan også benyttes som opslagsværk ved hjælp af indholdsfortegnelsen.

## Indholdsfortegnelse

<b>Sådan kan informationsmaterialet bruges.....</b>	<b>2</b>
<b>Baggrund og ramme for brugerundersøgelsen .....</b>	<b>3</b>
Formål .....	3
Målgruppe .....	3
Undersøgelse via besøg .....	3
<b>Forberedelse til undersøgelsesbesøget .....</b>	<b>3</b>
Samtykke .....	4
<b>Program for besøget .....</b>	<b>4</b>
Vedr. ankomstmøde og rundvisning .....	4
Vedr. afrunding af undersøgelsesdagen.....	4
<b>Valg af metode(r) til gennemførelse af undersøgelsen .....</b>	<b>5</b>
Tryghed og sikkerhed for borger og undersøger.....	5
Udvælgelse af borgere til undersøgelsen .....	5
Fokusgruppeinterview .....	5
Individuelle interview .....	5
Deltagende observation .....	6
<b>Afrapportering.....</b>	<b>6</b>
Afrapporteringen til det enkelte tilbud .....	6
Erfaringsopsamling på regionalt niveau .....	6

## Baggrund og ramme for brugerundersøgelsen

Socialdirektørkredsen i de fem regioner har besluttet, at der skal gennemføres brugerundersøgelser på de regionale sociale tilbud i regi af Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område.

Det er samme brugerundersøgelseskoncept, der benyttes på tværs af målgrupper og i alle fem regioner, så der anvendes et fælles fundament til at indsamle data på tværs af tilbud og regioner. Konceptet for brugerundersøgelserne indeholder tre kvalitative dataindsamlingsmetoder: fokusgruppinterview, individuelt interview og deltagende observation. De tre metoder anvendes til at undersøge seks temaer, som er udvalgt for tilsammen at kunne belyse den brugeroplevede kvalitet. De tre metoder kan anvendes på tværs af de seks temaer, som hænger sammen med kvalitetsmodellens standarder og er angivet her med de bagvedliggende standarder i parentes:

- *Kommunikation* (standarden "Kommunikation")
- *Indflydelse på eget liv* (standarden "Indflydelse på eget liv")
- *Fremtid* (standarden "Individuelle planer")
- *Hjælp og støtte* (standarden "Kompetenceudvikling")
- *Sundhed og trivsel* (standarden "Sundhed og trivsel")
- *Tryghed* (standarden "Forebyggelse af overgreb")

Brugerundersøgelserne gennemføres i en toårig kadence, og det vil være op til den enkelte region, hvornår i perioden undersøgelsen gennemføres på regionens botilbud.

### Formål

Brugerundersøgelsen har til formål at indhente borgernes tilkendegivelse af deres oplevelse og vurdering af kvaliteten ved det enkelte tilbud. Formålet med undersøgelsen er således at høre borgernes stemme, og intentionen er at få tilkendegivelser direkte fra borgerne i det omfang, det er muligt. Brugerundersøgelsen skal bruges i lærings- og udviklingsarbejdet på jeres eget tilbud og vil også indgå i det regionale og tværregionale kvalitetsarbejde.

### Målgruppe

Målgruppen for brugerundersøgelsen er børn, unge og voksne, som i undersøgelsesperioden bor på et regionalt socialt botilbud, der arbejder med kvalitetsmodellen – uanset hvilke paragraffer, der danner rammen om borgernes ophold på botilbuddet. Det er en forudsætning, at der er tale om døgntilbud. Dagtilbud er således ikke omfattet af målgruppen for brugerundersøgelsen.

### Undersøgelse via besøg

Brugerundersøgelsen foretages ved et besøg på jeres tilbud. Her vil I få besøg af en regional undersøger fra jeres egen region, som ved hjælp af en eller flere af de tre ovenfor nævnte tre metoder vil undersøge den brugeroplevede kvalitet på jeres tilbud inden for de seks temaer.

## Forberedelse til undersøgelsesbesøget

Forud for undersøgelsesbesøget skal I/jeres leder afklare en dato og et tidspunkt for undersøgelsesbesøget med den regionale tovholder i jeres region. Det er væsentligt at finde en dag og et tidspunkt på dagen, som passer ind i borgernes dagsprogrammer og rytmer, så besøget placeres, når borgerne er hjemme på tilbuddet og ikke for trætte til at tale med eller være sammen med undersøgeren. Ligeledes er det vigtigt at vælge en dag, hvor det faste personale er tilstede, og hvor der kan være en leder tilstede under besøget. I bedes desuden stille følgende til rådighed for den regionale undersøger:

- Adgang til et lokale, hvor undersøgeren kan forberede sig, trække sig tilbage efter behov samt evt. udføre interview.
- En medarbejder som kan være kontaktperson for undersøgeren under besøget.
- Information om de aktiviteter som foregår på botilbuddet på undersøgelsesdagen.

## Samtykke

I skal være opmærksomme på, at der skal indhentes samtykke fra borgere eller evt. forældre til børn eller unge, der deltager i brugerundersøgelsen i henhold til lovgivningen. Samtykke kan indhentes skriftligt på forhånd eller på dagen. Samtykke kan også indhentes mundtligt på dagen af undersøgeren, hvis der opstår en situation, fx på rundvisning, hvor undersøgeren møder borgere, som ikke på forhånd har givet samtykke til at deltage i undersøgelsen.

## Program for besøget

Undersøgellesbesøget har en varighed på ca. 4 timer og består af følgende elementer:

- Ankomstmøde og rundvisning på botilbuddet
- Forberedelse af den regionale undersøger
- Gennemførelse af den eller de valgte metoder til brugerundersøgelsen
- Afrunding og opsamling mellem kontaktperson/leder og den regionale undersøger

Programmet vil ofte nogenlunde følge nedenstående skabelon, men det kan altid aftales i det konkrete tilfælde, hvordan programmet bedst kan tilrettelægges ud fra borgernes dagsrytme.

Overordnet program for besøget	
1 time	<b>Ankomstmøde og rundvisning:</b> Rammesætning af dagen og rundvisning på tilbuddet. <b>Forberedelse:</b> Den regionale undersøger forbereder sig.
2½ time	<b>Gennemførelse af undersøgelse:</b> Fokusgruppeinterview/individuelle interview/deltagerobservation.
½ time	<b>Afrunding af dagen:</b> Opsamling på dagen og møde ml. undersøger og kontaktperson/leder.

## Vedr. ankomstmøde og rundvisning

Ved ankomstmødet sætter I sammen med den regionale undersøger rammerne for besøget. I skal fx komme omkring:

- Hvilket personale den regionale undersøger kan gå til i løbet af dagen.
- Hvilket lokale undersøgeren har til rådighed i løbet af dagen.
- Tidspunkt for den umiddelbare tilbagemelding på undersøgelsen afklares. Det kan enten være på et kort afsluttende møde på undersøgelsesdagen eller ved en telefonopringning en af de følgende dage.
- Hvilke borgere, der deltager i undersøgelsen, herunder problembillede og dagsform.
- Drøftelse af metodevalg.
- Hvilke aktiviteter som evt. vil kunne følges på dagen.
- Om der er borgere, som undersøgeren skal være opmærksom på at tage hensyn til.

Som afslutning på ankomstmødet bedes I sørge for, at undersøgeren kan få en rundvisning på botilbuddet, så undersøgeren kan få et indtryk af tilbuddet og blive set af borgerne inden gennemførelse af interview eller deltagende observation. Rundvisningen kan samtidig give undersøgeren input til konkrete ting, som kan indgå i eventuelle interviews med borgerne efterfølgende. Det kan fx være en ide, at undersøgeren vises rundt på tilbuddet af én eller flere borgere.

## Vedr. afrunding af undersøgelsesdagen

Når undersøgeren er færdig med at gennemføre interview eller deltagerobservation, trækker undersøgeren sig evt. kort tilbage for at samle op på dagen. Såfremt det er aftalt, at den umiddelbare tilbagemelding gives på dagen, samler undersøgeren i korte overordnede træk op på

hvilke tilkendegivelser, der er indsamlet fra borgerne. Ellers aftales et tidspunkt til en telefonisk kort tilbagemelding en af de følgende dage.

## Valg af metode(r) til gennemførelse af undersøgelsen

Det kan ofte være relevant at anvende mere end blot en enkelt metode i forhold til målgruppen på tilbuddet. Valget af metode(r) skal ske ud fra kriteriet om at indhente data fra så mange borgere som muligt under besøget. Til at indsamle data til brugerundersøgelsen anvendes en eller flere af de tre metoder:

- Fokusgruppeinterview
- Individuelt interview
- Deltagende observation

Det afklares så vidt muligt forud for besøget, hvilke(n) af de tre metode(r) der passer til borgergruppen på jeres tilbud. Der kan dog altid ske justeringer op til besøget og under selve besøget.

## Tryghed og sikkerhed for borger og undersøger

Overvej i forhold til alle tre metoder, om der evt. skal være en medarbejder til stede til at hjælpe borgerne med at udtrykke sig eller for at skabe tryghed. Der kan eventuelt også være sikkerhedsmæssige hensyn, som nødvendiggør, at der er en medarbejder tilstede.

## Udvælgelse af borgere til undersøgelsen

For alle tre metoder gælder det, at I på botilbuddet på forhånd skal have udvalgt borgere til deltagelse i brugerundersøgelsen. Det er således jer som personale, der afklarer med borgerne, hvem der har lyst til at deltage i undersøgelsen.

## Fokusgruppeinterview

Borgere, som deltager i fokusgruppeinterview, skal kunne udtrykke sig verbalt og kunne sidde sammen med andre borgere under interviewet.

Ved et fokusgruppeinterview vil en gruppe på op til ti borgere deltage i en drøftelse ud fra de seks temaer. Fokusgruppeinterviewet vil typisk have en varighed på en halv til en hel time. Fokusgruppeinterviewet vil tage udgangspunkt i en på forhånd udarbejdet semistruktureret interviewguide. Interviewguiden er et hjælperedskab, hvor der ikke er faste formulerede spørgsmål, da det vil være nødvendigt at tilpasse interviewguidens spørgsmål til den konkrete borgergruppe.

Det er den regionale undersøger, som styrer fokusgruppeinterviewet og samtidig tager noter til borgernes besvarelser i afrapporteringskemaet. Den regionale undersøger vil evt. vælge at optage interviewet på diktafon for at kunne bevare fokus på samtalen med borgerne.

Ved fokusgruppeinterview foregår dataindsamlingen i et lokale på botilbuddet.

## Individuelle interview

Borgere, som deltager i individuelt interview, skal kunne udtrykke sig verbalt eller på anden vis, fx med hjælpemidler.

Ved det individuelle interview foretager den regionale undersøger interview med borgerne én af gangen. Længden på interviewet tilpasses den enkelte borgers funktionsevne og dagsform, men som regel vil interviewet vare maksimum 30 minutter. Antallet af interviews, der kan gennemføres, afhænger af længden på interviewene, og om der skal afsættes tid til dataindsamling via andre metoder under besøget. Hvis interviewene varer ca. 25-30 minutter, kan der interviewes op til seks borgere i alt.

Det individuelle interview tager udgangspunkt i en på forhånd udarbejdet semistruktureret interviewguide. Interviewguiden er et hjælperedskab for den regionale undersøger, og den indeholder spørgsmål til inspiration. Det vil dog være nødvendigt at tilpasse interviewguidens spørgsmål til den konkrete borgergruppe. Den regionale undersøger benytter i nogle tilfælde en diktafon til at optage interviewet.

Det individuelle interview kan enten foregå i et lokale på botilbuddet eller i borgerens egen lejlighed, hvis borgeren ønsker det. Hvis borgeren har et særligt sted på tilbuddet, hvor vedkommende kan lide at opholde sig, kan interviewet også foregå på det pågældende sted. Erfaringen fra tidligere undersøgelser viser, at det er vigtigt at finde et sted, hvor borgeren er tryk, og hvor undersøgeren under interviewet har mulighed for at tage udgangspunkt i nogle konkrete ting i det pågældende lokale.

## Deltagende observation

Deltagende observation giver mulighed for, at brugerundersøgelsen også inddrager de mest kommunikationssvage borgere, som ofte ikke vil kunne udtrykke sig hverken ved tale eller tegn.

Deltagende observation foregår ved, at undersøgeren deltager i borgernes hverdagsliv på botilbuddet. Undersøgeren må gerne interagere med og tale med borgerne undervejs, og der er således ikke tale om observation i den forstand, at undersøgeren blot er en flue på væggen.

Den regionale undersøger gennemfører deltagende observation på baggrund af en på forhånd udarbejdet observationsguide. Observationsguiden er vejledende og et hjælperedskab for undersøgeren. Den regionale undersøger vil ofte løbende tage noter under gennemførelsen af deltagende observation.

Deltagende observation kan også anvendes som metode, når undersøgeren fx bliver vist rundt på tilbuddet.

## Afrapportering

### Afrapporteringen til det enkelte tilbud

Senest tre uger efter besøget modtager I en skriftlig afrapportering fra brugerundersøgelsen. Forinden er rapporten blevet kvalitetssikret af en anden regional undersøger. I modtager rapporten fra sekretariatet for Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område.

Det er intentionen, at afrapporteringen til det enkelte tilbud benyttes lokalt bl.a. ved den interne kvalitetsovervågning. Afrapporteringerne fra brugerundersøgelserne sendes både til det enkelte tilbud og til regionens repræsentant i Temagruppen for Kvalitet på det sociale område.

### Erfaringsopsamling på regionalt niveau

Når alle brugerundersøgelser i en region er gennemført, foretages en erfaringsopsamling via auditmetoden, hvor der bliver set på tværs af afrapporteringerne for at afklare, om der er mønstre og tendenser samt muligheder for inspiration. I auditmødet deltager flere repræsentanter fra tilbudsniveauet i den pågældende region, en repræsentant for Temagruppen for Kvalitet i den pågældende region samt en repræsentant for Temagruppen for Kvalitet fra en anden region.

Efter auditmødet udarbejdes et auditreferat, der beskriver hovedpointerne i de drøftelser, som auditpanelet har haft på baggrund af afrapporteringerne af brugerundersøgelserne. Referatet fra auditmødet sendes også til Temagruppen for Kvalitet.