



Undring og Dialog

Hvordan kan
brugerundersøkelser være et verktøy
for å involvere brukerne og deres
organisasjoner i kvalitetsutvikling av
tjenester i en kommune?

Rapport utarbeidet for
Rådet for psykisk helse – 2006

Prosjektleder: Kårhild Husom Løken.

Prosjektgruppe: Dagfinn Bjørgen, Bjørg Kaspersen og Heidi Westerlund

Innholdsfortegnelse

PROSJEKTRAPPORT	4
Oppfølging av brukerundersøkelser i Stange kommune	4
1. Innledning	4
1.1. Prosjektets målsetting.....	4
2. Prosessen i Stange	5
2.1. Modell oversikt over prosessen i Stange.....	5
2.2. Gjennomføring	6
3. Metode	6
3.1. Skriftlig spørreundersøkelse.....	6
3.2. Bruker Spør Bruker	7
3.3 Etterundersøkelse	9
4. Teori	9
4.1. Brukermedvirkning	9
4.2. Brukerundersøkelser.....	10
4.3. Bruker Spør Bruker	10
4.4. Kvalitet.....	12
4.5. Balansert målstyring.....	12
4.6. Lærende organisasjoner.....	13
5. Empiriske funn	14
5.1. Skriftlig spørreundersøkelse.....	14
5.2. Bruker Spør Bruker	15
5.3. Dialogkonferanse	16
5.4. Etterundersøkelse brukere og brukerorganisasjoner	17
5.5. Etterundersøkelse ansatte i tjenester, administrasjon og ledelse.....	18
5.6. Synspunkt på kvalitetsutvikling av tjenester	20
5.7. Synspunkter fra politikerne	21
6. Drøfting	22
6.1. Vurdering av skriftlige spørreundersøkelser	22
6.2. Vurdering av Bruker Spør Bruker	24
6.3. Sammenligning av metoder.....	25
6.4. Tilrettelegging og gjennomføring	26
6.5. Brukermedvirkning og brukerstyrking.....	28
6.6. Brukerundersøkelser som demokratisk verktøy	29
6.7. Kvalitetsutvikling av tjenester.....	31
6.8. Hvordan bruke resultatene i etterkant?.....	33
6.9. Videre utvikling av Bruker Spør Bruker	35
7. Konklusjon	35
8. LITTERATUR	39

9. VEDLEGG	41
1. Spørreskjema etterundersøkelse	41
2. Resultat brukerundersøkelser	43
Skriftlig spørreundersøkelse	43
Temadag på Meierigården dagsenter	44
Resultat ”Bruker spør bruker”	44
Dialogkonferanse	46

Prosjektrapport

Oppfølging av brukerundersøkelser i Stange kommune

1. Innledning

Rapporten beskriver arbeidet som er gjort i Stange kommune, med gjennomføring og oppfølging av brukerundersøkelser på psykisk helsefeltet. Kommunen har gjennomført ulike brukerundersøkelser og sett på hvordan de kan brukes som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester. Arbeidet er delvis finansiert gjennom KUP – midler fra Rådet for psykisk helse og har blitt gjennomført i perioden fra desember – 2005 til desember – 2006. Prosjektgruppa som har gjennomført arbeidet med analyse av resultater og utarbeidelse av prosjektrapport har bestått av:

- Kårhild Husom Løken, ergoterapispesialist i Stange kommune. Leder for arbeidet.
- Dagfinn Bjørgen, prosjektleder for Bruker Spør Bruker. (BSB).
- Bjørg Kaspersen, leder i Mental Helse Stange og medlem av sentralstyret til Mental Helse Norge.
- Heidi Westerlund, prosjektmedarbeider i Bruker Spør Bruker.

1.1. Prosjektets målsetting

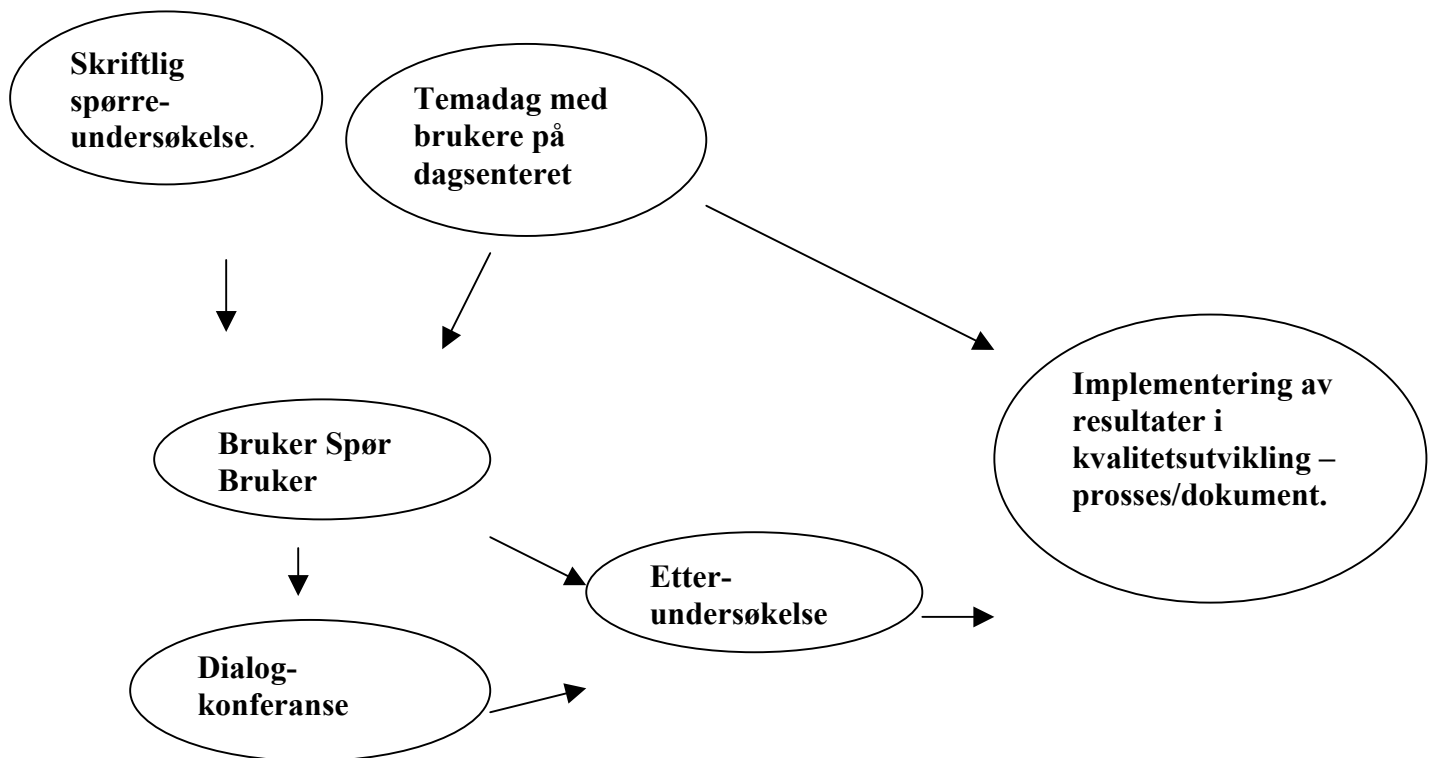
Hovedmålsetting for prosjektet har vært å se på hvordan brukerundersøkelser kan være et verktøy for å involvere brukerne og deres organisasjoner i kvalitetsutvikling av tjenester i kommunene. Ut fra dette har vi arbeidet med følgende deloppgaver:

1. Egne erfaringer:
 - a. Sammenligning av ulike metoder for å innhente brukeres erfaringer og synspunkt på psykisk helse feltet. (Kvantitativ og kvalitativ metode).
 - b. Sammenligne resultatene fra Bruker Spør Bruker med kommunens egen spørreundersøkelse for å se på hvordan resultatene stemmer overens og se på hvorvidt det er samsvar eller ikke samsvar mellom ansattes perspektiv og brukerperspektivet.
 - c. Se på hvordan brukerstemmen kan bli hørt og brukt som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester. I Stange kommune brukes *balansert målstyring* som styringsverktøy og erfaringene vil drøftes opp mot dette.

2. Se på kommunalt arbeid i nasjonal sammenheng:
 - a. Få erfaring med hvordan undersøkelsen er egnet til bruk i kommunene generelt. Se på hvilke forutsetninger som har vært viktige for å kunne gjennomføre Bruker Spør Bruker i Stange, og generalisere dette til å se på hvordan man generelt kan involvere brukergrupper i slike prosesser.
 - b. Se på hvordan undersøkelsen Bruker Spør Bruker er egnet som kvalitetsutvikling av tjenestene i nært samarbeid med brukerne og deres organisasjoner.
 - c. Se på hvordan man kan bruke erfaringsbasert kunnskap i utvikling av tjenestetilbud generelt.
 - d. Se på brukerundersøkelser som demokratisk verktøy.
3. Se på hvordan Bruker Spør Bruker kan videreutvikles for å kunne bli et nyttig verktøy generelt.

2. Prosessen i Stange

2.1. Modell oversikt over prosessen i Stange



2.2. Gjennomføring

Stange kommune har gjennomført to brukerundersøkelser på psykisk helse feltet i perioden desember 2005 til juni 2006. Den første var en kvantitativ, skriftlig spørreundersøkelse mens den andre var en kvalitativ, muntlig spørreundersøkelse etter metoden Bruker Spør Bruker. Undersøkelsene var forankret i ledelsen på Virksomhetsledernivå og i kommunens Personal- og organisasjonsavdeling. Kommunen har også gjennomført en temadag på Meierigården dagsenter for brukere og ansatte i tjenesten for å få synspunkter på dagens drift og ønsker om videre utvikling av tilbudet. Den 22.06.06 ble det gjennomført en dialogkonferanse der resultatet fra undersøkelsene ble lagt fram og drøftet. På konferansen deltok brukere, tjenesteutøvere, representanter for administrasjonen og politikere i Stange kommune. Representanter fra Mental Helse i Stange og i Hamar og rep. for RIO (Rusmisbrukernes interesseorganisasjon) og LPP (Landforeningen for pårørende) deltok også, samt Rådgiver for psykisk helse hos Fylkesmannen i Hedmark.

Det ble lagt stor vekt på god informasjon og tilrettelegging for at flest mulig skulle ha lyst og mulighet til å delta på undersøkelsene og konferansene.

Det har også blitt gjennomført en oppfølgingsstudie i etterkant av hele prosessen, der alle de involverte har blitt spurt om deres synspunkt på tilrettelegging og gjennomføring av undersøkelsene og konferansen og på sine synspunkter på hvordan dette kan brukes som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester.

3. Metode

3.1. Skriftlig spørreundersøkelse

Den skriftlige spørreundersøkelsen ble gjennomført etter kvantitativ metode høsten – 2005. Spørreskjemaet ble utarbeidet av en arbeidsgruppe som bestod av:

- En rep fra Personal- og administrasjonsavdelingen i kommunen. Sekretær for gruppa.
- Leder av Virksomhet for helse og rehabilitering.
- Leder for avdeling for psykisk helse.
- 2 rep fra Mental Helse Stange.
- Ergoterapispesialist i psykisk helse.

For å utarbeide spørreskjemaet var vi i kontakt med KS, Rådet for psykisk helse og Oppegård kommune. Vi var også inne på nettsidene til flere andre kommuner for å se hva de hadde gjort av brukerundersøkelser. Det var et klart mål for kommunen å få flest mulig til å svare. Informasjonsbrev og spørreskjema ble derfor sendt til alle som på det tidspunkt mottok tjenester fra Avdeling for psykisk helse, inkludert brukere av kommunens dagsenter.

Det ble holdt et informasjonsmøte i forkant av undersøkelsen der det også ble gitt tilbud om hjelp til å forstå og fylle ut skjema.

3.2. Bruker Spør Bruker

Bruker Spør Bruker er et metodeverktøy for kvalitetsutvikling i et brukerperspektiv. Det er en metode som baserer seg på gruppeintervjuer med utgangspunkt i fokusgruppemetodikk, hvor to intervjuere med brukererfaring er prosessledere. En fokusgruppe er en undersøkelsesmetode for å samle kvalitative data. (Morgan 1997). Den består av 6 – 8 deltakere og en eller to prosessledere som guider deltagerne gjennom et gruppeintervju. Metoden er en strukturert samtale hvor hovedfokuset eller hensikten med samtalen også er drivkraften i samtalen. Det er på forhånd utarbeidet en temaguide på bakgrunn av forhåndssamtaler med kommunen, og for Stanges vedkommende også med resultater fra den kvantitative brukerundersøkelsen og temadagen på dagsenteret. Intervjuene forsøkes å ha en uformell form, med mulighet for at deltakerne kan komme med sine egne tema og innspill. Det vil si at starten av møtet er åpent og uavhengig av temaguiden for å sikre brukernes mulighet til å sette dagsorden. Resultatene blir deretter grunnlag for dialogbaserte møter mellom tjeneste/bruker med henblikk på å oppnå felles virkelighetsforståelse av kvalitet.

Intervjuene er tapet, og senere transkribert i sin helhet. Disse referatene er ikke tilgjengelig for tjenestestedet for å sikre anonymitet. Analysen er en kvalitativ analyse strukturert ut fra de tema som har kommet opp gjennom intervjuene. De som analyserer har også brukererfaring. På bakgrunn av analysen utarbeides det en rapport som er en blanding av kommentarer fra intervjuerne og sitater fra brukerne. Sitatene må sees som narrativer (historier). De er autentiske og intervjuerne har kun bidratt med sine oppsummeringer og fortolkninger. Av anonymitetshensyn har man endret ordlyd på noen sitater og stedsnavn/yrkesbakgrunn o.s.v. Noen steder er det ikke tatt med sitater, men i stedet referert hva intervjuerne har fått med seg av overordnet problemstilling på grunn av at utvalget er så lite og miljøene så gjennomsløkte

at historiene lett kan gjenkjennes. Dialogkonferansen avholdes med rapporten som tema. På dialogkonferansen bør brukere, brukerorganisasjoner, fagfolk, administratorer og politikere møter til felles diskusjon. Diskusjonen blir organisert etter tema og deltagerne validerer på en måte de problemstillinger som blir reist fra brukerne.

Ved gjennomføring av undersøkelsen i Stange ble det laget en strukturert plan for gjennomføring av undersøkelsen, i samarbeid med ledelsen. Det ble holdt informasjonsmøter i forkant både for ansatte og for brukerorganisasjonene. Rekruttering av deltakere til undersøkelsen ble gjort gjennom avdeling for psykisk helse, Rus- og psykiatriteamet og Meierigården dagsenter. Det var ønske om å rekruttere deltagere på et bredest mulig grunnlag når det gjaldt kjønn, alder, tjenestetilbud, problematikk etc. samt i særlig grad involvere mennesker med alvorlig problematikk og langvarig behov for tjenester. Vi gikk derfor gjennom navnene på de som hadde tjenester og satte opp grupper ut fra kjennskapet til de ulike personene. En annen vei å gå kan være å sende ut invitasjon til et stort antall brukere og la dem som melder seg, være med. Vi ønsket med denne undersøkelsen å nå dem som ikke så lett svarer på slike forespørsler, derfor valgte vi å gå via dem som kjenner dem. Alle fikk både skriftlig og muntlig informasjon og forespørsel om å delta. Det ble også gitt informasjon både skriftlig og muntlig til deres kontaktpersoner i tjenesteapparatet. Alle fikk tilbud om transport for å komme seg til møtet. Leder for undersøkelsen var til stede under alle møtene, tok i mot folk og viste dem hvor de skulle være og var også disponibel for å kunne kjøre folk hjem om det skulle bli behov for det.

Et intervju ble lagt til en heldøgnsbemannet bolig på ettermiddagstid på bakgrunn av ønske fra de som skulle delta derfra. Ei gruppe ble rekruttert via rus-psykiatri teamet. Her glapp det i gjennomføringsfasen, det var uklarheter rundt tilbud om transport og kontaktpersoner hadde ikke satt av tid til å følge opp. Her var det i utgangspunktet 5 personer som hadde meldt seg på, men ingen dukket opp. I de andre gruppene var det bortimot 100 % frammøte.

Som en del av metodikken til Bruker Spør Bruker ble det avholdt et møte med Virksomhetsleder for helse og rehabilitering i Stange i forkant av dialogkonferansen. Hensikten med dette var å gå gjennom rapporten å ta opp eventuelle tema som ikke er egnet for å legge fram på en dialogkonferanse, for eksempel dersom det har kommet fram opplysninger gjennom intervjuene som går på enkeltpersoner.

3.3 Etterundersøkelse

Etterundersøkelsen ble gjennomført som en kvalitativ metode ved bruk av skriftlig, strukturert spørreskjema med åpne spørsmål. Alle som hadde deltatt på Bruker Spør Bruker og / eller på dialogkonferansen fikk tilsendt spørreskjema. De som var invitert, men ikke møtte fikk også tilsendt undersøkelsen. Se vedlegg. Gjennomføring av undersøkelsen og systematisering av data er gjort av Kårhild Husom Løken, Stange kommune.

4. Teori

4.1. Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er en sentral verdi i psykisk helsearbeid og viktig både i et demokrati- og deltakelsesperspektiv og i et kvalitetsperspektiv. Brukermedvirkning skal både sikre god kvalitet på tjenestene og at brukeren får økt innflytelse på egen livskvalitet. Det skal legges til rette for at brukeren skal få økt makt og innflytelse i eget liv generelt og over eget tjenestetilbud spesielt. System for innhenting av brukererfaringer, brukerundersøkelser med mer, er brukermedvirkning på systemnivå. Resultatene skal brukes til forbedring av tjenesten. (Veileder for psykisk helsearbeid i kommunene 2005, Plan for brukermedvirkning 2006).

Økt brukermedvirkning ses som et av flere tiltak for å vitalisere deltakerdemokratiet og den politiske aktiviteten i kommunene og er en oppfølging av en innsats for å revitalisere lokaldemokratiet. Befolknings- og brukerundersøkelser er en form for brukermedvirkning. (Rønning og Solheim 2000). I følge Tone Alm Andreassen (2004) ligger grunnlaget for dagens politikk med vektlegging av brukernes rettigheter både i funksjonshemmedes egen organisering og kamp for å få innflytelse og bli hørt og i en velferdspolitik som har muliggjort dette kravet. Medvirkningsbegrunnelsen kan sies å være todelt; både at funksjonshemmede har en demokratisk rett til innflytelse på forhold som angår dem, og at funksjonshemmede har en kunnskap som beslutningstakere trenger. De politiske premissene som ligger til grunn for retten til innflytelse handler om ”berørte interessers særlige deltakelsesmulighet”, som er et styringsprinsipp nedfelt i forvaltingsloven av 1967 (Her referert til Egeberg 1989) og etter hvert også i lovverket for kommunale planprosesser.

Medvirkningsbegrunnelsen blir forklart både ut fra *demokratiserings-* og *moderniseringshensyn* og har i de siste 20 årene vært en viktig strategi for å utvikle bedre, mer publikumsorienterte og målrettede offentlige tjenester og tiltak. Ut fra demokratiseringshensyn begrunnes brukermedvirkning som en verdi og et menneskesyn som tar utgangspunkt i at ethvert menneske har rett til selvbestemmelse og medbestemmelse i kraft av sitt menneskeverd og medborgerstatus. Moderniseringspolitikken har en mer nytteorientert begrunnelse, der medvirkning sees på som en metode i forvaltningens effektivitets- og kvalitetsforbedringsarbeid. Her er man ikke opptatt av medvirkning gjennom valgte brukerrepresentanter, men ønsker å få fram enkeltbrukeres erfaring med konkrete tjenester. Gjennom medvirkning og partnerskap kan brukerorganisasjonene også sees på som samarbeidspartnere og bidragsytere i utforming av velferdspolitikken og som medprodusenter av velferd. (Alm Andreassen 2004).

4.2. Brukerundersøkelser

Brukerundersøkelser eller tilfredshetsmålinger er i dag et viktig velferdspolitisk virkemiddel for å måle hvor tilfredse brukerne er med ulike offentlige tjenester. Resultatene av slike undersøkelser skal danne grunnlag for å bedre kvaliteten og effektiviteten på tjenestene. I regi av KS (Kommunens sentralforbund), pågår det utvikling av ulike kvalitetsverktøy for kommunesektoren for å måle kvalitet og effektivitet. Brukerundersøkelser, tilpasset ulike brukergruppers behov er en viktig del av dette materialet. (www.bedrekommune.no)

En systematisk tilbakemelding på kommunale tjenester fra brukere med psykiske lidelser, er stilt som et krav til kommunene for å få utbetalt det øremerkede tilskuddet fra Opptrappingsplanen for psykisk helse fra og med 2006. (Rundskriv IS-1/2006). Hensikten med dette er primært å sikre bedre kvalitet på tjenestene. I et notat fra Sosial- og helsedirektoratet legges det særlig vekt på at brukeren og de pårørende *blir sett og tatt på alvor*, som et kriterium for god kvalitet.

4.3. Bruker Spør Bruker

Bruker Spør Bruker ble utviklet i prosjektet ”Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring” (1997-2000) som ble finansiert av den gang Helse og sosialdepartementet. Metoden har senere blitt prøvd ut flere steder i landet. Metoden er en kvalitativ tilnærming til innsamling

og dokumentasjon av brukeres erfaringer med helsetjenester hvor det brukes en dialogbasert formidlingsform. I Bruker Spør Bruker gis mennesker, som selv har brukererfaring med psykisk sykdom opplæring i fokusgruppemetode, og engasjeres til å intervjuere en tjenestes brukere om deres erfaringer og opplevelser av kvalitet. Derav *Bruker Spør Bruker*.

I den senere tid har Bruker Spør Bruker blitt svært etterspurt i flere deler av landet. Dette har medført at det har blitt gjennomført prosjekter over hele landet, og flere er underveis. Per dags dato er det prosjekter på gang i Oslo kommune, Sør-Trøndelag og Nord-Trøndelag. Ved Brukerstyrt senter for Midt Norge foregår det et utviklingsarbeid for å utarbeide opplæringsprogram for Bruker Spør Bruker og utdanne flere prosessledere. Dette er et samarbeidsprosjekt mellom Mental Helse Midt Norge, LPP – Trøndelag og organisasjonen Voksne for barn. Arbeidet ledes av Heidi Westerlund.

Tanken bak Bruker Spør Bruker er å involvere brukere til deltagelse og gjennomføring av evaluering og kvalitetsutviklingstiltak. Ved at mennesker med egen brukererfaring intervjuer en tjenestes brukere har man erfaring med at man kan få andre ”svar” enn man ville fått i en konvensjonell brukerundersøkelse/tilfredshetsundersøkelse. En faktor i dette er at man oppnår en likemanneffekt, man intervjues av noen som har lignende erfaringer, og kan stille spørsmål og fortolke problemstillingene som kommer opp i et brukerperspektiv. En intervjuer/prosessleder som har brukererfaring kan også lettere markere uavhengighet til tjenestene, enn en intervjuer/prosessveileder som brukerne kjenner som del av tjenestene, eller som kan oppfattes som del av tjenesten i kraft av en posisjon som tjenesteyter/helsepersonell.

En Bruker Spør Bruker undersøkelse er en to-steps prosess. Den første er å gjennomføre intervjuer med en tjenestes brukere gjennom gruppe eller ene-intervjuer, og intervjuer med ansatte ved tjenestene om deres oppfatninger av det tjenestetilbudet de yter. Denne danner så en baseline for det videre arbeidet med prosesser knyttet til arbeidet med resultater fra undersøkelsene. Det andre steget er en dialogkonferanse eller en workshop, hvor brukere og representanter for tjenesten møtes til en dagskonferanse, hvor formålet er å finne felles forståelse av det materialet som er kommet frem under intervjurunden, og for å se det i sammenheng med tjenesteutvikling/kvalitetsforbedringsarbeid ved tjenestestedet. Det er ulike beveggrunner for å gjennomføre en Bruker Spør Bruker - undersøkelse. Enten som del av oppfølging av en kvantitativ brukerundersøkelse, som del av oppbyggingen/utvikling av nye tilbud, eller som en ren evaluering av forutgående prosesser i tjenestene – for eksempel

sammenslåing av treffsteder og utflytting fra institusjon til bolig. I flere tilfeller har Bruker Spør Bruker - undersøkelser blitt en del av grunnlaget for utarbeidelse/revidering av handlingsplaner for psykisk helse i kommunene. (www.brukererfaring.no)

4.4. Kvalitet

Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005-2015)

Veileder IS-1162 fra Sosial- og helsedirektoratet definerer kvalitet på bakgrunn av Norsk Standard (NS-EN ISO 9000:2000), som tilsier at *kvalitet er i hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav*. For å gjøre dette mer konkret, har Sosial- og helsedirektoratet utarbeidet noen punkter som skal si noe om hva god kvalitet innebærer for sosial- og helsetjenestene. Det er god kvalitet når tjenestene er virkningsfulle, trygge og sikre, samordnet og preget av kontinuitet. Videre innebærer god kvalitet at brukerne involveres og gis innflytelse, at ressursene utnyttes på en god måte og at tjenestene er tilgjengelige og rettferdig fordelt. Rettferdig fordeling betyr at brukere har likest mulig tilgang på tjenester, uavhengig av kjønn, sosial status og bosted. Å involvere brukeren innebærer at brukeren og pasienten blir sett og tatt på alvor. Systematisk innhenting av brukererfaringer er et viktig verktøy i så måte. I veilederen henvises det til forskning fra Committee on Quality of Health Care in America, som viser at brukere som er aktivt involvert i beslutninger om eget liv og helse har bedre behandlingsresultater og fungerer bedre i hverdagen enn de som ikke er aktive.

4.5. Balansert målstyring

Kommunene er forpliktet til å ha styringssystem som gjør det mulig å se hva kommunen gjør og hvilke ressurser som brukes til dette. Siden 1980 – tallet har det vært vanlig å styre etter målstyringsprinsippet. Målstyring betyr å sette overordnet mål / visjoner og strategier som så brytes ned i delmål. Delmålene brytes så ned i oppgaver / tiltak som skal gi måloppnåelse. Målstyring har etter hvert blitt kritisert av flere grunner, og på bakgrunn av disse erfaringene har man utviklet *balansert målstyring* (BMS).

Innenfor balansert målstyring er det utviklet 4 perspektiver for å ivareta en bredere tilnærming for å kunne planlegge for fremtida. I Stange kommune er disse perspektivene konkretisert til:

1. Brukerperspektivet. Her er målet at kommunens brukere er fornøyd med tjenesten.
2. Medarbeiderperspektivet. Her er målet at kommunens medarbeidere lærer og trives på jobben.
3. Økonomiperspektivet. Her er målet at virksomheten ivaretar sine kjerneoppgaver på en effektiv måte og har balanse i regnskapet.
4. Interne prosesser. Interne prosesser innebærer at kvalitetssystemer brukes, arbeidsprosesser vurderes og kompetanse deles.

Det skal settes opp kritiske suksessfaktorer for å nå målene, og indikatorer som kan si noe om man faktisk arbeider i tråd med de kritiske suksessfaktorene. Indikatorene skal fungere som temperaturmål på om man er på riktig vei. Til slutt settes mål for hva man ønsker å oppnå i forhold til indikatorene. Målene kalles resultatmål. De skal være spesifikke, målbare, aksepterte, realistiske og tidsavgrensede. Man skiller mellom harde og myke mål. De harde målene er regnskapstall og faktisk situasjon. De myke målene er resultater som sier noe om "early warnings" og måles gjennom bruker- og medarbeiderundersøkelser. De myke målene viser ingen sannhet i seg selv og man må være forsiktig med å være kategorisk i forhold til resultatene. De representerer kun en rådende oppfatning som må analyseres i lys av mange forhold som kan påvirke resultatet. De gir allikevel et godt utgangspunkt for å se etter "early warnings" og forbedringspunkter. Resultater skal måles jevnlig. Når et resultat foreligger gir de innspill til undring og fornyet dialog om hva vi kan gjøre enda bedre i det videre. Det er viktig at alle får delta i noen grad i denne vurderingen og oppfølgingen av resultatene for at BMS skal fungere som et redskap for stadig forbedringsarbeid. (Informasjonen er hentet fra <http://intra.stange.kommune.no>. Ønsker du mer informasjon om balansert målstyring, er det å finne på internett og i litteratur, for eksempel "Balansert målstyring (Balanced Scorecard på norsk." Forfattere: Kjell Gunnar Hoff / Per Aksel Holving. Universitetsforlaget 2002.)

4.6. Lærende organisasjoner

David Garvin (1993) definerer en "Lærende Organisasjon" på følgende måte: "*...an organization skilled at creating, acquiring, and transferring knowledge, and at modifying its behavior to reflect new knowledge and insights*". Ut fra en slik definisjon må en lærende organisasjon ha ferdigheter i å tilegne seg og omdanne ny kunnskap og handle etter denne. Organisasjonen må både ha metoder for å samle inn kunnskap og informasjon og evne til å

gjøre den tilgjengelig for alle som trenger den i organisasjonen. Kulturen i bedriften må være åpen for, og i stand til å nyttiggjøre seg denne kunnskapen.

Dialogkonferanser er et verktøy i Bruker Spør Bruker for å bidra til at organisasjonen kan nyttiggjøre seg kunnskap. Det er en måte å bringe ulike aktører i en organisasjon sammen for å diskutere mulighetene og hindringene for utvikling. Hauger (1999:12) sier:

”Dialogkonferanse er en metode i brukermedvirkning som både kan brukes til å utvikle deltagerkompetanse og for å sette i gang utviklingsarbeid.” I Bruker Spør Bruker er dialogkonferansene lagt opp til at både enkeltbrukere og brukerorganisasjonenes representanter skal delta på lik linje med ansatte og ledelse for en virksomhet.

Tradisjonelt sett har dialogkonferanser i følge Marit Tovsen og Erik Larsen blitt ansett:

/.../som møteplasser der ulike grupper som brukere, eksperter, ansatte og politikere kan utvikle kunnskap og få kjenneskap til hverandres bilder av virkeligheten. /.../ Den bygger på et felles ønske fra mange aktører om å løse en oppgave og oppnå konkrete resultater (Tovsen, Larsen, 1998: 8-9). I Bruker Spør Bruker har man forsøkt å sette slik tenkning i system, med særlig vekt på hvordan tradisjonelt svake brukergrupper skal bli i stand til å kunne delta og bli hørt.

5. Empiriske funn

Et sammendrag av resultatene i Stange kommune er lagt ved som et vedlegg til rapporten.

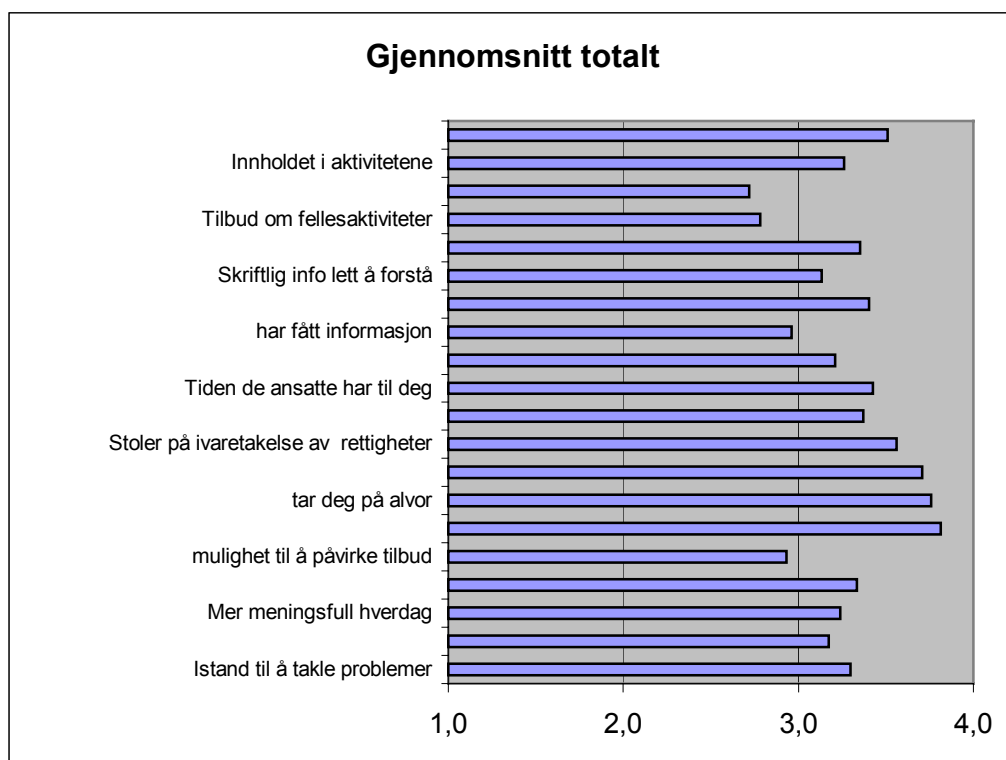
5.1. Skriftlig spørreundersøkelse

Undersøkelsen ble gjennomført i desember 2005. Spørreskjema ble sendt ut til alle som mottok tilbud fra avdeling for psykisk helse. Det ble sendt ut skjema til 148 personer, av disse svarte 57, noe som gir en svarprosent på ca. 35. De fleste som svarte er damer, de er mellom 18 og 49 år og over halvparten har svart at de har individuell plan.

Beste skår i undersøkelsen var 4. De fleste søylene ligger på rundt 3 hvilket betyr at brukerne er litt mer enn passe fornøyd. De fleste opplever å bli behandlet med høflighet og respekt og opplever at de blir tatt på alvor. Mange er også fornøyd med samarbeidet tjenestene i mellom og folk er veldig fornøyd med samtaletilbud.

Kommunens forbedringsområder går på brukermedvirkning, informasjon, dårlig tilgjengelighet og mangel på grupperelaterte aktiviteter, særlig for ei yngre aldersgruppe. Mange har svart at de ikke vet om de kan påvirke tilbudet, at de savner informasjon om muligheter og rettigheter og at de ønsker mer tid av flere tjenesteytere. Det kommer også fram at tjenesten er personavhengig og sårbar fordi man blir så knyttet til en person.

Tabelloversikt skriftlig undersøkelse



5.2. Bruker Spør Bruker

Undersøkelsen i Stange ble gjennomført siste uka før påske av Dagfinn Bjørgen og Heidi Westerlund. Det ble gjennomført i alt 9 gruppeintervjuer og 1 eneintervju. Av de 9 gruppene som ble intervjuet, var ei gruppa fra tjenesteapparatet. Et av gruppeintervjuene ble avlyst pga manglende frammøte, i alle de andre var det derimot nesten 100 % oppslutning. I alt deltok 29 brukere i undersøkelsen i tillegg kom det 8 brukerrepresentanter og 6 representanter fra de ansatte. Aldersspredningen av de brukerne som deltok var fra 20 til 70 år, med en hovedvekt på gruppen 30 – 50 år. En hovedandel av deltagerne var kvinner, 10 menn og 18 kvinner. Det ble også avholdt to informasjons- og diskusjonsmøter; ett blant tjenesteutøvere og ett for brukerorganisasjonene.

Det generelle inntrykket som ble gitt er at Stange oppleves å ha et godt tilbud hvor tilgjengeligheten til tjenester innen psykisk helsearbeid oppleves som god. (Bjørngen og Westerlund, 2006). Det blir fremhevet at det individuelle tilbudet oppleves godt tilpasset og med tjenesteytere som nyter stor tillit.

- Kommunen har lagt stor vekt på oppsøkende tjenester som også oppleves som veldig positivt for brukerne. Gjelder både boveileder, ambulant team og familieteamet.
- Boveiledertjenesten oppleves som en stor trygghet for å kunne mestre livet sitt.
- Familieteamet som oppsøkende virksomhet oppleves veldig positivt. Folk som sliter er veldig opptatt av ungene sine og det at de har en oppsøkende virksomhet gjør tilbudet godt tilgjengelig og godt tilpasset folks behov.

Tjenesten har utfordringer på informasjon, gruppetilbud og mer brukerledede aktiviteter og på noen kjerneområder for praksis. Nøkkelpunkt her kan sies å være:

- Tjenestetilbudet er i stor grad individualisert. Dette gir god oppfølging for den enkelte, men det gjør også at tjenesten blir sårbar ved ferier og sykdom.
- Det er lite fokus på folks nettverk og styrking av nettverket. Lite ressurser er brukt på gruppetilbud og tilbud som brukerne selv er engasjert i å drive.
- Det er lite fokus på personlig utvikling og noen brukere har stilt spørsmålet om deres fortid også blir deres fremtid.

Rapporten fra Bruker Spør Bruker i Stange kan lastes ned i sin helhet på www.brukererfaring.no.

5.3. Dialogkonferanse

Det var 43 personer som deltok på dialogkonferansen. 18 av disse var folk med brukererfaring og representanter fra brukerorganisasjonene. Resultatene fra begge brukerundersøkelsene ble lagt fram og diskutert. Generelt kan man si at det er bra samsvar mellom resultatene fra den kvantitative og den kvalitative undersøkelsen, men den kvalitative gir mer nyanserte svar og et mer utfyllende materiale å ta tak i for videre utvikling av tjenestetilbudet. Det er også bra samsvar mellom brukernes synspunkt og det de ansatte har sagt. Det var stort engasjement blant alle som var til stede på konferansen, og resultatene av etterundersøkelsen viser tydelig at dialogkonferansen var viktig både for synliggjøring og offentliggjøring av resultatene og som en arena for medvirkning.

5.4. Etterundersøkelse brukere og brukerorganisasjoner

30 personer ble forespurt om de ville delta på etterundersøkelsen ved at de fikk tilsendt eller utlevert skjema. 16 brukere og 5 representanter fra Mental Helse svarte skriftlig. 1 svarte muntlig på telefon (ringte selv og bad om å få gi sine meninger muntlig). 2 leverte blanke skjema, mens 6 personer ikke gav respons. RIO og LPP har heller ikke svart på undersøkelsen.

Skriftlig spørreundersøkelse

Av de brukerne som har svart på etterundersøkelsen, oppgir 5 personer at de fikk sagt det de mente gjennom å svare på et skjema. 4 svarer at de er usikre, men at de tror at de fikk fram meningene sine. 3 personer oppgir at de synes skjema var vanskelig å fylle ut, at de ikke forstod spørsmålene og at det var vanskelig å få fram nyansene i synspunktene. Følgende sitat kan stå som eksempel på det:

Det er vanskelig å svare på spørreskjema. Jeg fikk kanskje ikke fram meningene mine fordi jeg ikke alltid forstår spørsmålene.

Representanter for Mental Helse påpekte at det var for mange alternativer og at mange kan være redde for å krysse feil. På et skjema kan det være lett å krysse av det som er nest best for å bevare det tilbudet en har. De mener at egnetheten kan diskuteres fordi mange med psykiske helseproblemer også sliter med dårlig konsentrasjon og generelle problemer med lese- skrive vansker. Det kom også fram at det for noen kan være vanskeligere å delta på en undersøkelse som Bruker Spør Bruker og at det derfor er bra med begge deler. Det ble understreket som veldig viktig at man spør brukerne om hvordan de er fornøyd med tilbudene, og at det sannsynligvis må brukes ulike metoder for at flest mulig skal ha mulighet til å bli hørt.

Bruker Spør Bruker

De fleste gir uttrykk for å være fornøyd med gjennomføringen av undersøkelsen og svarer at de opplevde å bli tatt på alvor, at meningene deres ble ivaretatt og at BSB er en god måte å få fram brukerstemmen på. Følgende sitater kan illustrere dette:

Jeg synes det var spennende og bra og delta på undersøkelsen. Tilrettelegging og informasjon var bra. Jeg fikk sagt det jeg ønsket å formidle og mine meninger ble ivaretatt.

Det var et fint møte, møte andre brukere og utveksle erfaringer. Jeg fikk sagt det jeg ønsket å formidle og jeg følte at meningene mine ble ivaretatt.

Fra en gruppe kom det synspunkt på at det hadde blitt litt stress og litt for mange sterke meninger. Denne gruppa kunne med fordel ha vært delt opp:

Jeg synes gruppa ble for stor og at det ble litt stress. 4 personer hadde vært mer passe. Det var mange meninger og mye klaging på systemet. Jeg synes det ble for lite spørsmål om hva gruppa mente burde gjøres og for lite fokus på hva man kan gjøre selv. Et viktig spørsmål for Bruker Spør Bruker er: "Hva kan du gjøre selv, og hva kan helsepersonell støtte opp om?"

Bare en person gav uttrykk for at han / hun ikke følte at meningene ble ivaretatt:

Jeg synes det var mye som var viktig. Jeg synes ikke meningene mine ble ivaretatt. Jeg er glad i å prate, men føler at jeg ikke får sagt det jeg vil.

Representantene fra Mental Helse mente at tilrettelegging og gjennomføring hadde vært meget bra og at det hadde vært interessant å delta. Det ble påpekt at gruppa kan bli for stor for noen som har vansker med å prate når det er flere til stede, og at det derfor er viktig å kunne tilby eneintervju eller mindre grupper.

Dialogkonferanse

En klar konklusjon på dette spørsmålet både fra brukere og brukerorganisasjoner må være at dialogkonferanser er viktige, at det var viktige tema som ble tatt opp, at det var interessant og at det var godt tilrettelagt, slik at det opplevdes trygt å være der. De fleste synes også at de har fått fram meningene sine, men de som bare har lyttet har også opplevd dette som positivt.

Jeg synes dialogkonferansen var veldig interessant og det var absolutt mulig å komme fram med sine syn. Det var viktige temaer som ble tatt opp og siden det var så bra har jeg ingen forslag til hva som kunne vært gjort annerledes.

Det var kjempefint. Veldig bra at begge undersøkelsene ble lagt fram samtidig. Det gjorde det lettere å sammenligne.

Konferansen var interessant og det kom fram mange ideer. Jeg har ingen kommentarer til om noe skulle vært gjort annerledes. Det burde ha vært flere fra tjenesteapparatet til stede, for det bør være mange som har interesse av å høre på resultatene fra Bruker Spør Bruker.

Jeg sa ingenting, bare hørte på. Jeg var ganske fornøyd, men husker ikke om det er noe dere kunne gjort annerledes.

5.5. Etterundersøkelse ansatte i tjenester, administrasjon og ledelse

8 ansatte fra ulike tjenesteområder deltok selv på gruppeintervju gjennom metoden Bruker Spør Bruker. De kom fra ulike tjenesteområder som psykisk helseteam, heldøgnsbemannet bolig, kultur, dagsenter, rus / psykisk helse og sosialtjeneste.

20 personer ble bedt om å delta på etterundersøkelsen, som ble gjennomført i perioden juni til september – 2006, ved at de fikk tilsendt spørreskjema på mail og / eller fikk det utlevert direkte. Rådgiver i psykisk helsearbeid hos Fylkeslegen i Hedmark har svart. Fra Stange kommune har tre personer fra administrasjon og ledelse svart og tre personer fra tjenesteapparatet. Fra avdeling for psykisk helse er skjemaet gjennomgått på et teammøte og besvart i fellesskap.

Skriftlig spørreundersøkelse

Det uttrykkes gjennomgående stor skepsis fra både tjenesteapparatet og ledelse til egnetheten og gyldigheten på skriftlige spørreundersøkelser overfor den aktuelle målgruppa. Det går både på at mange kan ha en høy terskel for å sette seg ned med et skjema og på at mange kan ha konsentrasjonsproblemer og problemer med å forstå hva som menes med spørsmålene. Denne skepsisen bekreftes i høy grad av boveiledertjenesten, som har kontakt med flest brukere med store funksjonsvansker som følge av sin psykiske lidelse. De fikk tilbakemeldinger fra flere av brukerne på at de syntes skjemaet var vanskelig å fylle ut og at det var vanskelig å forstå hva som mentes med de forskjellige spørsmålene. Noen fikk hjelp til å fylle dem ut, ved at man gjennomgikk spørsmålene sammen. Dette opplevdes ikke helt greit fordi det er vanskelig å vite om folk da er helt ærlige på hva de mener. De som ikke ønsket hjelp til å fylle ut, svarte heller ikke på undersøkelsen. Skjemaet ble bare liggende til fristen hadde gått ut.

Skriftlige spørreundersøkelser avvises ikke som en metode som kan være egnet for å innhente brukernes synspunkt, men det påpekes at det er veldig viktig hvordan spørsmålene stilles og hvordan det tilrettelegges for at folk skal få hjelp til å svare. Det blir også påpekt at det kanskje blir lettere å delta når spørreundersøkelser blir innarbeidet som et redskap folk blir vant med, og særlig om resultatene blir brukt på en slik måte at folk opplever at det er noen vits i å fylle ut skjemaene.

Bruker Spør Bruker

Det er gjennomgående svært positive tilbakemeldinger på Bruker Spør Bruker fra ansatte i Stange kommune og fra Rådgiver i psykisk helse. De som deltok selv opplevde dette som en spennende måte å jobbe på. Resultatene fra undersøkelsen gir mye informasjon tilbake til tjenesteapparatet og det får fram brukernes synspunkt på en nyansert måte. Etter denne undersøkelsen fikk boveilederne positive tilbakemeldinger fra brukere om at de opplevde

møtene som positive og at dette hadde vært en god måte å fortelle om sine meninger og erfaringer på. Fra brukerne ble det påpekt at diskusjonen med de andre ble spennende, det var lettere å forstå spørsmålene i muntlig form og det var lettere å få fram meningene sine på en nyansert måte.

Det har blitt understreket fra de ansatte at det er viktig med mulighet for eneintervju for dem som ikke greier å sitte i en gruppe. Øvrige kommentarer fra de ansatte:

Bruker Spør Bruker virker veldig seriøs og godt gjennomarbeidet. Dette kan være en god metode, forutsatt at intervjuerne er profesjonelle, "ufarlige i framtoningen" og ikke kommer fra lokalmiljøet.

Det var bra. Det at det var folk med egen brukererfaring som gjennomførte undersøkelsen, kan bidra til større tillit fra deltagerne. Fint at tjenesteapparatet også ble intervjuet. Denne metoden er mye mer egnet enn en skriftlig metode, etter min mening.

Et par av informantene uttrykte skepsis overfor metoden, og mener at en skriftlig spørreundersøkelse kan være vel så godt egnet, forutsatt at deltagerne får god informasjon og nødvendig hjelp til å fylle ut skjema.

Dialogkonferanse

Både fra de som selv deltok på dialogkonferansen og fra de som hadde hørt om den, kommer det positive tilbakemeldinger på denne måten og sette tema på dagsorden på. Man får mye nyttig informasjon når man både offentliggjør resultater fra undersøkelser og diskuterer i fellesskap hva man skal gjøre med dem. Det ble påpekt at det store engasjementet blant deltagerne viste at det var viktige spørsmål som ble satt på dagsorden. En person stiller spørsmål ved hvem det er som kommer, hvordan invitasjonen har blitt gitt, om alle klarer å følge med på det som blir presentert og om alle forstår det som blir sagt. Vedkommende foreslår at konferansen kunne vært delt opp mer med gruppearbeid innimellom, for at det skal være lettere å få fram sine synspunkt, og spør om kanskje flere brukere kunne deltatt om de hadde hatt tilbud om ledsager.

5.6. Synspunkt på kvalitetsutvikling av tjenester

Bruker Spør Bruker får gode tilbakemeldinger i forhold til hvordan den er egnet som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester. I tråd med tenkningen innenfor balansert målstyring (BMS), blir det fra administrasjonen påpekt at brukerinnspillene bare er en del av grunnlaget for kvalitetsutvikling. I BMS er det viktig at det er god balanse mellom brukeropplevd

kvalitet og faglige vurderinger. Selve arbeidet med kvalitetsutvikling må bl.a. gjøres i samarbeid med brukerorganisasjonene framover. Virksomhetsleder understreker at en forutsetning for at resultatene skal bli brukt som grunnlag for kvalitetsutvikling, er at vi greier å bygge på det som er positivt og ta tak i det som ikke blir betegnet som bra. Resultatene må følges opp i etterkant og innarbeides som en del av kommunens kvalitetsarbeid, hvis ikke vil brukerundersøkelsene være bortkastet arbeid og underkrave brukernes tillit til systemet. Fra de ansatte blir det påpekt at en viktig forutsetning for at resultatene skal bli brukt ute i de ulike tjenestene, er at lederne får tilgang til dem og gjør seg kjent med innholdet. Det har videre kommet ønske om at det lages et sammendrag fra undersøkelsene, med klare konklusjoner på hvilke utfordringer man står overfor, for at det skal være lettere å bruke undersøkelsene som et konkret grunnlag for kvalitetsutvikling

Fra de ansatte i tjenestene sies det videre at det var inspirerende for jobben en utfører å få så mange positive tilbakemeldinger gjennom begge undersøkelsene. Bildet bekrefter et generelt inntrykk av at tjenesten er god på individuell kontakt og oppfølging, men at tilbudet om grupper og aktiviteter er dårligere. Her savnes det tilbud, særlig blant yngre brukere. Dette blir det tatt tak i.

Rådgiver hos Fylkeslegen mener at resultatene både er viktige for Stange kommune og for andre kommuner og at arbeidet derfor bør synliggjøres. Det blir påpekt at det er konkrete tilbakemeldinger som både må oppleves positivt og motiverende for de ansatte og det er også tilbakemeldinger som gir tydelige signaler på hvilke utfordringer man står overfor.

Brukerorganisasjonen Mental Helse har vurdert dette spørsmålet og mener at Bruker Spør Bruker er en fin måte å få til tettere samarbeid med tjenesteapparatet på. Man får også innsikt i andres meninger og hva andre gjør. Bruker Spør Bruker er særlig godt egnet fordi brukeren opplever å bli sett og hørt.

5.7. Synspunkter fra politikerne

De to politikerne som deltok helt og delvis på dialogkonferansen, har ikke gitt noen tilbakemelding i etterkant, men de gav uttrykk for å være veldig positive under konferansen. To partier har gitt skriftlig tilbakemelding og ett parti har gitt muntlig tilbakemelding via telefon. Det ene partiet beklager at de ikke kunne delta, men sier at de fikk invitasjonen så

sent at ingen hadde mulighet til å sette av tid. (Det at det tok lang tid å få ut invitasjonen skyldes Stange kommunes interne postsystem). De sier derfor at vi må sørge for at invitasjoner sendes ut i god tid. Det andre partiet deltok ikke med begrunnelse av at det ikke var mulig å gå ut av sin vanlige jobb for å delta på noe slikt. De sier at dersom man ønsker politisk deltagelse ved slike arrangementer, må de legges i tilknytning til et kommunestyremøte. Dette var også synspunktet til representanten som tok kontakt på telefon. Hvordan politikerne tenker at disse resultatene skal kunne brukes av dem, har det ikke kommet noen synspunkter på.

6. Drøfting

6.1. Vurdering av skriftlige spørreundersøkelser

Det er store forventninger blant en del politikere, ledere og tydeligvis også i KS sitt system, til hvilke resultater man kan få ut av skriftlige spørreundersøkelser. Undersøkelsene skal både brukes som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester i egen kommune og som sammenligningsgrunnlag mellom kommuner, såkalt benchmarking, som vil si systematisk sammenligning for å forbedre egen kvalitet. (Rønning 2004). Ut fra våre funn, og også ut fra relevant litteratur, mener vi det er grunn til å være mer kritiske og tydeligere på kvantitative spørreundersøkelsers muligheter og begrensninger. Det er flere faktorer som begrunner dette. En faktor er at brukerundersøkelser av denne typen har en tendens til å gi gode resultater. Brukerundersøkelser har vært mye benyttet innen omsorgstjenester i Sverige og hovedregelen synes å være at 70 – 80 prosent uttrykker at de er fornøyd. (Rønning 2004). Dette kan tyde på at slike brukerundersøkelser er lite følsomme overfor variasjoner i brukerens situasjon. Tallene stemmer også med resultatet fra Stange kommune, selv om vi så langt bare har gjennomført en brukerundersøkelse av denne typen og derfor ikke har sammenlignbare tall over tid, hvilket er en sentral faktor i balansert målstyring.

Det er også viktig å være oppmerksom på hvem det er som svarer og om de som svarer vet hva de svarer på, og hva slags for forståelse de har for hva undersøkelsen skal brukes til. På den skriftlige undersøkelsen i Stange var det noen som gav høyeste score på alle variablene. Da bør det være grunn til å stille spørsmål ved om folk er så godt fornøyd eller om de ikke tør å være kritiske i frykt for å miste tilbudet sitt eller såre noen av dem som yter tjenester. Fra

andre undersøkelser vet vi at det kan oppleves vanskelig å stille krav og være kritisk når man er prisgitt det tilbudet man tross alt får. (Løken 2003). Det er også de som svarte dårligst på alt. En person kommenterte dette med at han ikke var så misfornøyd, men at han var redd for å miste tilbudet sitt dersom han svarte at alt er bra. Dette bekreftes av Rønning (2004) som sier at en svakhet ved kvantitative brukerundersøkelser er at det er vanskelig å vite hvordan brukerne oppfatter spørsmålet, og hva som er deres begrunnelse for å svare som de gjør. Et annet eksempel som tydeliggjør problemstillingen, er at på undersøkelsen i Stange har over halvparten svart at de har individuell plan. Totalt sett er det ikke så mange som har individuell plan innenfor avdeling for psykisk helse, så det man kan lese ut av disse tallene er at folk ikke vet hva en individuell plan er.

Ovenfor den aktuelle målgruppa, ser skriftlige spørreundersøkelser ut til å ha klare begrensninger og begrensninger som går i disfavør av de som har størst behov for tjenester. Det vi antok i forkant av undersøkelsen ut fra kjennskap til brukergruppa, var at en skriftlig spørreundersøkelse kunne være lite egnet. Vi vet at mange kan slite med lese- og skrivevansker og vi vet at mange har motstand mot skjemaer og offentlige brev generelt. I vår gjennomføring av undersøkelsene og ikke minst gjennom etterundersøkelsen har denne antagelsen blitt både bekreftet og forsterket. Svarprosenten på den kvantitative undersøkelsen var lav til tross for at vi jobbet aktivt med å gjøre undersøkelsen kjent, motivere folk til å svare, gi god informasjon og tilby hjelp til å forstå og evt. fylle ut skjema. Våre resultater kan tyde på at særlig overfor de med størst behov for tjenester, er skriftlige spørreundersøkelser minst egnet. Brukerne selv sier at skjemaet var vanskelig å fylle ut og at de hadde problemer med å skjønne hva som mentes med spørsmålene. De ansatte har stort sett samme oppfatning. Boveilederne som er de som har mest kontakt med denne gruppa, bekrefter inntrykket ved at de sier i sin vurdering at det bare var et fåtall av ”deres” brukere som svarte på undersøkelsen og at de som ikke ville ha hjelp til å fylle ut skjema, heller ikke svarte på egen hånd. Etter de ansattes mening er det flere som trenger hjelp til å fylle ut skjema, og denne hjelpen må selvsagt gis av andre enn de som yter tjenester for at resultatene skal bli sikre. Det påpekes også at det er viktig med forståelige spørsmål og at det ikke er for mange spørsmål og for mange avkrysningsmuligheter. Ved senere undersøkelser bør det vurderes alternative måter å gjennomføre den på, som for eksempel intervjuer gjennom møter eller telefonsamtaler.

Det er også viktig å være oppmerksom på at de spørsmålene man stiller, har stor betydning for hvilke svar man får. Ved ferdigformulerte spørsmål, som er det vanligste, er det noen som

på forhånd har bestemt hva det skal svares på. Som eksempel kan nevnes KS' sin undersøkelse, som er ment brukt i alle landets kommuner, og deres spørsmål for å måle graden av brukermedvirkning i kommunen:

(I hvor stor grad opplever du at 1) Dine behov blir ivaretatt i kommunen?, 2) Den individuelle planen ble utarbeidet i samarbeid med deg? Og 3) Det er frivillig å delta i tilbudene fra kommunen?) (www.bedrekommune.no)

Her er det klart at mange kommuner kan få gode resultater på brukermedvirkning selv om de i realiteten har liten grad av brukermedvirkning både på tjeneste- og på systemnivå, og på individuelt nivå for den sakens skyld, bare brukerne opplever at de blir godt ivaretatt.

6.2. Vurdering av Bruker Spør Bruker

Tanken bak Bruker Spør Bruker er å involvere brukere i deltagelse og gjennomføring av evaluering og kvalitetsutviklingstiltak. Gjennom en likemannseffekt, ved at man intervjues av noen som selv har brukererfaring, har man erfaring med at man kan få fram andre momenter enn man får gjennom tradisjonelle metoder for brukerundersøkelser. Denne erfaringen bekreftes gjennom de erfaringene som er gjort i Stange kommune. Bruker Spør Bruker får fram brukerstemmen på en måte som gjør at brukeren opplever å bli sett og hørt og tatt på alvor. Folk med egen erfaring med psykisk lidelse, ser ut til å kunne stille spørsmål på en måte som gjør det enklere å få fram meningene sine. En annen positiv effekt av Bruker Spør Bruker er at den gir grunnlag for å snakke om og vurdere tjenestene på en annen måte enn det man er vant til. Samtaletema er som regel rundt hvordan brukeren har det og lite på hvordan tjenesten fungerer i forhold til brukerens behov. Man er i liten grad vant til å snakke om hvordan det er å være mottaker av en tjeneste innenfor psykisk helse feltet og kan derfor mangle både språk og begrepsapparat for dette. En metadiskusjon med tjenesteyter vanskeliggjøres fordi det er dem og jobben deres man da diskuterer, noe som lett vil gjøre noe vesentlig med relasjonen.

Bruker Spør Bruker ser ut til i særlig grad å ha vært positivt for gruppa blant de med alvorlige psykiske funksjonshemninger. Det kom tydelig til uttrykk etter et par av møtene der deltakerne bare så vidt turte å gå inn i møterommet, mens de kom ut igjen med hevet hode og fortsatte diskusjonen på gangen. Det kommer også fram gjennom tilbakemeldingen som boveiledertjenesten har fått; der alle som deltok gav uttrykk for at de opplevde det som

positivt. Etterundersøkelsen gir også veldig positive tilbakemeldinger på Bruker Spør Bruker som metode for innhenting av brukererfaringer, fra både brukere og tjenesteutøvere. På bakgrunn av dette er det grunnlag for å hevde at Bruker Spør Bruker i stor grad bidrar til å styrke brukeren og fremme brukervedvirkning, noe som i seg selv er et kriterium for god kvalitet.

6.3. Sammenligning av metoder

Når man sammenligner de to undersøkelsesmetodene vi har gjennomført, er det viktig å være oppmerksom på at de fyller litt ulike funksjoner. Den kvantitative undersøkelsen er ment å gi en tilbakemelding om den intuitive opplevelsen knyttet til den assosiasjonen en får ved en generell spørsmålsstilling, mens den kvalitative undersøkelsen er ment å gi hver enkelt en mulighet til å utdype sine synspunkter på forskjellige og egendefinerte områder. Gjennom etterundersøkelsen er det flere som påpeker at det har vært veldig positivt å gjennomføre disse undersøkelsene i sammenheng fordi man på den måten har nådd ut til mange, de utfyller hverandre og man har fått en bekreftelse på at resultatene faktisk stemmer overens på sentrale punkter. Det blir foreslått at spørreskjema kan brukes for å kartlegge hvilke områder det kan være nødvendig å gå grundigere inn i med bruk av kvalitative metoder.

Når det gjelder egnetheten til de ulike metodene, mener de fleste at Bruker Spør Bruker er bedre egnet for den aktuelle målgruppa og at den også gir mest informasjon for videre jobbing med kvalitetsutvikling av tjenester. Flere mener at en skriftlig spørreundersøkelse gir for tilfeldige resultater fordi det kan bli litt vilkårlig hvor folk setter sine kryss. Det er også vanskelig å få fram nyansene i det en mener fordi det på samme spørsmål både kan være noen gode og noen dårlige erfaringer. Dersom mange har problemer med å forstå spørsmålene blir det også tilfeldig hva som faktisk måles. En muntlig metode mener man er bedre for den aktuelle målgruppa generelt og den gir også et mer nyansert bilde for dem som skal bruke undersøkelsene i etterkant. Flertallet blant brukernes representanter er tydelig på at samtalen er en mye bedre måte å få fram brukernes meninger på, enn bruk av standardiserte avkryssingsskjema. Særlig fordi det gir muligheter for mer nyanserte svar som også kan utdypes og fordi den gir mulighet til å ta tak i sider ved tjenestetilbudet som brukerne er spesielt opptatt av. Fra brukerne ble det også påpekt at diskusjonen med de andre ble spennende, det var lettere å forstå spørsmålene i muntlig form og det var lettere å få fram meningene sine på en nyansert måte. En bruker svarte slik:

Jeg likte Bruker Spør Bruker mye bedre enn å motta et skjema. Den personlige kontakten er viktig og det ble mye lettere å få klarhet i hva som menes bak spørsmålene. Sammen med andre er det også lettere å komme på gode svar.

En skriftlig spørreundersøkelse er lettere å administrere og man kan nå ei større gruppe. Sett i forhold til balansert målstyring kan resultatene enklere benyttes, når hensikten er å måle tilfredsheten til de som faktisk mottar tjenester og man ikke er så opptatt av brukernes synspunkt utover dette. (Jfr. moderniseringssammenheng). Noen har problemer med sosiale relasjoner og kontakt med andre, og kan derfor synes at skriftlig spørreundersøkelse er greit. Bruker Spør Bruker krever også en del av den kommunen eller det tjenestestedet der undersøkelsen skal gjennomføres, i form av organisering og tilrettelegging. Den er også mer kostnadskreven enn en skriftlig spørreundersøkelse.

6.4. Tilrettelegging og gjennomføring

Det er behov for god tilrettelegging i form av informasjon, motivasjon, tilbud om transport og nødvendig støtte og bistand for å gjennomføre brukerundersøkelser som demokratiske prosesser. På den skriftlige spørreundersøkelsen greide vi ikke å skape engasjement og få folk til å delta i særlig grad, men både temadagen på dagsenteret, gjennomføringen av Bruker Spør Bruker og dialogkonferansen hadde stor oppslutning og lite frafall fra de som hadde meldt seg på. Det sier noe om at folk både opplevde det som viktig og at det var tilrettelagt på en måte som gjorde at folk greide å møte opp og være til stede.

På bakgrunn av våre funn er det viktig å være spesielt oppmerksomme på gruppa mennesker med rus og psykiske problemer. Ingen av de som hadde sagt seg villige til å delta på Bruker Spør Bruker møtte opp. Årsaken til dette er ikke helt klarlagt, men det kan tyde på både kommunikasjonssvikt mellom brukerne og de som skulle følge opp og at noen hadde en dårlig dag og derved ikke var i form til å delta.

Organisering av gruppene er også viktig. De må ikke være for store, noen har svart at 4 personer hadde vært nok for at alle skal få fram meningene sine. Det er også viktig å være oppmerksom på at noen kan bli sterke og dominerende i gruppa, og at andre derfor kan være engstelige for å komme fram med sine synspunkt, dersom de bryter med de dominerendes meninger. Å skape gruppetrygghet er en viktig funksjon for gruppeleder. Hva folk tør i si i grupper er alltid en begrensning som ligger i gruppeintervjuene og dette øker når temaene er

personlig sårbare. (Krueger 1994). Gruppeintervju som gjennomføres i eksisterende grupper der deltakerne kjenner hverandre fra før kan også legge hindringer for en åpen diskusjon. Det kan være allerede fastlåste meninger hvor noen er dominerende og andre derfor ikke kommer fram med andre synspunkt enn de gjeldende. Dette vil man ofte merke som prosessleder for grupper og det vil da kunne være nødvendig med ettersamtaler med enkeltpersoner. I Stange var det kun ved dagsenteret at folk hadde en relasjon fra før, der denne utfordringen kunne være aktuell.

Hvordan undersøkelsene har vært tilrettelagt og gjennomført, mener vi har vært viktig for de resultatene vi har fått. Vi la ned et stort arbeid i dette i forkant og har fått svært positive tilbakemeldinger fra brukerne på at det var viktig for deres mulighet til å greie og delta og for opplevelsen av å bli tatt på alvor. Alle som har svart på etterundersøkelsen sier at de har følt seg godt i varetatt og flere har påpekt at muligheten for å kunne avbryte og bli kjørt hjem var en viktig trygghetsfaktor. Flere gav uttrykk for angst og usikkerhet i forbindelse med å skulle delta på en undersøkelse som Bruker Spør Bruker, men sier at måten de ble ivaretatt på bidrog til trygghet. En person sier det slik:

Jeg synes det var greit. Det var mange der som jeg kjente og det føltes trygt og godt. Det som var mest skremmende for meg, var da de sa at vi ble tatt opp på lydbånd. Jeg tror kanskje at hvis jeg hadde visst det på forhånd, ville jeg ikke kommet, men det gikk helt greit. Det var noen med veldig sterke meninger og opplevelser, men jeg tror at alle ble lyttet til og hørt den dagen, og det var vel kanskje en god følelse for mange. Det er veldig viktig for alle mennesker å ha noen å prate med, noen som forstår – mange tablettene kunne vært spart.

Følgende sitat er tatt med for å vise hvor viktig det er med god tilrettelegging og at det kan oppleves som positivt, selv om man faktisk ikke greier å gjennomføre alt. Vedkommende deltok senere på dialogkonferansen og er svært positiv til hele opplegget:

Jeg var dårlig pga angst den dagen, men møtte likevel opp i min gruppe. Jeg måtte dra hjem pga angst, men opplegget virket bra. Pluss i boka til dere for all forståelse og informasjon på forhånd og at jeg fikk forståelse for at jeg måtte dra hjem. BRA!!!

De som ikke kom på dialogkonferansen oppgir personlige grunner for dette. Følgende sitat kan være en illustrasjon på hvordan mange med psykiske helseproblemer kan ha det:

Dere kunne ikke gjort noe for mitt frafall, Jeg har tretthetsbrudd om dagen og det sliter på. Har mye i familien ellers.

6.5. Brukermedvirkning og brukerstyrking

I følge ”Veilederen for psykisk helsearbeid i kommunene” (2005), trenger tjenestene brukermedvirkning for å rette opp svikt og brister og skape bedre tjenester.

Brukermedvirkning har også en egenverdi fordi det er viktig å få styre over eget liv, motta hjelp på egne premisser og bli sett og respektert i kraft av sin grunnleggende verdighet.

Brukermedvirkning skal også gjøre noe med relasjonen mellom hjelper og bruker, slik at den blir mer likeverdig. Det forutsetter, sier Rønning og Solheim (2000) at aktørene oppfatter det å lytte til den andre som interessant og at brukeren er interessant som *meningsbærende subjekt* og ikke bare som et objekt for den andres forståelse og intervensjon. Våre erfaringer viser tydelig hvor viktig det er både å bli respektert og tatt på alvor og kunne fremstå som et meningsbærende subjekt, selv om man har en alvorlig psykisk lidelse. Det er vel ingen som har fått det fram på en bedre måte, enn Arnhild Lauveng i sine bøker *I morgen var jeg alltid en løve* (2005) og *Unyttig som en rose* som kom i 2006. Det å bli møtt med respekt for egne meninger, det å bli trodd på, det å få hjelp til å la ordene få kraft og betydning og ikke minst det å få hjelp til å ta tilbake ansvaret i eget liv, er så uendelig viktig for selvrespekten og derved for bedringsprosessen.

Rapporten ”*Verdig liv*” fra Rådet for psykisk helse (2004) har brukermedvirkning som et av sine kjerneområder for å bedre kvaliteten på tjenestene innenfor psykisk helsearbeid.

Rapporten slår fast at brukermedvirkning utfordrer måten tjenestene legges til rette på og den utfordrer også tradisjonelle kulturer for behandling, som både fagfolk, brukere og pårørende er bærere av. Det stilles spesielt store krav til hvordan tjenestestedene tilrettelegger for og oppmuntrer til arbeidsmåter som fremmer medvirkning og et verdig liv for brukerne. Våre erfaringer er at mange ønsker å medvirke, når de opplever at det er noe vits i å komme med meningene sine, og at de også er i stand til det når forholdene tilrettelegges slik at man får kontroll over angst og usikkerhet. Både temadagen på dagsenteret, Bruker Spør Bruker og dialogkonferansen viser at det er mange måter å fremme brukermedvirkning på og at de fleste også greier å delta når forholdene blir lagt til rette for det. Vi har erfart at flere har deltatt mer aktivt enn nok både de selv og tjenesteapparatet hadde forventet, men som en sa: ”*Jeg ble så engasjert at jeg bare måtte si noe, selv om jeg vanligvis ikke tør å ta ordet i slike forsamlinger*”.

Rønning og Solheim (2000) påpeker hvordan svake grupper lett kan neglisjeres fordi de har få sanksjonsmuligheter og at brukermedvirkning kan bidra til en demokratisk styrking nettopp fordi disse gruppene kommer fram med sitt syn. Vi mener å ha både sett og fått tilbakemeldinger på at Bruker Spør Bruker i seg selv og prosessen i sin helhet har bidratt til styrking både av enkeltpersoner, av gruppa som helhet og av brukerorganisasjonene.

Følgende kommentar fra en av brukerne kan være et eksempel på dette:

Jeg synes det er positivt at vi brukere endelig har kommet med i vår egen behandling, at vi blir sett av fagpersoner og at vi er med i forskjellige råd og utvalg i kommunen.

6.6. Brukerundersøkelser som demokratisk verktøy

Som Tone Alm Andreassen (2004) sier, kan brukermedvirkning ses både i et demokratiserings- og deltagelsesperspektiv og et moderniseringsperspektiv. Ulike former for såkalt målstyring er opptatt av å måle tjenestens effektivitet og opplevde kvalitet, for å bidra til mer målrettet tjenesteyting og mer effektiv ressursutnyttelse. Her betraktes brukeren som rasjonell aktør i et marked. Man er interessert i ”kundens” vurdering av kvaliteten på den aktuelle tjenesten, men involverer ikke brukerne og deres organisasjoner i utviklingen av tilbud og tjenester utover dette. Det er all grunn til å stille spørsmål ved om mange innenfor den aktuelle målgruppa kan betraktes som *rasjonelle aktører*, som innebærer at man har oversikt over alle handlingsalternativer og mulige konsekvenser av disse og kan foreta valg på bakgrunn av sine vurderinger. (Rønning 2004). Det er ikke så lett å operere som rasjonell aktør når man har problemer med å skjønne hva det blir spurt om, og når tankekaos med problemer på mange fronter forstyrrer konsentrasjonsevnen. Det betyr ikke at ikke folk skal betraktes som *meningsbærende subjekter*. Tvert i mot er det grunn til å hevde at det nettopp er når man ikke greier å opptre som *rasjonell aktør* at man trenger ekstra støtte for å få fram sine meninger. Det handler bare om at man må være klar over at noen trenger mer støtte, oppmuntring og tilrettelegging enn andre for å fremme sine synspunkter og delta på ulike arenaer. I denne sammenheng er Bruker Spør Bruker en metode som har vist seg å være spesielt godt egnet for å få fram ”de lave stemmene” og synspunktene til dem som vanligvis ikke uttaler seg.

I Stange tror jeg det er grunnlag for å si, at *prosessen* som er gjennomført har vært minst like viktig i et deltagelses- og demokratiperspektiv som undersøkelsene i seg selv. Det å invitere folk til å si sin mening i ulike sammenhenger og også invitere til diskusjons- og temadager der brukere og tjenesteapparat i fellesskap blir enige om hva det er behov for å ta tak i og hva som

skal gjøres videre, er noe vi har fått positive tilbakemeldinger på. For noen har det vært en stor utfordring å greie å delta, og en desto større seier når man har klart det. Det kan bidra til at man tar en viktig skritt på veien fra å være en passiv tilskuer til å bli en aktiv deltager både i eget liv og i samfunnet generelt. *Dialogkonferansen* var viktig i seg selv, men også viktig fordi den fungerte som kommunikasjon med media. Den viste at kommunen er interessert i å høre på innbyggernes synspunkt og ta deres meninger på alvor. Det bidrar til at man har fått offentlighet rundt resultatene og man har synliggjort sterke og svake sider ved tilbudet. Dette er viktig for lokaldemokratiet generelt og for å skape større åpenhet rundt psykiske lidelser spesielt. God pressedekning og positiv omtale gir også god informasjon ut til befolkningen og ser ut til å ha bidratt til en ”statusheving” av deler av tilbudet. Gjennom Bruker Spør Bruker kom det fram at det er en del negative oppfatninger knyttet til dagsenteret i lokalmiljøet. På bakgrunn av de tilbakemeldingene som leder i Mental Helse har fått etter dialogkonferansen, er inntrykket at folk opplever at de har deltatt på noe viktig. Meierigården dagsenter, som er det stedet der konferansen ble holdt, ser ut til å ha fått en mer positiv status fordi folk blir oppmerksomme på at her foregår det spennende ting hvor både fagfolk, politikere og mennesker med brukererfaring møtes til debatt. Vi mener at slike prosesser er veldig viktig for å motarbeide negative holdninger knyttet til mennesker med psykiske helseproblemer generelt og for Stanges del; til dagsenteret og de brukerne som går der spesielt. Dette, sammen med de kvalitative endringene av tilbudet som dagsenteret har gjort, ser ut til å ha hatt en positiv effekt ved at det har blitt økt aktivitet og flere brukere på dagsenteret i etterkant.

De positive tilbakemeldingene som brukerne gav i sine svar på etterundersøkelsen, tilsier at det er svært viktig for folk å oppleve å bli sett og hørt og tatt på alvor. Dette viser hvor viktig det er at brukere får nødvendig støtte og bistand og på alle måter *styrkes* til å delta og fremme sine synspunkt på en aktiv måte. I tillegg til kommentarer fra brukere, som er referert tidligere, viser jeg også til en kommentar fra Rådgiver i psykisk helsearbeid hos Fylkeslegen:

Jeg synes dere gjør veldig mye godt arbeid. Dette kunne med fordel vært synliggjort overfor andre kommuner som har kommet kortere i dette arbeidet. Jeg blir imponert over brukerne i Stange, det er mye ressurser og flott å se hvordan dere får løftet det fram i samarbeid.

6.7. Kvalitetsutvikling av tjenester

Rolf Rønning (2004) sier i sin bok "Omsorg som vare" at både kvantitative brukerundersøkelser og kvalitetsindikatorer generelt har klare begrensninger som uttrykk for kvalitet i omsorgstjenestene. Rønning viser bl.a. til Britt Slagsvolds doktoravhandling "Mål eller mening" 1995, der hun konkluderer med at det ikke er mulig å lage valide kvalitetsindikatorer for omsorgen, det hun kaller *standikatormål*. Rønning viser videre til Eliasson-Lappalainen og Szebehely (1998) og sier at brukerundersøkelser som *styringsignal* vil ha klare begrensninger fordi de bare retter seg mot faktiske mottakere, ikke mot mulige trengende og de sier heller ingen ting om fordelingsvirkninger og om hvorvidt dagens fordeling av ressurser er rettferdige. Det er viktig å få fram brukerens synspunkt, men brukeropplutning er ikke uten videre et mål på kvalitet. I følge Rønning og Solheim (2002) forutsetter kvalitetssikring av tjenester at en systematisk sikrer seg informasjon om brukerens synspunkt og erfaringer. Kvalitetssikring kan skje enten fra et ovenfra-og-ned perspektiv eller et nedenfra-og-opp perspektiv. De management orienterte teknikkene som er utviklet og innført de siste årene, (som balansert målstyring) har i stor grad vært ledelsens redskap for å kvalitetssikre tjenestene ut fra målene de har satt opp. Reell brukermedvirkning må ta utgangspunkt i at kravene artikuleres nedenfra og oppover. I Stange kan vi si at vi har gjort begge deler. Den skriftlige spørreundersøkelsen kan sies å være ovenfra styrt, selv om brukerne var delaktige i utformingen av spørsmålene, mens Bruker Spør Bruker er "bottom up" ved at den fremmer de problemstillingene brukerne er opptatt av.

De ansatte mener at undersøkelsene samlet sett gir et godt grunnlag for kvalitetsutvikling, forutsatt at ledere tar ansvar for at resultatene blir kjent og tas i bruk ute i de ulike tjenestene. Samarbeidet med brukerorganisasjonene blir viktig videre, kanskje også samarbeid med andre kommuner.

Den skriftlige spørreundersøkelsen i Stange viste noen tendenser som kan brukes i forbedringsarbeid og som ble bekreftet og tydeliggjort gjennom Bruker Spør Bruker. Det viste seg også å være godt samsvar mellom de to undersøkelsene når det gjaldt folks opplevelse av å bli tatt på alvor og bli behandlet med høflighet og respekt. Dette er viktige områder for tjenestens kvalitet. Det var også forholdsvis bra samsvar mellom brukernes synspunkt og de ansattes perspektiv.

Det er imidlertid forskjell på resultatene fra de to undersøkelsene på noen sentrale punkter, som at Bruker Spør Bruker gir mye mer konkret materiale å jobbe videre med, både i forhold til suksesskriterier og forbedringsområder og at den får fram de tema som brukerne er opptatt av på en helt annen måte. Et sentralt tema som kom opp gjennom Bruker Spør Bruker er at flere av brukerne som har langvarige og alvorlige psykiske lidelser, opplever at de har små utviklingsmuligheter og at de på en måte befinner seg i en livssituasjon de skal være i resten av sitt liv. Brukerne har stilt spørsmålsteget ved om deres fortid også blir deres framtid. Spørsmålet berører også den vanskelige balansegangen mellom trygghet og kontroll fra personalets side, og viser hvordan heldøgnsbemannede botilbud har en stor utfordring for ikke å bli institusjoner.

På bakgrunn av våre erfaringer synes det vanskelig å se hvordan den skriftlige spørreundersøkelsen i seg selv skulle kunne bidra som grunnlag for kvalitetsutvikling i særlig grad. Undersøkelsen gir ikke mange holdepunkter å ta tak i for videre kvalitetsutvikling, men den viser noen tendenser som man kan gå grundigere inn i ved bruk av andre metoder i etterkant. Det kan være ulike måter å gjøre dette på, som gjennomføring av Bruker Spør Bruker slik Stange har gjort. I Trondheim kommune suppleres brukerundersøkelsene med dialogmøter med et utvalg av informantene. Det gir brukerne muligheter til å utdype sine svar og uttale seg om tema som det ikke er spurt om på skjema. (Notat fra SH-dir, 11.11.2005).

I forhold til prinsippene i balansert målstyring heter det at brukerundersøkelser bare viser tendenser som må analyseres i lys av andre forhold som kan påvirke resultatene. Siden resultatene må tolkes i etterkant og man vet at skriftlige undersøkelser av denne typen som oftest gir et brukbart resultat, ser vi for oss at de også lett bli et "forsvarsdokument" for tjenesteapparatet ved at de egentlig ikke trenger å endre på noe. Brukeropplevd kvalitet og faglig vurdering skal videre også tas opp til debatt i den grad det er sprik i oppfatningene. Her må det vel være grunnlag for å hevde at brukerne kan trenge sterke talspersoner for å kunne få gjennomslag for sine synspunkt, da man på dette området bare må slå fast at muligheten for makt og innflytelse er svært skjevt fordelt, og at det ikke er noen selvfølge at brukerne når fram med sine synspunkt.

For brukerorganisasjoner er resultatene veldig viktige som et grunnlag for dialog og samarbeid videre. Man blir kjent med hverandre. Man får innsikt i andres meninger og man får innsikt i hvordan det jobbes i ulike deler av tjenestene. Brukerorganisasjonene får større

mulighet til å følge med på hva som skjer og på hva som blir gjort videre. Resultatene fra Stange gir totalt sett, god innsikt i tjenestene og i brukernes synspunkter på de ulike tjenestene. Det er imidlertid veldig viktig at det blir offentlighet rundt dette slik som ved dialogkonferansen.

Uansett hvilken metode man bruker for å innhente brukernes synspunkt, vil den prosessen man gjør i etterkant være avgjørende for om resultatene bidrar til videre kvalitetsutvikling av tjenester. Det må skje noe *mellom* hver gang det blir gjennomført undersøkelser, slik at folk opplever å bli tatt på alvor og får tillit til at meningene deres er viktige.

6.8. Hvordan bruke resultatene i etterkant?

Rønning og Solheim (2000) sier at hvis det skal være rimelig å se på brukerundersøkelser som en form for medvirkning, må det være slik at de er forpliktende for den aktuelle delen av hjelpeapparatet. Dette må være en grunnleggende *forutsetning* for at man i det hele tatt setter i gang med brukerundersøkelser, etter vår mening. Hvordan resultatene av undersøkelser brukes i etterkant er kanskje den aller viktigste delen for å kunne snakke om reell kvalitetsutvikling av tjenester. Prinsippene fra balansert målstyring om *undring og dialog* for å tolke og forstå resultatene av en brukerundersøkelse, må være en sentral del av kvalitetsarbeidet. En prosess med undring og dialog må imidlertid skje i åpenhet der alle berørte parter har muligheter til å delta i vurderingen og oppfølgingen av resultatene.

Det blir videre viktig at man greier å være en *lærende organisasjon*, som er en evne til å sette grunnleggende spørsmål ved sin egen virksomhet på dagorden og lære av positive tilbakemeldinger og utfordringer. (Rønning og Solheim 2000). Både organisasjonen som helhet og hver enkelt yrkesutøver må være åpne for læringsprosesser som gjør at egenkompetansen heves gjennom samhandling. Dette kan skje hvis en ikke bare måler resultatene av sin egen aktivitet, men også reflekterer over forutsetningene, slik at ens egen atferd kan endres på en grunnleggende måte. Sløfetenkning blir en veldig viktig del av det å være en lærende organisasjon hvor man setter opp mål og tiltak for hva som skal gjøres videre og når de skal evalueres.

I Stange er resultatene fra brukerundersøkelsene fulgt opp ved at man har laget et sammendrag av resultatene, og lagt det inn som grunnlag for tiltak i revisjonen av

”Handlingsplanen for psykisk helse”. Noen punkter er det allerede tatt tak i, som forbedring av rutiner for informasjon om Meierigården dagsenter og ansettelse av ergoterapeut i 50 % stilling for å jobbe med tilbud til yngre personer med psykiske lidelser. Dagsenteret i kommunen har fått mye positiv oppmerksomhet og konkrete tilbakemeldinger på hvordan tilbudet bør utformes videre og hva brukerne er interessert i av aktiviteter og tilbud. Dagsenteret har allerede tatt tak i flere av punktene som har kommet fram og endret både sine rutiner og aktivitetstilbud som følge av det. Det er også planlagt å arrangere en ny, åpen temadag på dagsenteret der den reviderte handlingsplanen for psykisk helse legges fram og man samtidig informerer om hva som skjer videre med utvikling av tjenestetilbudet. Man planlegger også å invitere brukerorganisasjonene med på en diskusjon om hvordan man kan utnytte ressursene i det ambulante teamet på en bedre måte og prøve å gjøre tilbudet mindre personavhengig og sårbart.

Mental Helse planlegger en temakveld der man informerer om organisasjonen, brukerundersøkelser og hvordan man følger opp disse og Handlingsplanen for psykisk helse. Det har også vært foreslått å lage en folder med oppsummering av brukerundersøkelser og resultater i forhold til Handlingsplanen for psykisk helse, som kan deles ut til brukere, brukerorganisasjoner, tjenesteapparat og politikere, som en del av en læringsløype.

Dialogkonferanse fungerer som sagt, som offentlighet med brukere, samfunn og tjenesteapparat noe som også gir forpliktelser i forhold til videre jobbing med resultatene. For brukerorganisasjonene har dette vært særlig viktig og er et godt grunnlag for å følge med på hva som skjer i kommunen videre. Brukerorganisasjonene har fått informasjon og kunnskap som de kan bruke for å følge med på den videre utviklingen av tjenester og tilbud. Her er rapporten fra Bruker Spør Bruker et viktig dokument sammen med den oppsummeringen og konkretiseringen som er gjort i sammendraget av resultatene fra alle undersøkelsene og dialogkonferansen. Samlet sett gir dette et utfyllende bilde. Andre momenter er:

- Brukerorganisasjonene har i større grad fått ideer til tema de kan invitere seg selv til å ta opp og sette på dagsorden. Hittil har de i vesentlig grad deltatt i de fora der de har blitt invitert av kommunen og har i liten grad satt egne tema på dagsorden.
- Drive mer markedsføring og informasjon om organisasjonens arbeid utad.
- Videreutvikle og styrke lokallaget. Aktuelle områder her er forslag til brukerstyrte aktiviteter og kurs i brukervedvirkning, likemannsarbeid og selvhjelp.

6.9. Videre utvikling av Bruker Spør Bruker

På bakgrunn av våre erfaringer, mener vi Bruker Spør Bruker er en veldig god metode for å innhente brukernes synspunkt og erfaringer og bruke det som grunnlag for kvalitetsutvikling av tjenester. Særlig på bakgrunn av at den gruppa som har størst hjelpebehov er den gruppa som har gitt mest positive tilbakemeldinger på metoden.

Det er også stor interesse for å ta i bruk metoden lokalt, men dette krever grundig opplæring, da det ikke er en metode man kan ta i bruk uten å ha de nødvendige kvalifikasjonene. Man må også ha evne til å etablere en "setting" der folk føler seg trygge. Vi mener at det er viktig at det er noen "utenfra" som gjennomfører undersøkelsen, ellers vil den lett ha liten troverdighet. Det kan være vanskelig å intervjuer i egen kommune, i hvert fall der det er små og oversiktlige forhold, men her kan man få til et samarbeid mellom kommuner. Det er viktig at de som gjennomfører undersøkelsen både har egenerfaring, og bred erfaringen fra brukermiljøer generelt. Det viktigste er at det blir laget et grundig undervisningsopplegg for de som skal gjennomføre undersøkelsen.

7. Konklusjon

På bakgrunn av våre erfaringer og drøftinger er vår konklusjon at brukerundersøkelser kan være et godt verktøy for å involvere brukerne og deres organisasjoner i kvalitetsutvikling av tjenester i kommunene, forutsatt at de gjennomføres som en del av en helhetlig *kvalitetsutviklingsprosess*. Man bør være tydelig på hvilken agenda man har for å gjennomføre undersøkelser, om det er fordi det er et krav for sentrale myndigheter, om det er for kun å måle tilfredshet eller om det er for å vitalisere brukernes ressurser og invitere dem inn i en prosess som både kan fremme deltakelse, demokrati og kvalitetsutvikling.

Man bør også være kritisk til hva man faktisk får ut av standardiserte, skriftlige spørreundersøkelser og være spesielt oppmerksom på at for den mest hjelpetrengende gruppa, ser denne type undersøkelse ut til å være minst egnet. Her vil vi også støtte oss til Veilederen for psykisk helsearbeid i kommunene som sier at man må være oppmerksom på at brukerne også ofte underkommuniserer sine negative erfaringer og at kvalitative metoder der brukere intervjuer brukere, kan bidra til mer kritiske svar. Veilederen påpeker også at ulike metodiske tilnærminger er nødvendige for å fremskaffe ulike typer kunnskap som kan utfylle og utfordre

hverandre. På bakgrunn av de erfaringene vi har gjort er dette også vår klare anbefaling. Triangulering, som er et vitenskaplig prinsipp for å belyse en problemstilling med ulike metodiske tilnærminger, har vist seg å være nyttig for det totale resultatet. Den kvalitative undersøkelsen har både bekreftet, supplert og utfylt resultatene fra den kvantitative undersøkelsen, samt reist problemstillinger som man ikke vil kunne få fram gjennom en kvantitativ undersøkelse av denne typen.

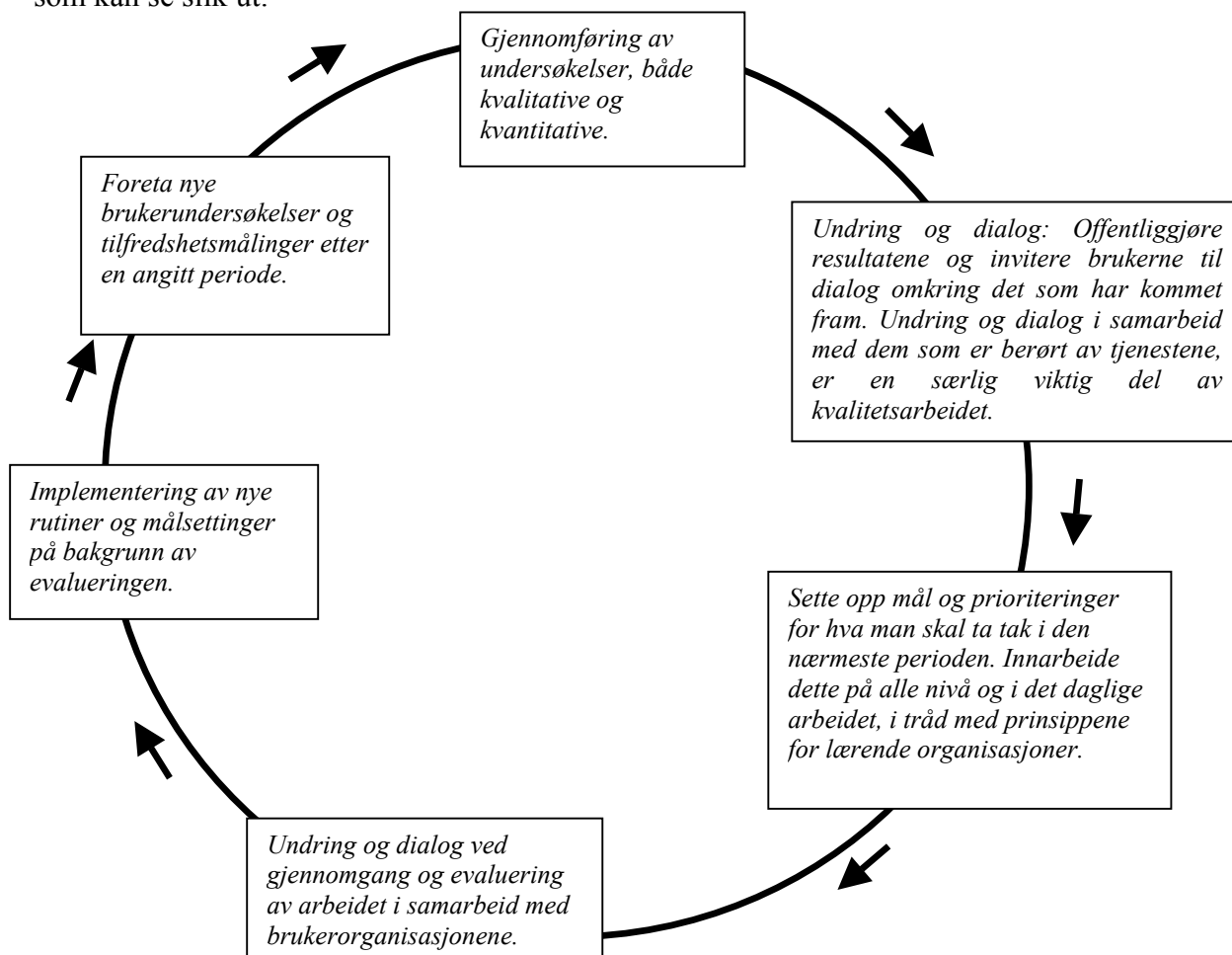
I de skriftlige spørreundersøkelsene må resultatene i stor grad tolkes av tjenesteapparatet, mens gjennom Bruker Spør Bruker kommer brukerstemmen tydelig frem. Resultatene kan vanskelig bortforklares, men de kan gjøres til gjenstand for videre undersøkelser dersom det kommer fram ting som oppfattes som svært kontroversielt.

Vi har erfart at Bruker Spør Bruker er en metode som i særlig grad kan bidra til å få fram ”de laveste stemmene”. Det er en metode som gir brukerne anledning og adgang til å sette egne tema på dagsorden og ikke bare svare på det tjenesteapparatet har bedt om å få vite noe om. Bruker Spør Bruker stiller en del krav til den organisasjonen som skal gjennomføre undersøkelsen, i form av organisering og tilrettelegging for deltagerne. Det må være interesse og villighet i hele organisasjonen på at undersøkelsen skal gjennomføres, forankret i ledelsen. Det må være tydelighet på ansvar og ledelse og på hvem som koordinerer og leder arbeidet. Det er viktig med god informasjon til ansatte og brukere både skriftlig og muntlig. Brukerne må få invitasjon til å delta på en hyggelig og inkluderende måte, sammen med klar og tydelig informasjon om hva som skal foregå og hvem de kan henvende seg til dersom de lurer på noe. Det er viktig med mulighet for transport og praktisk bistand for å komme seg på møtet, sammen med motivasjon og oppmuntring fra de ansatte sin side, altså at de ansatte også ser på det som nyttig og viser at organisasjonen er oppriktig interessert i å få fram brukernes synspunkt. Man må også ha aksept for at det kan være vanskelig for noen å delta på undersøkelser og at det derfor må være mulighet for å trekke seg om angsten blir for stor. En grunnleggende forutsetning for at Bruker Spør Bruker skal kunne bli en utbredt metode for innhenting av brukererfaringer er at det settes i gang opplæringsprogram for å utdanne folk med brukererfaring til å kunne gjennomføre undersøkelser.

Vi mener å kunne dokumentere at brukervedvirkning kan, når det skapes positive sirkler, både gi brukergrupper mer innflytelse på utformingen av sin egen hverdag og bidra til å vitalisere lokaldemokratiet, for å sitere Rønning og Solheim, (2000). Den prosessen vi har

gjennomført med ulike typer undersøkelser og ikke minst offentliggjøring av og åpen dialog omkring resultatene, mener vi har vært av stor betydning som en demokratiseringsprosess. Det at folk blir invitert til å være med å si sin mening kan bety stor grad av styrking for selvbilde og selvtillit. Det å faktisk tørre å møte andre, holde fokus på et tema, si sin mening og oppleve å bli hørt og respektert av andre, er viktig for både selvrespekt og som et viktig skritt på veien i en individuell bedringsprosess. På den måten får man anledning til å delta i en demokratisk prosess og bli et meningsbærende subjekt og man fremmer deltagelse og demokrati, som en del av en prosess for kvalitetsforbedring av tjenester. En viktig forutsetning er at forholdene tilrettelegges på en måte som skaper forutsigbarhet og trygghet og demper angst og usikkerhet.

Kvalitetsutvikling må forankres i ledelsen og trekkes inn i det daglige arbeidet med kvalitetshjulet og andre verktøy som har fokus på kontinuerlig kvalitetsforbedring. Det er viktigere med oppfølging av de resultatene man har fått inn, enn at man gjennomfører årlige tilfredshetsmålinger. Vi foreslår at man bruker kvalitetshjulet og setter opp en sløyfe som kan se slik ut:



På denne måten mener vi at brukerundersøkelser også kan bidra til *styrking* av brukeren og brukerorganisasjonene lokalt og derved til oppfyllelse av et av målene både i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten og i Plan for brukermedvirkning. Vi lar et utsagn fra en av deltakerne på dialogkonferansen stå som en avslutning på rapporten og som en konklusjon i seg selv:

Jeg synes opplegget var interessant og fengende og det bør gjentas om en stund. Men det er en del å jobbe med videre, det kom tydelig frem. Bare det å føle at det går framover med dette arbeidet er bra fordi det er så viktig å ikke kjempe alene.

Stange 31.01.07

Kårhild Husom Løken,
Leder for prosjektgruppa og sekretær for rapporten.

8. Litteratur

- Alm Andreassen, Tone (2004): *Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat*. Dr.polit.-avhandling avgitt ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo. Arbeidsforskningsinstituttet, Oslo.
- Bjørgen, Dagfinn og Heidi Westerlund (2000): *Kvalitetsforbedring gjennom brukererfaring. 1998 – 2000*. Sluttrapport. www.brukererfaring.no:
- Bjørgen, Dagfinn og Heidi Westerlund (2006): *Bruker spør bruker. Resultater fra brukerundersøkelse i Stange kommune*.
- Garvin, David A. (1993): *Building a Learning Organization* Harvard Business Review, Volume 71, Issue 4, pp 78-91.
- Hauger, Bjørn (1999): *Dialogkonferanse som pedagogisk metode i undervisning og helsefremmede arbeid*, Høgskolen
- Krueger, Richard A (1994): *Focus Groups – A practical guide for applied research*. Sage publications.
- Lauveng, Arnhild (2005): *I morgen var jeg alltid en løve*. Cappelen Forlag.
- Lauveng, Arnhild (2006): *Unyttig som en rose*. Cappelen Forlag.
- Løken, Kårhild Husom (2003): *Sterk som en bjønn og lita som ei teskje. Om brukeres erfaringer og anbefalinger med informasjon, kommunikasjon og brukermidvirkning*. Rapport.
- Morgan, David (1997): *The Focus Group Guidebook – Fokusgroup kit 1*. Sage publications.
- Rundskriv IS-1/2006 fra Sosial- og helsedirektoratet.
- Rønning, Rolf (2004): *Omsorg som vare*. Gyldendal Norsk Forlag AS. Oslo.
- Rønning, Rolf og Liv Solheim (2000): *Hjelp på egne premisser? Om brukermidvirkning i omsorgssektoren*. Gyldendal Akademiske Forlag.
- Rådet for psykisk helse (2004): *Verdig liv. Velferd, medvirkning og helhet ved psykiske lidelser*. Rapport.
- Sosial- og helsedirektoratet: *Veileder IS-1162 ...Og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005-2015)*
- Sosial- og helsedirektoratet (2005): *Veileder for psykisk helsearbeid i kommunene*.
- Sosial- og helsedirektoratet (2006): *Plan for brukermidvirkning*.
- Tovsen, Marit og Erik Larsen (1998): *Læringstorget : en prosessveileder for Dialogkonferanser*. Kommuneforlaget, Oslo.

www.bedrekommune.no: Brukerundersøkelser. Kvalitetsforbedring.

9. Vedlegg

1. Spørreskjema etterundersøkelse

Til ansatte i Stange kommune som har vært delaktige i brukerundersøkelsen "Bruker spør bruker"

I etterkant av at Stange kommune har gjennomført både en skriftlig, kvantitativ spørreundersøkelse og en muntlig, kvalitativ spørreundersøkelse etter metoden "Bruker spør bruker", ønsker jeg å gjøre en oppfølgende studie for å få kunnskap om hvordan de som har deltatt på undersøkelsene og på den påfølgende dialogkonferansen, synes at dette har vært. I forhold til ansatte er jeg spesielt interessert i å få inn deres synspunkt på kommunens metoder i forhold til å innhente brukeres erfaring og kunnskap og på hvordan disse kan brukes i kommunens videre kvalitetsutvikling av tjenestetilbudet til mennesker med psykiske helseproblemer.

Å få kunnskap om dette er viktig av flere grunner, både for å få tilbakemelding på hvordan vi i Stange bør gjennomføre undersøkelser i framtiden og fordi andre kommuner også er interessert i våre erfaringer. Jeg håper derfor at dere kan svare på noen spørsmål. Det kan også være aktuelt å arrangere et oppfølgende møte, men det kan være greit å få inn noen kommentarer mens inntrykkene er ferske.

Jeg ber om å få svarene tilbake senest i løpet av uke 34.

Med vennlig hilsen Kårhild Husom Løken, ergoterapeut i avdeling for psykisk helse.

Tlf. 62585274 / 97978456

Mail: karhild.loken@stange.kommune.no

Post: Helse- og rehabilitering, Stange Helsesenter, 2335 Stange

- | |
|---|
| <p>1) Skriftlig spørreundersøkelse ble gjennomført i desember – 2005. Svarprosenten på undersøkelsen var ca 35 (57 av 148) til tross for informasjonsmøter og tilbud om hjelp til utfylling i forkant.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvordan vurderer dere den skriftlige spørreundersøkelsen generelt? - Hvordan vil dere vurdere egnetheten til skriftlige spørreundersøkelser for mennesker med psykiske helseproblemer? - Hva bør / kan kommunen gjøre for å få flere til å delta? |
|---|

2) Hvordan synes du det var å delta på undersøkelsen ”Bruker spør bruker” når det gjelder tilrettelegging og gjennomføring av møtene? - Hvordan vil du vurdere egnetheten til metoden for mennesker med psykiske helseproblemer generelt?
3) Har du noen synspunkter på om den ene metoden er bedre egnet enn den andre og i tilfelle hvorfor?
4) Det ble arrangert en dialogkonferanse torsdag 22.juni 06 der resultatene av begge undersøkelsene ble lagt fram og drøftet. - Opplevde du at temaene som ble tatt opp var de som er viktige for Stange? - Er det noe vi burde gjort annerledes?
5) Det kunne ha vært flere deltagere på dialogkonferansen både av brukere og ansatte. Er det noe vi kunne ha gjort for at flere skulle ha hatt mulighet til å delta?
6) Hvordan mener dere at metoden ”Bruker spør bruker” er egnet som kvalitetsutvikling av tjenestene i samarbeid mellom kommunen, brukere og brukerorganisasjoner?
7) På en skala fra 1 (lite relevant) til 5 (svært relevant), hvor relevant synes du undersøkelsen ble for din jobb? - Hvordan tenker du at resultatene fra brukerundersøkelsene kan brukes i det videre arbeidet med kvalitetsutvikling i den tjenesten du representerer?
8) Har du ellers synspunkt eller kommentarer?

2. Resultat brukerundersøkelser

Nøkkelpunkt for Stange kommune

Basert på en oppsummering av resultatene fra skriftlig spørreundersøkelse gjennomført i desember 2005, temadag for brukere av Meierigården dagsenter og avdeling for psykisk helse i februar – 2006, kvalitativ spørreundersøkelse etter metoden ”Bruker spør bruker” i april – 2006 og dialogkonferanse gjennomført i juni – 2006.

Skriftlig spørreundersøkelse

148 skjema ble sendt ut. 57 personer har svart. Tre ble makulert. Svarprosent ca 35. De fleste som har svart er damer, de er mellom 18 og 49 år og over halvparten har svart at de har individuell plan.

De fleste søylene ligger på rundt 3 hvilket betyr at brukerne er litt mer enn passe fornøyd. Beste skår var 4.

De fleste opplever å bli behandlet med høflighet og respekt og opplever at de blir tatt på alvor. Mange er også fornøyd med samarbeidet tjenestene i mellom og folk er veldig fornøyd med samtaletilbud.

Forbedringsområder:

- Mulighet til å påvirke tilbud (Mange som har sagt at de ikke vet om de kan påvirke tilbud.)
- Muntlig og skriftlig informasjon (begge under 3)
- Savner informasjon om muligheter og rettigheter. Flere har kommentert dette.
- Vanskelig å ta kontakt. Dårlig tilgjengelighet.
- Ønsker mer tid av flere tjenesteytere.
- Sårbart ved sykdom. Veldig avhengig av relasjoner og trygghet.

- Aktiviteter/tilbud om fysisk aktivitet/fellesaktiviteter.
 1. For dårlig nettverksarbeid for ungdom.
 2. Aktivitet og arbeidsrelaterte tilbud for ungdom og unge voksne.
 3. Gruppeaktiviteter og gruppeterapi ønskes.

- Brukermedvirkning to dimensjoner:
 1. Mulighet til å påvirke eget tilbud – høy score
 2. Mulighet til å påvirke tilbudet gjennom brukerorganisasjoner – lavere score.

Temadag på Meierigården dagsenter

Det var 32 personer med brukererfaring og 12 – 15 fra tjenesteapparatet som deltok på temadagen. Det var en aktiv dag, med framlegg og diskusjoner i plenum og arbeid i grupper.

Spørsmålet som ble diskutert var hvilke aktivitetstilbud som ønskes på Meierigården og hvordan tilbudene bør tilrettelegges for at man skal greie å benytte seg av dem.

Mange gav uttrykk for at for å trives på dagsenteret er det viktig at det skjer noe der, at det er et aktivt aktivitetstilbud med mulighet for å drive med ulike aktiviteter, kurstilbud, tema etc. Mat og drikke er et annet viktig punkt. Det ble lagt vekt på at folk er hyggelige mot hverandre, viser hverandre respekt, at det er en trygg atmosfære og at det ikke er sykdomsprat og baksnakking. Flere mente Meierigården var viktig som en møteplass hvor man kan snakke med folk og bli kjent med nye mennesker. Å treffe jevnaldrende, var viktig for noen mens det for andre var ønske om å treffe folk i alle aldre. Det kom fram ønske om et eget treffsted og egne aktiviteter for yngre mennesker.

For å greie å bruke Meierigården kan det for mange være nødvendig å kunne dra sammen med noen man kjenner, inntil man kjenner seg trygg. For andre er det behov for å bli hentet, dersom man ikke greier å komme seg dit på egen hånd.

Det kom fram ønske om og forslag til veldig mange ulike aktiviteter som kursvirksomhet, friluftsliv, hobbyaktiviteter, data og internett etc. Se eget referat. Det kom også fram ønske om at Meierigården holdes oppe en kveld i uka og en søndag i måneden. Man kunne for eksempel lage mat sammen og dra på tur søndager. Noen ønsket at noe av tilbudet som skjer på dagtid også kunne foregå på kvelden, for de som er i jobb eller annen virksomhet på dagtid. Mange var fornøyd og mente at eksisterende tilbud må fortsette. Hyggekveldene ble spesielt trukket fram som et viktig kveldstilbud.

Resultat "Bruker spør bruker"

28 personer deltok på denne undersøkelsen. Aldersspredningen av de som deltok var fra 20 til 70 år, med en hovedvekt på gruppen 30 – 50 år. En hovedandel av deltagerne var kvinner, 10 menn og 18 kvinner.

Det generelle inntrykket som ble gitt er at Stange oppleves å ha et veldig godt tilbud hvor tilgjengeligheten til tjenester innen psykisk helsearbeid oppleves som god. Det blir fremhevet at det individuelle tilbudet oppleves godt tilpasset og med tjenesteytere som nyter stor tillit.

Tjenesten har utfordringer på informasjon, gruppetilbud og mer brukerledede aktiviteter og på noen kjerneområder for praksis.

Nøkkelpunkt:

- Kommunen har lagt stor vekt på oppsøkende tjenester som også oppleves som veldig positivt for brukerne. Gjelder både boveileder, ambulant team og familieteamet.
- Boveiledertjenesten oppleves som en stor trygghet for å kunne mestre livet sitt.
- Familieteamet som oppsøkende virksomhet oppleves veldig positivt. Folk som sliter er veldig opptatt av ungene sine og det at de har en oppsøkende virksomhet gjør tilbudet godt tilgjengelig og godt tilpasset folks behov.
- Tjenestetilbudet er i stor grad individualisert. Dette gir god oppfølging for den enkelte, men det gjør også at tjenesten blir sårbar ved ferier og sykdom.

- Det er lite fokus på folks nettverk og styrking av nettverket. Lite ressurser er brukt på gruppetilbud og tilbud som brukerne selv er engasjert i å drive.
- Det er lite fokus på personlig utvikling og noen brukere har stilt spørsmålet om deres fortid også blir deres fremtid.
- Heldøgnsbemannet bolig:
 - Høgmyr som trygghetsplass er viktig. Både det å kunne ringe dit og dra dit på overnatting ved behov. (Telefon og hybel).
 - For noen representerer tilbudet stor grad av trygghet som bidrar til økt livskvalitet, men Høgmyr representerer både trygghet og kontroll for brukerne. Det kom fram usikkerhet blant beboerne på hva de kan bestemme selv og hvilken frihet man har til å legge opp sitt eget liv. Noen opplever at kontrollen fra de ansatte blir for sterk, uten noen klar klagerett. Det er ingen kjent adressat for hvor man kan ta opp ting.
 - Det er en utfordring på om det blir brukerens hjem eller en institusjon. Mye kan bli galt i det godes tjeneste.
 - Hvor blir det av fremtidshåpet? Blir fortiden framtid? Får beboerne noen mulighet til å utvikle seg videre? Skal dette være bostedet for resten av livet?
- Brukermedvirkning.
 - Brukerorganisasjonene er for lite kjent blant brukerne. Stor tillit blant dem som kjenner til organisasjonens arbeid og samarbeidet med kommunen, blant de andre er det lite kjennskap til brukermedvirkning på systemnivå.
 - Det er godt samarbeid med noen virksomheter i kommunen, manglende med andre.
 - Det er lite tilbud som brukerne selv er med på å drive.
 - Brukerne opplever til en viss grad å ha medinnflytelse på dagsenteret, men er selv i liten grad med på å drive tilbudet. Fora og system for brukermedvirkning er etablert.
 - Individnivå: Folk sier at de føler at det er jeg som styrer, at de blir tatt på alvor og at det er en god individuell tilrettelegging av tilbudet. Individuell plan er for dårlig kjent og for lite brukt. De som har en plan som fungerer er veldig godt fornøyd, de som har en plan som ikke fungerer er veldig misfornøyd.
- Meierigården dagsenter.
 - Mange av de brukerne som ble intervjuet gjennom BSB, hadde liten kjennskap til hva som foregår på Meierigården og hvordan de kan benytte seg av tilbudet. Det ble særlig etterlyst bedre informasjon fra fastlegene om at slike tilbud finnes.
 - For mange er Meierigården en erstatning for arbeid og kollegaer. Det er en viktig møteplass for sosialt samvær og aktivitet og et tilbud som betyr mye for sosialt nettverk og daglig støtte.
 - Det er spesielt viktig å bli godt ivaretatt når man er ny på stedet.
 - Flere mente at det var knyttet negative holdninger til Meierigården på "bygda" og at betegnelsen "psykiatrisk dagsenter" er belastende. Dette ble også tatt opp på dialogkonferansen og det var enighet om at bare betegnelsen "Meierigården dagsenter" skulle benyttes.
- Aldersgruppa fra 18 til 40 år savner et mer målrettet tilbud. Det er ungdomsklubber fram til 18 år, men lite muligheter for å treffe jevnaldrende for dem over.
 - Dele erfaringer.
 - Møte andre i samme situasjon.
 - Aktiviteter.
 - Grupper og kulturaktiviteter.
 - Lage arenaer for å møtes. Det er vanskelig å organisere dette selv. Det kan gjerne være på Meierigården, forutsatt at man treffer jevnaldrende der.
- Sosial kontakt er et tema som mange har vært opptatt av gjennom BSB. Inntrykkene fra intervjuene er at dette er et av de aller viktigste områdene for kommunehelsetjenesten å ta

tak i. Den sosiale kontakten beskrives som enormt viktig, men særlig vanskelig for den som har vært lenge på institusjon eller ellers har levd en isolert tilværelse.

- Arbeid og aktivitet.
 - Mange etterlyser flere muligheter til å få arbeidsrelaterte tilbud.
 - Mestringsgruppe opplevdes veldig positivt for dem som hadde hatt dette tilbudet. Ellers etterlyses det mer gruppetilbud, både i form av personallede grupper og selvhjelpsgrupper.
- Sosialkontoret.
 - Noen opplever det å måtte gå på sosialkontoret som stigmatiserende, mens andre fremhever hvor godt det kan være for tryggheten å få hjelp til å disponere sin økonomi.
- Servicekontoret. Resultatene fra BSB stemmer ikke med servicekontorets egen undersøkelse før man går grundigere inn i materialet. Da ser man at det er en polarisering med en gruppe som er godt fornøyd og en relativt stor gruppe som er veldig misfornøyd. I BSB kom det fram stor grad av misnøye, som gjaldt:
 - Taushetsplikt.
 - Vanskelig å gå dit med personlige spørsmål. Særlig spørsmål om behov for økonomisk sosialhjelp.
 - Man har liten oversikt over myldrearealet når du står med ryggen til. Dette er angstprovoserende for noen.
 - Noen opplever at de må argumentere mye for å komme seg inn på et enerom.
- Informasjon. Om tilbudene generelt og dagsenteret spesielt.
 - Informasjonsjobben er stor. MH/brukere og ansatte har begynt med å lage informasjonsbrosjyre for Meierigården dagsenter. Brosjyren som skal lages må være der folk er; på service-torget, postkontor osv slik at befolkningen kan få vite om tilbudene.
 - Informasjon om dagtilbud etc via allmennlegen er mangelfull, infoen om dette stedet bør komme fra leger. (Spesialister/leger har utfordring med å markedsføre tjenester innenfor psykisk helse.
 - Bruke media, mer.
 - Informasjon om krisetelefoner er viktig, både den på Høgmyr og hjelpetelefonen til Mental Helse.

Dialogkonferanse

På dialogkonferansen ble resultatene fra begge brukerundersøkelsene lagt fram og diskutert. Det er bra samsvar mellom resultatene fra den kvantitative og den kvalitative undersøkelsen, men den kvalitative gir mer nyanserte svar og et mer utfyllende materiale å ta tak i for videre utvikling av tjenestetilbudet. Det er også bra samsvar mellom brukernes synspunkt og det de ansatte har sagt. I den etterundersøkelsen som undertegnede har foretatt blant brukere og ansatte, kommer det fram veldig positive tilbakemeldinger på at man har gjennomført en dialogkonferanse. Det viser at kommunen er oppriktig interessert i brukernes meninger og gjør at folk opplever å bli tatt på alvor. Som en sa:

Jeg synes opplegget var interessant og fengende og det bør gjentas om en stund. Men det er en del å jobbe med videre, det kom tydelig frem. Bare det å føle at det går framover med dette arbeidet er bra fordi det er så viktig å ikke kjempe alene.

Dialogkonferansen fungerer også som kommunikasjon med media. Det bidrar til at man får offentlighet rundt resultatene og det gir større grad av legitimitet i brukergruppa. Det bidrar til økt åpenhet i lokalsamfunnet og fungerer som informasjon om tilbudet ut til befolkningen. Dette er viktig for et deltagende lokaldemokrati og viser at kommunen er interessert i å komme i dialog med sine innbyggere.

Brukere må få nødvendig støtte til å delta på slike aktiviteter. De positive tilbakemeldingene som kommer fra brukerne tilsier også at dette er noe det er viktig for tjenesteapparatet å prioritere. Det er tydelig veldig viktig for folk og bli sett og hørt og få fram sine synspunkt.

Oppsummering november – 2006, ved Kårhild Husom Løken.