

Februar 2020

# Koncept for brugerundersøgelse i de fem regioner

- gældende fra 2020

## 1. Indledning

### *Baggrund og ramme for brugerundersøgelseskonceptet*

Dette koncept er udarbejdet til Temagruppen for Kvalitet. Konceptet suppleres af informationsmateriale målrettet tilbudsniveau samt materiale til at understøtte planlægningen af brugerundersøgelserne i de fem regioner.

Socialdirektørkredsen har besluttet, at der skal gennemføres brugerundersøgelser. Konceptet for brugerundersøgelse er således formuleret i henhold til socialdirektørernes ønske om, at regionerne i fællesskab på tværs af de fem regioner gennemfører brugerundersøgelser i regi af Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område.

Konceptet for undersøgelse af brugeroplevet kvalitet går på tværs af de målgrupper, som de regionale sociale døgntilbud dækker. Konceptet for brugerundersøgelsen blev pilottestet i 2015-2016, og fra 2017-2019 har der været gennemført brugerundersøgelser i hver region i en kadence på tre år, hvor undersøgere fra andre regioner har været på tilbudsbesøg i 1-2 regioner af gangen. Brugerundersøgelsen blev i denne periode gennemført i sammenhæng med tilbud om en pårørendeundersøgelse, så de botilbud, som indgik i brugerundersøgelsen, også fik tilbudt at få gennemført en pårørendeundersøgelse. Fra 2020 gennemføres alene brugerundersøgelser.

### *Formål*

Formålet med brugerundersøgelsen er at indhente viden om borgernes vurderinger og oplevelser af regionernes tilbud. Undersøgelsen skal indgå i lærings- og udviklingsarbejdet på det enkelte tilbud, i regionerne og på tværs af regionerne. Således vil borgernes tilkendegivelser være et værktøj til videreudviklingen af de regionale sociale tilbuds ydelser og det samarbejde, tilbudtene har med borgerne.

### *Målgruppe*

Målgruppen for brugerundersøgelsen er børn, unge og voksne, som i undersøgelsesperioden bor på et regionalt socialt botilbud, der arbejder med kvalitetsmodellen – uanset hvilken paragraf botilbuddet hører under. Det er en forudsætning, at der er tale om døgntilbud. Dagtilbud er således ikke omfattet af målgruppen for brugerundersøgelsen.

### *Indhold*

Konceptet for brugerundersøgelse indeholder seks temaer, som tilsammen skal belyse den borgeroplevede kvalitet. De seks temaer er udvalgt ud fra, at de skal give mening i en undersøgelse af borgernes perspektiv. Temaerne er oplistet her med de bagvedliggende standarder i Kvalitetsmodellen angivet 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")

Konceptet indeholder tre kvalitative dataindsamlingsmetoder: fokusgruppeinterview, individuelt interview og deltagende observation. På baggrund af pilottest vurderer Temagruppen for Kvalitet, at disse tre metoder kan anvendes til at indfange borgernes egne oplevelser og vurderinger af kvaliteten på de regionale sociale tilbud. De seks temaer undersøges således ved hjælp af en eller flere af de tre metoder. De tre metoder kan bruges på tværs af de seks temaer.

## 2. Organisering af brugerundersøgelse

### *Kadence og overordnet organisering*

På baggrund af Temagruppen for Kvalitets anbefaling gennemføres brugerundersøgelserne fra 2020 med undersøgere fra egen region, og hver region planlægger selv egne undersøgelser. Sekretariatet sender på forhånd materiale, som regionerne kan bruge i planlægningen af besøg på tilbuddene (udkast til informationsmateriale til tilbud samt drejebog til inspiration for den praktiske planlægning af besøg)<sup>1</sup>.

Brugerundersøgelserne gennemføres næste gang i 2020-2021. Regionerne bestemmer selv, hvornår i perioden de vil have gennemført undersøgelsen. Dog skal der tages hensyn til ressource-trækket på det samlede undersøgerkorps og den efterfølgende kvalitetssikring. Efter gennemførelse af brugerundersøgelser i en region foretages en erfaringsopsamling via auditmetoden. Efter gennemførelse af erfaringsopsamling i alle fem regioner foretages på baggrund heraf en fælles-regional audit. Se mere i afsnittet herom. Den fællesregionale audit foretages inden for rammen på de to år, så det er muligt at anvende viden om mønstre og tendenser samt håndtere eventuelle behov for justering af brugerundersøgelsen, når den næste toårige undersøgelsesperiode sættes i gang.

### *Organisering af undersøgelsen på det enkelte botilbud*

Planlægning af undersøgelsesdagen foregår i et samarbejde mellem botilbuddet og den enkelte regions tovholder med udgangspunkt i det fælles koncept for brugerundersøgelser. Hvert besøg vil have en varighed på ca. 4 timer. Det overordnede program for et undersøgelsesbesøg samt botilbuddets forberedelse i den forbindelse er beskrevet i et særskilt informationsmateriale, som den regionale tovholder sender til botilbuddet forud for besøget. Det er ligeledes den regionale tovholders opgave at sikre, at der er en kontaktperson på botilbuddet, som den regionale undersøger kan tage kontakt til.

Det er vigtigt, at den regionale undersøger har telefonisk kontakt med botilbuddet forud for besøget. Kontakten skal ske tidsnok til, at det er muligt at få afklaret den konkrete tilrettelæggelse af programmet for besøget samt eventuelle sikkerhedsmæssige aspekter i forhold til undersøgerens besøg. Den telefoniske kontakt er desuden vigtig for at sikre, at tilbuddet er indforstået med rammen for og formålet med brugerundersøgelsen.

### *Samtykke*

Uanset hvilken metode, der anvendes, vil det være nødvendigt at indhente samtykke fra de borgere, som deltager i brugerundersøgelsen. Se særskilte dokumenter herom. 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.

---

<sup>1</sup> Sekretariatet udarbejder udkast til informationsmateriale til tilbud, som kan sendes til de botilbud, der skal have gennemført en brugerundersøgelse. Sekretariatet udarbejder ligeledes en drejebog til inspiration for planlægningen af besøg på tilbud. Drejebogen er baseret på sekretariatets egne erfaringer med planlægningen af brugerundersøgelser i de fem regioner.

### **Faglige regionale medarbejdere i undersøgelseskorpset**

Et korps bestående af faglige regionale medarbejdere fra de fem regioner gennemfører brugerundersøgelser ved besøg på de enkelte tilbud i egen region. Hver region varetager selv rekrutteringen af undersøgere til at foretage brugerundersøgelser i egen region. Det er væsentligt i udvælgelsen af de regionale medarbejdere, at de besidder de rette kompetencer. Det anbefales, at undersøgerne har:

- Praksiserfaring og viden om de målgrupper, som regionerne driver sociale tilbud til
- Metodiske og analytiske kompetencer
- Kendskab til dansk kvalitetsmodel på det sociale område
- Forhåndskendskab til relevant sociallovgivning
- Personlige kompetencer såsom gode samarbejdsevner, situationsfornemmelse, kommunikative færdigheder, rolig udstråling og anerkendende tilgang.

Som udgangspunkt skal de regionale undersøgere ud på besøg mindst to gange i løbet af en undersøgelsesperiode for at vedligeholde kompetencer i metoderne – gerne besøg, hvor forskellige metoder kommer i spil, så undersøgeren vedligeholder kompetencer i forhold til de tre metoder. Erfaringerne fra tidligere undersøgelser viser, at det især er vigtigt at være opmærksom på at vedligeholde kompetencer i deltagende observation.

Såfremt der kommer nye regionale medarbejdere til korpset, skal de med en erfaren undersøger ud på besøg (følbesøg) for at udvikle kompetencer. Her skal det tilstræbes, at de nye undersøgere får mulighed for både at overvære fokusgruppeinterview, individuelt interview og deltagende observation, som er de tre metoder, der benyttes i brugerundersøgelserne. Regionerne kan hjælpe hinanden med at stille følbesøg til rådighed, hvis ikke der er mulighed for følbesøg i egen region. Forud for følbesøg vil den nye undersøger få en introduktion til brugerundersøgelserne fra DEFACTUM. Introduktionen vil foregå hos DEFACTUM, eventuelt via video.

### **Undervisning af de regionale undersøgere**

Forud for igangsætning af brugerundersøgelser i de fem regioner gennemføres fællesregionale uddannelsesdage for at sikre udvikling og vedligeholdelse af undersøgernes kompetencer. Midt i undersøgelsesperioden afholdes en forumdag, hvor undersøgerne erfaringsudveksler om gennemførelsen af undersøgelsesbesøgene, herunder håndtering af eventuelle udfordringer. Det er obligatorisk for undersøgere at deltage i både uddannelsesdage og forumdag for at sikre samstemthed og intern kalibrering blandt undersøgerne.

### **Erfaringsopsamling via auditmetoden**

Efter gennemførelse af brugerundersøgelser i en region foretages en erfaringsopsamling via auditmetoden<sup>2</sup>. Her ser et udvalgt auditpanel på tværs af afrapporteringerne fra brugerundersøgelserne i regionen for at identificere mønstre og tendenser. Herudover kan erfaringsopsamlingen give vigtige informationer til Temagruppen for Kvalitet om eventuelle metodiske udfordringer i gennemførelsen af brugerundersøgelserne. Dermed kan erfaringsopsamlingen også fungere som en overordnet kvalitetssikring af brugerundersøgelserne.

Sekretariatet står for at klargøre materiale til auditmøder og varetager også mødeleder- og referentrollen.

Som opsamling på auditmøderne i de fem regioner afholdes en fællesregional audit, hvor et fællesregionalt auditpanel ser på tværs af de fem regionale auditreferater.

---

<sup>2</sup> Se konceptet for erfaringsopsamling.

Efter afholdelse af erfaringsopsamling via audit i alle regioner samt fællesregional audit videreføres de mønstre og tendenser, som er kommet frem på auditmøderne, til de regionale undersøgere. Dette kan fx foregå på et forum eller uddannelsesdage alt efter tidspunktet for erfaringsopsamlingen. Det er regionernes eget ansvar at viderefordre resultater fra egen og fællesregional audit til egne tilbud.

### 3. Tre metoder til inddragelse af borgernes perspektiv

Grundet variationen i målgruppernes funktionsevneniveau kræver det forskellige metodiske tilgange at kunne indhente borgernes egne vurderinger af den oplevede kvalitet på det enkelte botilbud.<sup>3</sup> De tre metoder, som anvendes til at inddrage borgernes egne perspektiver, er:

- Fokusgruppeinterview
- Individuelt interview
- Deltagende observation

Alle tre metoder har til formål at indhente borgernes perspektiv ved, at borgerne selv får mulighed for at tilkendegive deres vurdering og oplevelse af botilbuddets kvalitet. Til hver af de tre metoder er der blevet udarbejdet en guide på baggrund af de seks udvalgte undersøgelsestemaer, så det er de samme undersøgelsestemaer, der indhentes viden om på tværs af de tre metoder.

I gennemførelsen af en undersøgelse blandt personer med kognitivt handicap er det væsentligt at tage hensyn til de forskellige personers koncentrationsevne og kognitive handicap. Det afklares så vidt muligt forud for besøget, hvilke(n) af de tre metode(r) der passer til borgergruppen på tilbuddet. Det kan ofte være tilfældet, at det er relevant at anvende mere end blot en enkelt metode i forhold til målgruppen på tilbuddet. Fx vil det ofte være relevant at supplere interview med deltagende observation. De regionale undersøgere skal således være forberedt på at kunne "flekse" ind og ud af de tre metoder, alt efter hvad der er relevant i forskellige situationer under besøget.

Der kan altid ske justeringer op til besøget og under selve besøget, og derfor må undersøgerne som hovedregel være forberedt på, at der kan ske ændringer. Af samme grund er det vigtigt, at undersøgeren sammen med tilbuddet på ankomstmødet tager en endelig vurdering i forhold til valg af metode(r) til at gennemføre undersøgelsen. Valget af metode(r) skal ske ud fra kriteriet om at indhente data fra så mange borgere som muligt under besøget.

Hvis der er tvivl om, hvilken metode der er egnet til en bestemt borgergruppe, er det vigtigt at inddrage den regionale undersøger, der skal gennemføre undersøgelsen. Det er også muligt at henvende sig til sekretariatet i DEFACTUM, hvis der er tvivl i forhold til valg af metode(r).

I de følgende afsnit beskrives de tre metoder. Uanset valg af metode skal de udvalgte borgere være borgere, som bor på botilbuddet i undersøgelsesperioden.

#### Fokusgruppeinterview

Ved fokusgruppeinterview foregår dataindsamlingen i et lokale på botilbuddet igennem en struktureret drøftelse i et panel af borgere. Her 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. Det udføres og styres af den regionale undersøger, som kommer på besøg. Formålet er

---

<sup>3</sup> DEFACTUM (tidligere CFK) har tidligere undersøgt mulighederne for at lave tilfredshedsundersøgelser blandt voksne med handicap. Målgruppen var voksne på de regionale §§ 107 og 108-boformer. Det resulterede i rapporten "Hvad virker for jer, virker ikke nødvendigvis for os", der konkluderer, at en inddragelse af denne målgruppes perspektiv vil kræve særlig hensyntagen til brugernes koncentrationsevne og forskellige kognitive handicap.

igennem en struktureret drøftelse at få viden om borgernes oplevelser og vurderinger af kvaliteten på det pågældende botilbud.

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

Hvis borgerne ønsker det eller har brug for det, kan der eventuelt være en medarbejder tilstede under fokusgruppeinterviewet 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 under fokusgruppeinterviewet.

### **Individuelle interview**

Det individuelle interview kan fx 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.

Antallet af borgere, der kan blive interviewet individuelt, afhænger af længden på interviewene, og dette afhænger af borgerens funktionsevne og dagsform. Hvis hvert interview tager ca. en halv time, vil der være mulighed for at interviewe op til seks borgere, medmindre der også skal afsættes tid til dataindsamling via andre metoder under besøget. Det individuelle interview udføres og styres af den regionale undersøger, der kommer på besøg.

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

Hvis borgeren ønsker det eller har brug for det, kan der eventuelt være en medarbejder tilstede under interviewet til at hjælpe borgeren med at udtrykke sig eller for at skabe tryghed. Der kan eventuelt også være sikkerhedsmæssige hensyn, som nødvendiggør, at der er en medarbejder tilstede under interviewet.

### **Deltagende observation**

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

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

Varigheden af den deltagende observation kan variere alt efter den/de pågældende aktiviteter. Det er den regionale undersøger, der besøger tilbuddet, der udfører den deltagende observation ud fra observationsguiden, som tager udgangspunkt i de seks temaer.

Der vil ofte være medarbejdere tilstede som en del af aktiviteterne, fordi det fx kan være aktiviteter, hvor medarbejdere interagerer med en eller flere borgere. Medarbejdere kan også være tilstede på baggrund af borgernes ønske eller behov. Der kan eventuelt også være sikkerhedsmæssige hensyn, som nødvendiggør, at en eller flere medarbejdere er tilstede.

## 4. Rapportering og formidling

Brugerundersøgelserne tilrettelægges således, at den regionale undersøger giver en umiddelbar tilbagemelding på undersøgelsen til ledelsen/personalet ved botilbuddet. Tilbage meldingen tager udgangspunkt i de seks temaer og de fund, der er blevet indhentet på botilbuddet. Den umiddelbare tilbagemelding kan enten foregå ved et kort afsluttende møde på undersøgelsesdagen eller ved en telefonopringning en af de følgende dage.

Efterfølgende udarbejder den regionale undersøger en kort skriftlig afrapportering med de væsentligste resultater fra brugerundersøgelsen ud fra en fast rapportskabelon. Afrapporteringen sendes til tilbuddet senest tre uger efter dataindsamlingen.

### **Kvalitetssikring af de enkelte afrapporteringer**

Alle afrapporteringer kvalitetssikres, inden de sendes til botilbuddene. Formålet med kvalitetssikringen er at sikre det forståelsesmæssige i afrapporteringerne, skabe formmæssig ensartethed samt opnå tværgående læring i korpset af regionale undersøgere.

Kvalitetssikringen foregår ved, at en undersøger senest en uge efter et besøg sender den skriftlige tilbagemelding til en anden, på forhånd valgt, regional undersøger i en anden region. "Kvalitetssikringsmakkeren" læser afrapporteringen igennem i forhold til forståelighed og vil ligeledes have fokus på, at alle vurderinger om botilbuddet bliver suppleret med konkrete udtalelser/observationer. Kvalitetssikringsprincippet giver mulighed for sparring med en anden regional undersøger per mail og telefon, hvor der i dialog kan være fælles refleksion og drøftelser af de fund, som er noteret i afrapporteringsskemaet.

Senest to uger efter besøget sender undersøgeren afrapporteringen til DEFACTUM, som læser og har mulighed for at kommentere en sidste gang på afrapporteringen, og som efterfølgende sender afrapporteringen til botilbuddet senest tre uger efter besøget.