

Introduktion til tænke måden

Indledningen introducerer den tænke måde der ligger som grundlag for at arbejde med kvalitetstænkning, kvalitetstænkning og tegnbestemmelse i handleplanarbejdet.

At skabe kvalitet

Kvalitet i planer handler om at *skabe* kvalitet.

Skabelsen af kvalitet er en fremadrettet, konstruktiv proces, hvor fagpersoner via deres faglighed *tilskriver* handleplanen kvalitet.

Modsætningen til kvalitetstilskrivningen er den mere traditionelle opfattelse, at kvalitet er det, der fremkommer når man måler på noget.

At tilskrive noget kvalitet er at skabe kvalitet. Kvalitet er noget der skabes i en sammenhæng, en kontekst. Det betyder, at den kvalitet vi tilskriver indgår i en dynamisk sammenhæng med f.eks. borgerens forudsætninger, medarbejderens faglighed, arbejdspladsens kultur og traditioner, feltets påvirkning af socialpolitiske tendenser m.v.

Et eksempel kan være, at man har valgt indsatsområdet "*Dialog og samspil*". Den faglige opgave er at *tilskrive* kvalitet. I handleplanprojektet har vi den forståelse *at kvalitet er udtryk for måden noget er godt på*. Det handler derfor om at finde ud af, på hvilken måde borger og personale udfører dialogen og samspillet på.

Ud fra faglige betragtninger kunne man sige, at en dialog er en samtale, der bør være præget af ligeværdighed, åbenhed, magtfrihed og frisind. Der kan selvfølgelig gives en længere række eksempler på, hvad man også kunne tilskrive som kvalitet i dialogen, men dette er et eksempel på, hvad man i faglig forstand nok ville pege på som noget grundlæggende.

Dialogen føres på en sådan *måde*, at ligeværdighed, åbenhed, magtfrihed og frisind træder frem i dialogen.

At bestemme tegn

En måde at skabe nuancer i kvalitetstilskrivelsen er at indføre fænomenet *tegn*. Tegn er ligesom kvalitet noget vi skaber eller bestemmer, og de knytter sig til processen. Tegn kan også knytte sig til adfærd (adfærds-tegn), men her er det vigtigt at være opmærksom på, at tegn der fokuserer på adfærd kun giver lokal mening, i den konkrete sammenhæng, blandt de involverede. Løsrevet kan adfærds-tegn være udtryk for alt muligt andet.

Gennem bestemmelsen af tegn fastsættes i nuanceret form de tegn vi ønsker at se i processen, og som er pejlemærker på om vores kvalitetstilskrivning faktisk udmønter sig i praksis.

Tegnene er udtryk for de handlinger der skal til for at få kvalitetstilskrivelsen til at blive til konkret, levende handling.

Tegn har med handling at gøre.

Ikke alle tegn er lige gode. Ved at stille spørgsmålet *På hvilken måde...* kommer substansen i et tegn til syne, ligesom det bliver muligt at differentiere tegnet og dermed gøre det operationelt.

Eksempelvis "Den måde dialogen føres på præges af ligeværdighed, åbenhed, magtfrihed og frisind" skal nu tilskrives tegn.

På hvilken måde skal der være ligeværdighed i dialogen?

- At borger og personale taler lige meget,
- At der i dialogen bruges ord fra borgerens livsverden,
- At der er et tydeligt fokus for dialogen o.s.v.

Man kan også bruge tegn som fravær af noget.

Eksempelvis: Tegn på frisind i dialogen kunne være, at personalet ikke bliver fornærmet.

Tegnene er altså den konkrete fremtræden af kvaliteten i dialogen.

Tegn udtrykker den vision, der ligger i tilskrivningen af kvalitet. Tegn beskriver billeder af denne vision.

Visioner og mål

En del af handleplanprocessen består i at lave orienteringspunkter for processens forløb. Et orienteringspunkt er at sætte mål for de aftaler og beslutninger du har truffet med borgeren. Der er nogle aftaler og beslutninger i handleplanprocessen, der kan beskrives som noget direkte måleligt. F.eks. aftales det i planen, at borgeren ønsker hjælp til at ringe til sine forældre to gange om ugen.

Men der er også beslutninger i en handleplan, der retter sig mod at sætte orienteringspunkter for en bevægelse (f.eks. en udviklingsbevægelse). I denne sammenhæng tænker vi på mål som en slags vision. Visionen er den positive forestilling om bevægelsens retning.

Den positive forestilling - *en konkretiseret vision* - knytter sig til tegnene. Tegnene beskriver billeder af visionen, således at visionen ikke er luftig og drømmeagtig, men så den faktisk gennem tegnene bliver drivkraften for den ønskede bevægelse.

1. Sammenhæng og kontekst

Denne fase beskæftiger sig med, hvordan arbejdet med planen begyndes og med de dilemmaer, der kan ligge her: Skal man, og hvis man skal, hvor meget kan man da som personale forberede arbejdet med planen uden at sætte borgerens medindflydelse over styr eller omvendt, hvis man ikke forbereder arbejdet med planen risikerer man så ikke at sætte borgeren uden for indflydelse?

Et synspunkt

Et synspunkt er, at personalet som den professionelle er nødt til, henholdsvis forpligtet til, at forberede processen for ikke at stille borgeren dårligere, end hvis man intet havde overvejet på forhånd.

Altså dilemmaet: Lægmand overfor ekspert.

Et andet synspunkt

Et andet synspunkt er, at for at borgeren overhovedet kan deltage i en proces forudsættes det, at denne er planlagt specifikt med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger for at kunne indgå i en aktiv, deltagende proces, der netop tager udgangspunkt i den enkeltes drømme, visioner, ønsker og behov. F.eks. hvilke særlige behov for støtte og kompenserende tiltag har borgeren behov for, for at der reelt er tale om en faktisk aktiv deltagelse? Altså dilemmaet: Afhængighed overfor undladelsessynder.

Et tredje synspunkt

Et tredje synspunkt er, at man ikke kan planlægge på forhånd uden at sætte borgerens medindflydelse



Hvordan forbereder du dig til det indledende møde?

- Sådan gør jeg:
- Derfor gør jeg:

Eksempel



Hvordan forbereder du dig til det indledende møde?

Jeg overvejer:

Da NN er en svært udviklingshæmmet borger med et betydeligt kommunikationshandicap er jeg i mit udgangspunkt meget søgende og åben overfor, hvordan jeg kan sikre, at NN inddrages aktivt i handleplanens tilblivelse. Jeg beslutter derfor, at jeg som princip vil lade "mange stemmer tale".

Jeg vælger, at det første møde omkring NN's handleplan skal foregå på næste personalemøde, hvor kontaktpædagogen på værkstedet inviteres med.

Jeg beslutter, at mødet skal indledes med en kort videosekvens fra vores tur til Norge, hvor NN boltrede sig fire dage i de norske snefjelde.

Derfor gør jeg:

Grundig gennemlæsning af NN's journal.

Gennemlæsning af de sidste tre måneders kontaktbøger mellem boenhed og værksted og vores egne døgnnotater.

Udarbejder oplæg til en første drøftelse bl.a. med henblik på at få drøftet:

- Hvordan sikrer vi bedst muligt en repræsentation af NN, der kan "indfange" hans personlige plan?
- Hvilke metoder og redskaber skal vi anvende?
- Hvor "mange stemmer" skal vi inddrage?
- Planlægning af den første del af handleplanprocessen.

over styr.

Planlægning anses for et utidigt indgreb i borgerens ret og mulighed for at komme til orde på egne præmisser. Medindflydelse er uforeneligt med planlægning/forberedelse. Altså dilemmaet: Medindflydelse - planlægning/forberedelse uden brugeren.

Forberedelse af mødet med borgeren

Der er forskellige overvejelser du kan gøre dig når du skal forberede mødet med borgeren... (se højre spalte...)

Inden du indgår i handleplanprocessen med borgeren er det vigtigt at overveje din egen rolle i mødet med borgeren: Hvordan du som professionel vil indgå i samspillet og samarbejdet og hvordan du vil sikre borgerens aktive inddragelse i planprocessen.

I enhver kommunikation er det en forudsætning at aftale et fokus. Du skal overveje, hvordan du i kommunikationen kan støtte borgeren i at indkredse dette fokus.

Når I indkredser fokus er borgerens personlige plan omdrejningspunkt!

Udarbejdelsen af borgerens individuelle plan skal ske ud fra brugerens forudsætninger og i samarbejde med denne, således at brugeren inddrages i en aktiv proces om egen handleplan.

At borgeren vil og kan indgå i en aktiv proces, der bygger på ligeværd og reel medinddragelse, er bl.a. afhængig af, at borgeren konkret kan forstå, at der er tale om en aktiv inddragende proces.



Hvordan sikrer du, at det ikke er dine ideer, der bliver til borgerens ideer?



Værktøjskasse

Aktivitet	Metodeforslag	Hvem deltager	Fastholdelsesform
Analyse	Tematisering Stille spørgsmål	Alene Kolleger	Skema

- Se bilag 1



Hvilken viden om borgeren må du have for at kunne kommunikere med ham/hende?

Hvordan vil du sikre, at borgeren kan gøre sig forståelig og blive forstået?

Overvej, hvilke metoder du kan anvende til indsamling af den nødvendige baggrundsviden?

Hvordan vil du fastholde dine faglige refleksioner, forberedelser, sparring med kolleger m.v.?

For mange borgere kan processer, der lægger op til beslutninger aktivere negative erfaringer. For at gøre borgeren tryk i planprocessen og for som professionel at fremstå troværdig og tydelig, skal du overveje, hvilke *garantier* og/eller *dogme-regler* du kan have brug for at formulere.

Dogmeregler betyder her de faglige/etiske fordringer, du ønsker at leve op til i samarbejdet med borgeren.

Værktøjskasse

Aktivitet	Metodefor-slag	Hvem deltagere	Fastholdelses-form
Forberedelse	Feed-forward Før-vejledn. Logbog Mindmap Reflekterende team * Egne ideer	Teamet Alene Video/bånd-optager	Video/båndoptager Interview Logbog Refleksions-logbog * Egne ideer

Se bilag 2 - se også underbilag 2a og 2b

Eksempel



Medarbejderens faglige refleksioner og forberedelser omkring egen rolle og borgerens inddragelse.

Min udfordring i handleplanprocessen blive at skabe muligheder for NN`s aktive kommunikation og inddragelse i handleplanprocessen. På grund af NN`s svære kommunikationshandicap skal jeg hele tiden holde mig for øje:

- Hvor NN faktisk kan ytre sig, både direkte og indirekte,
- Hvor i processen det er nødvendigt, at NN bliver repræsenteret af andre, og samtidig vedkende at det ikke er uden dilemmaer,
- At manipulation og magtmisbrug kan være snublen nær, uden at det er det jeg ønsker.

Jeg vil se min egen rolle i den første del af handleplanprocessen som døråbner, som mikrofonholder, som arkæolog og som garant for, at NN hele tiden er repræsenteret ved "flere stemmer", der hvor han ikke kan repræsentere sig selv.

Jeg vil udarbejde et sæt *dogmeregler*, der udtrykker de faglige/etiske fordringer jeg vil stræbe efter at leve op til i samarbejdet og samspillet med NN.



Overvej, hvordan du undgår at tage styringen i dialogen omkring handleplanen, så du sikrer, at borgeren kommer til orde.

Dogmeregler

Formuler "et sæt dogmeregler", som du kan forholde dig til og støtte dig til i din refleksion over egen rolle i samspillet med borgeren (se bilag 3).

- Dogmereglerne er:
- Derfor har jeg valgt dem:



Overvej, om der er brug for at udarbejde nogle garantier til borgeren omkring samarbejdet om planens udvikling (se bilag 4).

Hvilken rolle har du tiltænkt borgeren i processen, og hvordan vil du formidle dette?

Fra vejledningen til Servicelovens § 111:

Udarbejdelsen af individuelle planer skal ske ud fra brugerens forudsætninger og i samarbejde med denne, således at brugeren så vidt det overhovedet er muligt, inddrages i en aktiv proces, hvor de tilbud, der stilles til rådighed som led i opfyldelse af planen, synliggøres for brugeren og alle andre involverede. Hensigten med at udarbejde en individuel plan i samarbejde med brugeren selv er også, at den pågældende så vidt muligt skal påtage sig et ansvar for sit eget liv ved at indgå forpligtende aftaler om gennemførelsen af planen.



STOP!

Har du overvejet spørgsmålene i afsnittet inden du går videre?

1.1 Kvalitetstilskrivelse og tegn

Du har nu været igennem en række faglige refleksioner og forberedelser der gør det muligt for dig, på et bevidst fagligt grundlag, at etablere kontakt og dialog med borgeren om udarbejdelsen af pågældendes handleplan.

Med baggrund i dine forudgående faglige refleksioner og forberedelser skal du nu bestemme kvaliteten i den dialog du skal have med borgeren. Eller sagt på en anden måde, du tilskriver kvaliteten af den ønskede kontakt og dialog med borgeren.

Derefter bestemmer du de tegn du ønsker at "se" i processen, og som er vigtige pejlemærker på, om processen forløber så den formulerede kvalitetstilskrivning faktisk udmønter sig i processen.

Ved at bestemme kvaliteten og beslutte tegnene inden du gennemfører den planlagte dialog med borgeren, har du skabt et grundlag for at kunne evaluere kontaktens og dialogens kvaliteter.

Kvalitet

Kvalitet er beskrivelse af måden, hvorpå noget er godt i en bestemt sammenhæng.

Du skal tilskrive kvaliteten i dialogen med borgeren ved at bestemme dig for *måden hvorpå dialogen med borgeren er god*.



Indsatsområde	Kvalitetstilskrivelse	Tegn
Dialog og samspil	<ul style="list-style-type: none"> - Medarbejderen anvender korte klare sætninger. - Medarbejderen følger borgerens tempo i dialog og samspil. - Medarbejderen følger borgerens kommunikative initiativer. - Det dialogiske samspil skifter i forhold til at være "talere" og "lyttere". 	<ul style="list-style-type: none"> - At medarbejderen mimisk, kropsligt udtrykker koncentration i samspillet. - At medarbejderen mimisk, kropsligt, sprogligt udtrykker positive forventninger til at borgeren gerne vil udtrykke sig - At medarbejderen giver borgeren tid til at svare.

Man kunne her lave et observationsskema, for at vurdere om tegnene ses undervejs i dialogen om handleplanens udvikling.

Tegn

Du skal nu formulere tegn - en række ønskede billeder fra praksis - der viser måden, hvorpå du fagligt har overvejet kvalitetsens fremtræden i praksis.

- Det er vigtigt, at du formulerer tegnene så konkrete og iagttagelige som muligt.
- Det vil sige, at ikke alle tegn er lige gode.
- Du kan afprøve dine tegns duelighed ved at spørge *På hvilken måde ...?*

Dialog

Når vi bruger begrebet dialog skal det forstås som den konkrete dialog mellem borgeren og den professionelle. Men det skal også forstås i en mere abstrakt betydning.

Teoretisk set, skal I alle, gennem mødet med borgeren, gennemføre en dialog, hvor I sammen med borgeren når frem til planens indhold og hvad deraf følger af handlinger.

Nogle af de borgere som I arbejder sammen med har et handicap, der ikke gør det muligt at være I en direkte dialog med pågældende om planens indhold.

Da udgangspunktet for handleplanens tilblivelse er borgerens aktive inddragelse i processen - *uanset handicap* - skal du, med udgangspunkt i den specifikke borger tage stilling til, hvordan borgeren bedst muligt inddrages aktivt i dele af processen og dels, hvordan borgeren bedst lader sig repræsentere.

Eksempel



På hvilken måde giver medarbejderen borgeren tid til at svare?

- medarbejderen tilpasser sig borgerens dialogiske tempo, sætter sit tempo ned
- at medarbejderen ikke afbryder borgeren
- at medarbejderen mimisk, kropsligt og verbalt anerkender borgerens behov for skift i tempo.

Ved at stille dette spørgsmål kommer substansen i et tegn til syne, ligesom det bliver muligt at differentiere tegnet, og dermed gøre det operationelt.

Gennem denne differentiering af tegnet får du skabt en konkret forbindelse mellem din intention og handling.

Hvis du sammen med dine kolleger, pårørende m.fl. er nået frem til, at en evaluering af borgerens hverdagsliv vil danne et godt grundlag for at kunne træffe beslutninger om planens indhold, så kan det give anledning til følgende spørgsmål:



Hvis borgeren kan se og afkode billeder, hvordan kan billede-mediet (foto, digitale skærbilleder, video, tegninger m.v.) inddrage borgeren i en aktiv deltagelse i evalueringen af sit hverdagsliv.

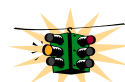
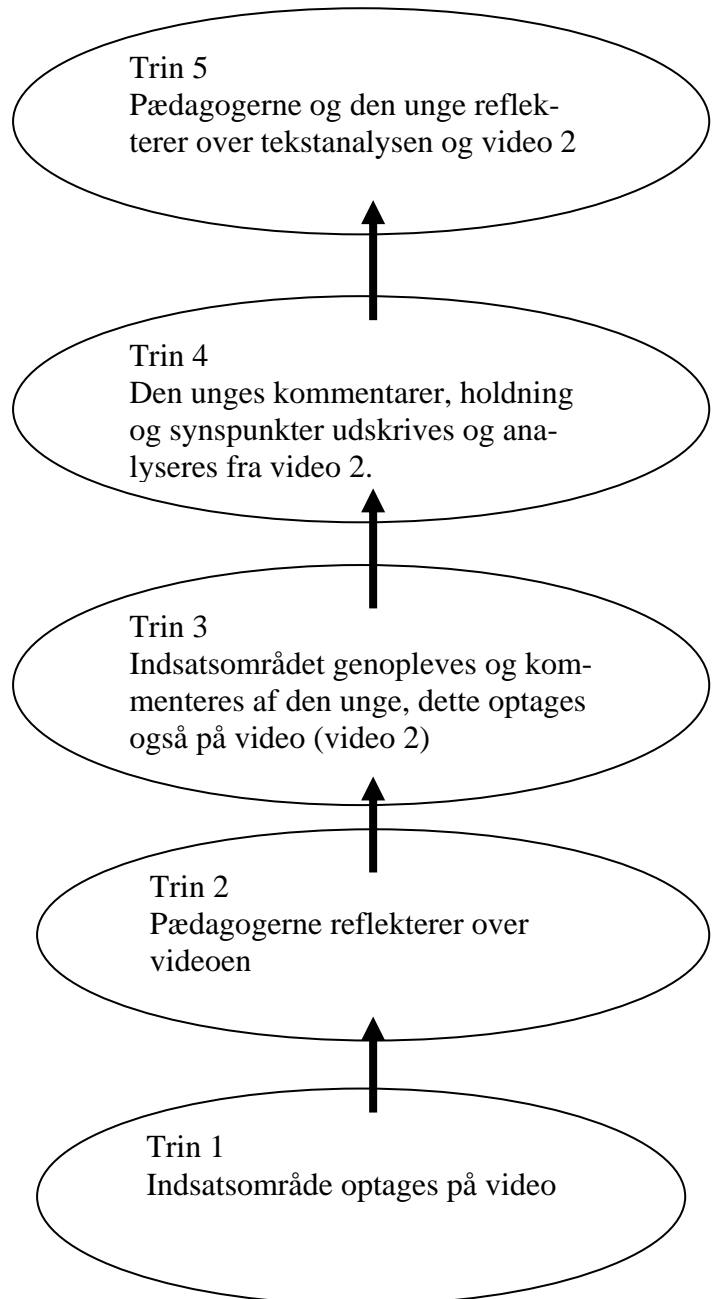
Hvis du vælger interviewet, hvordan sikrer du så bedst, at borgeren bliver repræsenteret? Overvej f.eks. om medbeboere og medarbejdere kan bidrage i interviewene.

Overvej om fortælling kan være en metode til indsamling af borgerens hverdagsliv, og hvem der skal bidrage med fortællinger.

Eksempel



Videorefleksion



STOP!

Har du overvejet spørgsmålene i afsnittet inden du går videre?

Handleplanprocessen er i gang...

Du har nu kommunikeret med borgeren om pågældendes *personlige plan*.

Du har indgået i dialogen med baggrund i dine faglige forberedelser, således at du har kunnet støtte borgeren i at udtrykke sine ideer, ønsker m.v.

Den personlige plan er udtryk for borgerens ønsker og drømme om sit eget liv.

Med begrebet *den personlige plan* tager vi udgangspunkt i, at borgeren går med nogle tanker og drømme om, hvad de ønsker for deres eget liv. Vi tager udgangspunkt i, at borgeren har et ønske om at få redt sine tanker, ideer og drømme ud og givet dem en form og retning.

Når du påbegynder samarbejdet med borgeren om at få tydeliggjort pågældendes personlige plan - med din faglige forberedelser - vil denne dialog altid have karakter af en *forandringsproces*.

Serviceoven

Fra vejledningen til SEL's § 111 hedder det bl.a.:

Det overordnede formål med udarbejdelsen af individuelle planer er at fastlægge perspektivet og sammenhængen i indsatsen, samt at klargøre for alle parter, der er involveret i samarbejdet om forløbet.

Det er et vigtigt mål med udarbejdelsen af en individuel plan at fastlægge et tidsperspektiv for gennemførelsen af formålet med indsatsen og herunder også den forventede varighed af gennemførelsen af de enkelte led i indsatsen samt særlige forhold, der har betydning for opfyldelsen af formålet, jfr. § 111, stk. 3.

I det øjeblik du sætter dig sammen med borgeren og "tænker højt" sammen, vil der sker en forandring. Forandringen vil bl.a. være afhængig af:

- Borgerens evne til at kunne udtrykke sine tanker, visioner og drømme.
- Den støtte (og kompenserende støtte) borgeren får, for at kunne udtrykke sig.
- At borgerens "repræsentant" kan repræsentere pågældende.
- At medarbejderen er fagligt forberedt.

Det, der oprindeligt var borgerens udtrykte ønsker, ændrer sig måske undervejs i samtalen med medarbejderen, og de oprindelige ønsker og behov ændres og nye kommer måske til.

I dialogen med medarbejderen bevæger den *personlige plan* sig frem mod en *handleplan*.

Handleplanprocessen er i gang.

ServiceLOVEN

Fra vejledningen til SEL's § 111 hedder det bl.a.:

Udarbejdelsen af individuelle planer indebærer, at der skal klarlægges en række forhold ved rørende:

Uddannelse, beskæftigelse, bolig, familie og fritid.

Den enkelte brugers personlige udvikling, her under afdekning af eventuelle psykologiske problemer, der påvirker brugerens selvopfattelse, motivation og engagement i egen udvikling.

Hvilke positive og negative sociale relationer den enkelte bruger møder i sine omgivelser, som f.eks. sociale bindinger og barrierer.

Hvilke aktuelle og fremtidige handlemuligheder, der realistisk foreligger, samt hvorledes målene med indsatsen kan fremmes f.eks. gennem tilbud om en pædagogisk, terapeutisk, psykologisk, social, uddannelsesmæssig eller beskæftigelsesmæssig indsats.

Ved udarbejdelsen af en individuel plan vil det som udgangspunkt altid være den enkelte brugers forhold og særlige livsomstændigheder, der danner grundlag for fastlæggelsen af mål for indsatsen og valg af tilbud eller kombinationer af flere forskellige tilbud.



Værktøjskasse

Aktivitet	Metodeforslag	Hvem deltager	Fastholdelsesform
Refleksion over egen indsats	Interviewguide Observation	Borger Kolleger	Video Båndoptager

Se bilag 5: Interviewguide til interview af medarbejdere og bilag 6: Observationsskema-dogmeregler.

3. Aftaler og beslutninger

Det er vigtigt at holde sig for øje, at i det øjeblik du påbegynder dine faglige forberedelser og dialogen med borgeren, er handleplanprocessen igangsat.

Det er vigtigt, at du ser handleplanen som et dynamisk redskab for både borgeren og for dit faglige arbejde sammen med borgeren.

Handleplanen er et udtryk for den samarbejdsproces med borgeren, hvor mål, visioner og forventninger afstemmes, og hvor indholdet og rammerne i indsatsområderne fastlægges og på en forståelig måde giver tydelige rammer for indsatsen.

Arbejdet med en handleplan er en kontinuerlig dynamisk proces, der foregår over tid, og hvor indsatsområdernes kvalitetstilskrivning og de besluttede tegn og tiltag løbende evalueres.

Den dynamiske handleplanproces indebærer, at handleplanen ikke bare er et stykke papir, der laves én gang om året, men en plan der hele tiden inddrages i arbejdet sammen med borgeren og som kontinuerligt evalueres i forhold til de opsamlede erfaringer m.v.

I handleplanprocessen indgår du nogle aftaler med borgeren, og I træffer nogle beslutninger.

Eksempel 1



En aftale

Der er tale om en borger, hvis handicap er så indgribende, at pågældende i dialog med medarbejder er repræsenteret ved pårørende, medbeboere og professionelle. Som en del af handleplanprocessen aftales det, at der gennemføres en kommunikationsudredning af borgerens kommunikative kompetencer, da man har besluttet, at et af indsatsområderne er udviklingen af borgerens muligheder for kommunikationen.

Eksempel 2



En aftale

Borgeren giver udtryk for at han gerne vil være pilot. Efter at denne drøm har været udsat for en dialog mellem borgeren og den professionelle, er man nået frem til at man vil undersøge:

- Hvordan bliver man pilot.
- Hvilke krav stilles der til helbred (f.eks. syn, perception m.v.).

Der aflægges besøg i en lufthavn, hvor man i taler med en pilot, og bliver inviteret op i cock-pittet på et fly. Samtidig bruges anledningen til at gå rundt i lufthavnen, og se de mange andre jobfunktioner der er her.

Besøget i lufthavnen m.v. viser sig udbytterig.

Brugerens formulering om at ville være pilot viste sig, gennem undersøgelsen, at være et begreb for brugeren, der havde en anden meningsbærende betydning. Ved at besøge lufthavnen viste det sig at "pilot" var det udtryk borgeren havde til rådighed for at udtrykke sin drøm om at arbejde i en lufthavn.

Det blev nu muligt at indkredse dette ønske til, at borgeren gerne ville køre bagage til og fra flyene.

3.1. Skriftlige aftaler

Aftaler i handleplanprocessen (som ikke kun handler om at få til veje-bragt en skriftlig plan) kan have forskellige formål og retninger:

Efter at have været i dialog med borgeren kan I have truffet aftaler der:

- Indgår som en delproces i et indsatsområde. Her afdækkes eller undersøges mulighederne for at gå videre med den konkrete handleplanproces.
- Er afgrænsede aftaler, der ikke direkte har indflydelse på indsatsområdet, men som sikrer rammerne for det videre arbejde.
- Er forudsætningen for at fortsætte handleplanprocessen.

Da handleplanprocessen er den dynamiske proces, hvori handleplanen løbende skabes og genskabes indgår aftalerne (ligesom dialogens indhold og forhandling) som skriftlige elementer i handleplanen.

Eksempel 3



En aftale

Borgeren vil gerne have lavet en skriftlig aftale i planen der sikrer, at borgeren til enhver tid kan tage ting op, som hun synes er vigtigt at få med i sin handleplan.

Eksempel 4



En aftale

Det aftales, at borgerens hverdagsliv skal udredes som grundlag for handleplanprocessens videre forløb (se bilag 7).



I forbindelse med den bruger, du udarbejder handleplan sammen med:

Beskriv, hvilke aftaler der er truffet.

Beskriv aftalernes tidsramme.

Beskriv, hvilke roller de involverede er tildelt.



STOP!

Har du overvejet spørgsmålene i afsnittet inden du går videre?

3.2 Skriftlige beslutninger

De beslutninger borgeren og du træffer er udtryk for handleplanens indsatsområder. Beslutninger og indsatsområderne skriftliggøres. I handleplanen skal der være en beskrivelse af målet med aktuelle indsatsområder, som I sammen er nået frem til.

Det er vigtigt, at borgeren har et skriftligt dokument, en skriftlig handleplan.

Samtidig er det vigtigt, at du har fokus på handleplanprocessens dynamik, og som sådan er det mere vigtigt, at du har "fjorten fedtede arbejdssider frem for to guldrandede".

Handleplanen er i princippet en plan som der løbende skrives i, som du kan se af eksemplerne nedenfor.

Eksempel 1



Beslutning og indsatsområde

Beslutning:

- Borgerens kommunikative udvikling skal styrkes.

Indsatsområder:

(På baggrund af kommunikationsudredning)

- Bliss-kursus sammen med kontaktpædagog
- Træning i brugen af computer
- Penneven, der er blissbruger

I denne plan indskrives man først indsatsområderne når kommunikationsudredningen er gennemført.

Eksempel 2



Beslutning og indsatsområde

Borgeren ønsker at få et skånejob uden for det beskyttede værksted.

Indsatsområder:

- Erhvervspraktik (flere steder)
- Jobtræning
- Jobsøgning

I denne plan indskrives indsatsområderne i forlængelse af beslutningerne.



I forhold til den borger, du laver handleplan sammen med:

- Beskriv hvilke beslutninger, der er truffet.
- Beskriv hvilke indsatsområder der er udvalgt.
- Beskriv hvordan borgeren inddrages i den fremadrettede handleplanproces?



Aktivitet	Metodeforslag	Hvem deltager	Fastholdelsesform
Aftaler og beslutninger	Livshistorie Videoanalyse	Borger Repræsentant	Video Båndoptager

Se bilag 8: Livshistoriefortælling og bilag 9: Videoanalyse

4. Planlægning og gennemførelse af planen

I forhold til handleplanen er du nu der, hvor handleplanen eller dele af planen er udformet.

Du skal nu arbejde med den videre planlægning og gennemførelse af de aftaler og beslutninger, du har truffet sammen med borgeren. I denne fase af processen udgør to planer omdrejningspunktet:

Borgernes plan på skrift som du nu har lavet sammen med borgeren, helt eller delvist.

Din pædagogiske plan er den plan, du som fagperson skal udarbejde. Den er en vigtig forudsætning for at processen med borgeren forløber godt, da det er her du overvejer og reflekterer over dine faglige metoder og sikrer at dialogen og samspillet med brugeren fortsætter. Det er her du skal overveje og formulere tegn og kvalitetstilskrivelse i processen.

Kvalitetstilskrivelse og tegn i planlægning og gennemførelse af planen

Kvalitet er beskrivelse af måden, hvorpå noget er godt i en bestemt sammenhæng. Du skal nu tilskrive kvaliteten i planens indhold forstået som planlægning og gennemførelse af aftaler og beslutninger. Du skal altså bestemme dig for og beskrive *måden hvorpå planlægning og gennemførelse af aftaler og beslutninger er god.*

Eksempel



Planens indhold: Planlægning og gennemførelse af aftaler og beslutninger

Jens, der er lettere udviklingshæmmet, skal nu have ført sin handleplan ud i livet. Jens har igennem hele forløbet givet udtryk for at han gerne vil arbejde med biler. Efter besøg på blandt andet et mekanikerværksted og en køreskole har Jens besluttet sig for, at han gerne vil være hjælper på et mekanikerværksted. Sagsbehandleren har gennem jobkonsulenten fået en aftale med et værksted, der gerne vil have Jens i prøve i tre måneder. Der er flere overvejelser medarbejderen må gøre sig, b.a.:

- Hvordan sikrer jeg en opfølgning på forløbet?
- Hvornår gør jeg mine tanker og overvejelser med fagpersoner?
- Hvornår involverer jeg Jens i overvejelserne?
- Hvordan sikrer jeg, at planen realiseres?

Pædagogen beslutter at:

- Lave interview/observation på arbejdspladsen med Jens tre gange i prøveforløbet: I begyndelsen, midtvejs og afslutningsvis, hvilket skal hjælpe med at afklare Jens' kompetencer og lyst til jobbet.
- Lave reflekterende team-møder med to af sine kolleger tre gange i prøveforløbet. I begyndelsen, midtvejs og afslutningsvis og skal ligge i forlængelse af interview med Jens. Disse møder skal fremme refleksionen over hvordan prøveperioden kan blive en god oplevelse for Jens: En periode, hvor han får prøvet muligheder af - og hvordan pædagogen kan støtte ham i den videre afklaringsproces.

Kvalitetstilskrivelse og tegn

Også i denne fase skal du arbejde med mål, visioner og tegn, ligesom du har gjort det i tidligere faser (se under 1.1.: Kvalitetstilskrivelse og tegn).

Denne gang er indsatsområdet: Planens indhold. Det vil sige, at *du nu skal bestemme kvaliteten af planlægning og gennemførelse af aftaler og beslutninger.*

Også her bestemmer du de tegn du ønsker at ”se” i processen, der er vigtige pejlemærker på om processen forløber så den formulerede kvalitetstilskrivning faktisk udmønter sig.



Hvornår arbejder du med planlægge og udvikle processen sammen med borgeren?

Hvad er din begrundelse?

Hvornår arbejder du med at planlægge og udvikle processen sammen med dine faglige sparringpartnere?

Hvad er din begrundelse?



Værktøjskasse 1

Indsatsområde	Metode	Hvem deltager	Fastholdelsesform
Planens indhold: Planlægning og gennemførelse af aftaler og beslutninger	Reflekterende team Logbog Interview	Borgeren Faglige sparringpartnere Repræsentanter for borgeren	Båndoptager Logbog



Værktøjskasse 2

Indsatsområde	Kvalitets-tilskrivelse	Tegn
Planens indhold: Planlægning og gennemførelse af aftaler og beslutninger	Sikring af medarbejderens opfølgning gennem reflekterende team med kolleger Sikring af, at borgerens opfattelse af jobprocessen træder tydeligt frem (bl.a. gennem interview og observation)	- Borgeren tager initiativ til at fortælle om sin arbejdsplads og vise rundt - Han præsenterer ”mine arbejdskammerater” - Borgeren fortæller om det han har svært ved, f.eks. hvad man snakker om i frokostpausen



Værktøjskasse 3

Indsatsområde	Kvalitets-tilskrivelse	Tegn
Planens indhold: At Jens får afklaret om han ønsker at arbejde på et værksted	At pædagogen støtter Jens i afklaringsprocessen ved at lytte og spørge ind At Jens får afklaret sine kompetencer i forhold til at have et normalt arbejde At Jens får prøvet sine tekniske kompetencer i forhold til en konkret funktion	Jens fortæller om det han har svært ved, f.eks. hvad man snakker om i frokost pausen Jens sammenholder med erfaringer fra beskyttet værksted Jens tager selv initiativ til at få nye opgaver Jens fortæller at han er nervøs for om de andre synes at det han laver er godt

Pædagogisk plan

Elementer

- Metoder
- Indsatsteorier
- Pædagogiske teorier
- Indsatsområder
- Begrundelsesniveauer (for valg og tiltag)
- Dokumentation
- Formidling



Har du overvejet elementerne i den pædagogiske plan i forhold til den borger du laver plan sammen med?



STOP!

Har du overvejet spørgsmålene i afsnittet inden du går videre?

5. Evaluering/auditering

" Vejen ad hvilken.... "

Man kan bruge evaluering til meget forskelligt. Her følger almindelige hensigter med evaluering. I kan bruge kataloget til inspiration og selv tilføje dét, der måtte mangle. Flere af udsagnene kan kombineres, idet der let kan være krydsende interesser.



Værktøjskasse

Evalueringsredskab

- A. Hvad vil I opnå med evalueringen?**
- B. Hvad og/eller hvem vil I evaluere?**
- C. Hvilke værktøjer passer til jeres hensigt?**
- D. Formuler/arranger evalueringen.**
- E. Udfør den.**
- F. Brug resultaterne til det I havde til hensigt.**

Punkterne er uddybet i de efterfølgende spørgsmål



A. Hvad vil I opnå med evalueringen?

- Kontrollere om bestemte tilstande eller processer forløber på en bestemt måde og/eller i forhold til bestemte angivelser for succes.
- Dokumentere om bestemte forhold er indtruffet i forhold til bestemte angivelser for succes.
- Sandsynliggøre at noget bestemt er indtruffet på en bestemt måde.
- Give eksterne interessenter information og/eller viden om noget, de ønsker have indsigt i.
- Give interne interessenter information og/eller viden om noget de ønsker at have indsigt i.
- Retfærdiggøre (legitimere) praksis over for nogen eksternt eller internt.
- Give mulighed for sammenligning af bestemte forhold.
- Udvikle isomorfi (ensartede former, standarder. ISO 9000 er et eksempel).
- Fremme mulighed for refleksion over bestemte forhold.
- Opnå sikkerhed for jer selv for at I gør det rigtige.
- Få mulighed for at gøre noget bedre. (Dynamisk perspektiv).
- Følge en proces over tid.
- Anvende som forudsætning for beslutninger.



B. Hvad og hvem vil I evaluere?

- Personer. (Adfærd, opførsel, egenskaber, evner. Noget, der relaterer sig til personen).
- Personers relationer til andre personer. (Social kompetence, samarbejdsvilje o.l. Noget, der handler om relationskab og -vedligeholdelse mellem mennesker).
- Bestemte saglig/faglige processer.
- Indholdet i bestemte tekster, dokumenter som f.eks. interview - materiale, formålsangivelser, videooptagelser o.l.
- Forholdet eksternt mellem en institution (f.eks. jeres institution) og dens omgivelser/interessenter. (Medier, brugere, samarbejdspartnere, den offentlige mening, forældre, søskende, handlende nær ved o.l.).
- Forhold internt i jeres institution/organisation. Eksempelvis forholdet mellem grupperinger på institutionen, ledelse og personale, bestyrelse og institution, mellem borgere og personale.
- Kvaliteten af noget bestemt.
- Værdiers betydning for noget bestemt.
- Måls betydning for noget bestemt.



C. Hvilke værktøjer passer til det I har bestemt under A og B?

- Måling ofte angivet i numeriske begreber ("hårde" data).
- Standardisering for sammenligning.
- Gradering, f.eks. i skalaform.
- Opstilling af kriterier for noget.
- Udformning af tegn ("bløde" data).
- Observationsdata.
- Undersøgelser. (Eksempelvis bruger(tilfredsheds)undersøgelse).
- Spørgeskema.
- Interview ("bløde" data).
- Test. (IQ, persontest o.l.).
- Video-optagelser.
- MUS/MAUS.
- Strukturerede samtaler. (Eksempelvis faglig optik).
- Diskursanalyser. (Vedr. analyse af tekster, bredt forstået).
- Skøn, tolkning. (F.eks. eksamen. "Bløde" data).
- Spontane spørgsmål.
- APV.
- Portefølje.
- Modeller. (F.eks. SMTTE).

D. Opstil evaluerings-"apparatet".

E. Udfør evalueringen.

F. Brug resultaterne af det, som I har evalueret til det, som I havde til hensigt.



Forord

Kære læser!

Velkommen til denne evaluering af det sønderjyske projekt "Kvalitet i planer".

Projektet er et samarbejde mellem Nordborg Kommune og Sønderjyllands Amt og har været iværksat i perioden januar 2002 til marts 2003. I alt har 20 deltagere fra Sønderjyllands Amt og en række sønderjyske kommuner arbejdet med at kvalificere arbejdet med handleplaner. Det er blandt andet sket på baggrund af en række faglige input og ved at afprøve forskellige former for diskussion og refleksion. Idéen har været, at projektdeltagerne skulle forholde sig kritisk til både eget og andre deltageres arbejde med planer.

Denne evalueringsrapport har en "tvilling": En bog med gråt omslag der prydes af projektets logo. Bogen indeholder en håndbog, et idékatalog og et metodekatalog og er en "guide" med både praktiske og teoretiske bud på, hvordan man kan arbejde med handleplaner. Her kan du også læse om den kvalitetstankegang der ligger bag projektet.

Vi vil gerne takke BUPL og SL's Forskningsfond for deres økonomiske støtte til projektet, der bl.a. har givet os mulighed for at invitere en række personer med en særlig viden på området.

Tak til Cand. Pæd. pæd. Per Schaarup, der har "forstyrret" og befordret refleksionen under hele processen. Og gjort sit til at refleksionerne også fortsætter når der er sat punktum for projektet.

Tak til Cand. Pæd. Hanne Ilona Sørensen, der har udarbejdet det meste af håndbogen og desuden har været med til at sikre projektet en god start.

Tak til journalist Eva Tverskov for at guide deltagerne i at formidle erfaringer fra det pædagogiske arbejde.

Tak til projektdeltagerne, der har gjort en særlig indsats for at dele deres viden med hinanden og lære af hinanden. Det har givet dette projekt et særligt "løft"!

Tak til Kirsten Fynsk for redigering og lay-out.

Med venlig hilsen

Styregruppen

Resumé

Projektet "Kvalitet i planer" er et samarbejde mellem Nordborg Kommune og Sønderjyllands Amt og har været iværksat i perioden januar 2002 til marts 2003. I alt har 20 deltagere fra Sønderjyllands Amt og en række sønderjyske kommuner arbejdet med at kvalificere arbejdet med handleplaner. Det er blandt andet sket på baggrund af en række faglige input og ved at afprøve forskellige former for diskussion og refleksion. Idéen har været, at projektdeltagerne skulle forholde sig kritisk til både eget og andre deltageres arbejde med planer.

Der er udarbejdet en håndbog, et idékatalog og et metodekatalog der er en "guide" med både praktiske og teoretiske bud på, hvordan man kan arbejde med handleplaner. Her er informationer om den kvalitetstankegang der ligger bag projektet.

Der har været afholdt konference med det formål at formidle projekterfaringerne, der deltog i i alt 171 personer fra hele landet.

Evalueringen er foretaget på baggrund af midtvejsinterview, afsluttende evaluering, samt opfølgingsmøder i to organisationer. På baggrund af de indsamlede data er foretaget analyse, som peger på følgende konklusioner og anbefalinger, vedrørende brugerindflydelse, metode og teoriansvendelse og formidlerrollen i egen organisation:

Sammenfattende konklusion

Konklusion på brugerinddragelse

Der stilles forandrede krav til fagligheden og en anderledes opgave for pædagogen er at skabe balance mellem at overtage brugerens liv og at lade stå til.

Det er der forandret på efter Servicelovens vedtagelse. En forandring som aldrig er afsluttet, men altid på vej. I takt med de faglig indholdsmæssige udfordringer der over tid kræves på området.

Der er også fremover behov for at fremme viden og indsigt i, hvordan udarbejdelsen af handleplaner kan ske så brugerindflydelsen fastholdes, forandres og udvikles.

Konklusion vedrørende teori og metode

Analysen peger på, at håndbog og input på kurset "Kvalitet i planer" generelt har været flittigt anvendt til at skabe kvalitet i handleplaner. At tilskrive noget kvalitet og at skabe kvalitet, hvori der indgår dynamiske processer udfra borgerens forudsætninger, medarbejdernes faglighed, arbejdspladsens kultur og traditioner synes at være lykkedes i projektet. Kort sagt det handler "om måden, hvorpå det gode bliver godt". Håndbogen kan anvendes til en bred målgruppe af funktionshæmmede, den kan anvendes som inspiration, valg af metoder, der netop passer ind til en given problemstilling.

Enkelte metoder fra håndbogen, samt kursets input har ikke været anvendt, andre i begrænset omfang. De hyppigst anvendte metoder har været mindmap og interview via udviklingssamtaler. Håndbogen har været anvendt i forhold til bruger-, medarbejder- og organisationsniveau og med god effekt.

Konklusion vedrørende at være agtet profet i egen andedam

Ved afslutningen af projektet var nogle af de arbejdspladser, der havde deltaget i projektet, kun i færd med spæde overvejelser, men ingen konkrete tiltag, der syntes at være affødt eller inspireret af deltagelsen i projektet.

Det er afgørende, at ledelse og kolleger interesserer sig for kurset ved at spørge til arbejdet og

modtage informationer herom.

Institutionen skal ønske at arbejde videre med de input der kommer fra kurset via deltagerne og prioritere dette.

Evalueringen af projekt "Kvalitet i planer" viser, at projektet har forandret og udviklet handleplanerne. Der er således en række kvalitative erfaringer, som dels peger på de konkrete erfaringer fra selve kurset, ligesom der er en række perspektiver, som giver bud på fremtidige indsatsområder af relevans for efter- og videreuddannelsestiltag samt indsatsområder for det ledelsesmæssige organisatoriske niveau.

Refleksion har generelt haft en afgørende positiv betydning for projektdeltagerne.

Der er et stort ønske om, at handleplanarbejdet fra projektet bliver til dynamiske redskaber på arbejdspladserne. Realiteten er af og til en anden.

En vis parathed til at prøve refleksionsmetoder af skal være tilstede i organisationen.

Perspektiver for arbejdet med handleplaner

Af evalueringen fremgår kommende punkter for udviklingen af det faglig indholdsmæssige arbejde i udviklingen af planer. Det er indsatsområder vedrørende; Brugerinddragelse, udviklingen af begrebet handleplaner og ledelsesmæssige organisatoriske forhold i forbindelse med projektarbejde.

Anbefalinger

Brugerinddragelse

- Udvikling af borgerens kompetencer vedrørende brugerinddragelse i kommunale og amtslige tilbud.
- Udvikling af de professionelles faglige kompetencer i forhold til brugerinddragelse.

Videreudvikling af begrebet planer

- At Skole- og specialrådgivningens Uddannelses- og udviklingsgruppe tager initiativ til at der iværksættes kursus- og efteruddannelsesinitiativer vedrørende:
 - Udvikling generelt af handleplaner.
 - Evaluering af pædagogisk arbejde.
 - Formidling og refleksion i pædagogisk arbejde.

Det ledelsesmæssige organisatoriske niveau

- At institutionslederen og organisationen bakker projektet op ved at sørge for, at det formidles og diskuteres på arbejdspladsen.
- Ledelsen skal tydeliggøre, hvordan erfaringerne fra projektet tænkes anvendt på institutionen.
- At ledelsen i en dialog med medarbejderne bidrager til at tydeliggøre, hvordan kurset er vigtigt i forhold til de mål og værdier der er gældende for institutionen.
- At videnspersoner synliggøres og anerkendes på institutionen.
- Der skal sættes tid af til projektet - men de små tidsrum kan også bruges konstruktivt.

Indledning

Projekt "Kvalitet i planer" er et efteruddannelsesprojekt der er gennemført i perioden januar 2002 - marts 2003 i en række kommunale og amtslige bo- og beskæftigelsesenheder. Gruppen af deltagere har været bredt sammensat af pædagoger og hjemmevejledere indenfor en række områder: Socialpsykiatrien, sent udviklede, personer med nedsat psykisk funktionsevne samt personer med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne.

Projektets arbejde med handleplaner tager udgangspunkt i en forståelse af planer som et redskab til at afdække borgerens ønsker, behov og muligheder i eget liv og til at hjælpe borgeren til at indfri dem.

I forbindelse med afslutningen af "Kvalitet i planer" udarbejdede projektdeltagerne et idékatalog, som er en række handleplan-cases der tager udgangspunkt i projektdeltagernes samarbejde med brugerne om planerne. Derudover var der en række input på kursusdagene der dels supplerede håndbogen, dels præsenterede alternative måder at arbejde med handleplaner på.

Projektet er nu evalueret i denne rapport. Evalueringen forholder sig til en række vigtige temaer fra projektet og sætter derigennem fokus på, hvad deltagerne har lært og hvilke perspektiver der er for at anvende det de har lært på deres respektive arbejdspladser. Vi formoder, at også andre arbejdspladser, hvor udarbejdelse af handleplaner har en central rolle, vil kunne nikke genkendende til de situationer og overvejelser der er formidlet her. Men også, at de kan drage nytte af de erfaringer der er gjort.

Evalueringen tager udgangspunkt i de informationer der er indhentet gennem interview med projektdeltagerne: Der er lavet gruppeinterview midtvejs i projektet, juni 2002, samt et afsluttende gruppeinterview efter projektets afslutning i marts 2003. De citater, der er anvendt i rapporten, og anvendt til at illustrere pointerne er hentet fra disse interview med projektdeltagerne. Desuden trækkes blandt andet på informationer fra projektets temadage og vejledningsmøder samt styregruppemøder.

Projektet var langt - næsten to år. Og rapporten er kort. Det er langt fra alle dele af projektet vi har kunnet evaluere på i denne rapport og vi har som sagt valgt at tage enkelte vigtige temaer ud. Rapporten skal derfor ses som et forsøg på at påpege en række "opmærksomhedspunkter" snarere end en fyldestgørende evaluering. Ud fra bearbejdningen af de nævnte data gives en række pejlinger på projektets status og perspektiver. Her ud fra gives en række anbefalinger til det fremtidige arbejde med handleplaner.

Brugerinddragelse

Serviceoven stiller krav om brugerindflydelse i forbindelse med udarbejdelse af § 111 planer. Det vil sige, at den enkelte borger har indflydelse på egen tilværelse, retten til at blive hørt, set og spurgt. Der er tale om et retskrav. Borgeren skal give samtykke til at handleplanen udarbejdes og har ret til at sige til og fra. Desuden skal borgeren kende grundlaget for de beslutninger der træffes og konsekvenserne af disse beslutninger. Brugerinddragelsen er central. Det er primært borgerens opfattelse af, hvad der er rigtigt og forkert, sand eller falsk, ikke pædagogernes, som handleplanen skal bygge på. Det betyder, at den professionelle hele tiden må stille spørgsmål til sin egen forståelse af, hvordan mødet med den funktionshæmmede borger kan tilrettelægges og gennemføres.

I dette afsnit skal projektets arbejde med brugerinddragelse og metoder i arbejdet med at udvikle handleplaner vurderes. Brugerinddragelse har været et omdrejningspunkt i projektet: Der har konstant været opmærksomhed på de overvejelser projektdeltagerne gjorde sig og hvad det betød for den udarbejdelse af planer der skulle foregå sammen med brugeren.

Kan det egentlig lade sig gøre?

Projektdeltageres overvejelser og tilgang til emnet har været forskellig. For nogle har det været svært at forholde sig til:

"Medarbejderne har det svært med brugerinddragelse, så har brugerne det også svært, vi har bevidst valgt brugerindflydelsen fra. Den åndssvage forfremmes til borgere, hvordan kan pædagogen rumme det".

For andre har det været en ny og spændende udfordring:

"Det er i praksis, der afdækkes relevant viden. Temaerne i drøftelserne er: Hvad drømmer du om, hvad ønsker du, hvad vil du gerne, jeg vil gøre - vi støtter dig i de ting du gerne vil. Jeg synes det er sjovt, når brugeren stiller krav".

Men kan brugerinddragelse lade sig gøre? Mange pædagoger har nok stillet sig selv det spørgsmål om de flotte intentioner ikke alligevel er svære at omsætte i dagligdagen til reel brugerinddragelse, hvor et individuelt udgangspunkt er påkrævet. En projektdeltager beskriver sin erfaring med at inddrage en bruger:

"Jamen igen, det er meget individuelt. Den ene bruger kan inddrages i mange ting, og det er jo vort kendskab til ham der siger, at det er sådan han vil have det. Han får nogle dage til at tænke over det i, og så melder han tilbage, hvad det er han gerne vil. Borgeren bøvler med at leve op til ansvar, jeg bøvler med at holde mig tilbage".

At holde sig tilbage handler blandt andet om at sætte de forudfattede meninger om brugeren i parentes og være varsom med at konkludere, hvad borgeren kan, vil og tør. Men deltagerne er bevidste om, at planen ikke blot er et mellemværende mellem borger og pædagog:

"Som professionelle er vi en del af et system og vi får mennesker til at passe ind i systemet".

Men balancen mellem at tage over og holde sig tilbage er svær og det skaber ofte usikkerhed hos pædagogen:

"Jeg kan godt være i konflikt med mig selv, hvornår er indblanding et udtryk for bedreviden og moralsk fordømmelse og hvornår er der tale om manglende indblanding, omsorgssvigt og ligegyldighed. Det er balance, som hele tiden har sol og skygesider i sig".

Det intensive arbejde med planer har dog ikke betydet, at deltagerne anser brugerinddragelsen for umulig. Men man skal været konstant opmærksom på den for at sikre den. Som en af deltagerne siger:

"Jeg synes, når vi snakker brugerinddragelse, er det hele vejen igennem, altså jeg synes det er utrolig vigtigt, ja næsten det vigtigste i pædagogjobbet, og det kan faktisk lade sig gøre næsten alle vegne".

Opmærksomheden på brugerinddragelse som et vigtigt element har set i bakspejlet betydet et væsentligt skift i tilgangen til planer, nemlig at medarbejderne er blevet opmærksomme på, at arbejdet med planer tager udgangspunkt i brugeren:

"Ved projektets start tog vi næsten udelukkende udgangspunkt i, hvordan medarbejderne så borgeren. Handleplaner var medarbejdernes plan for, hvordan borgeren skulle udvikle sig. Kurssets fokus var anderledes. Begrebet planer fokuserede først og fremmest på borgerens ønsker, behov og muligheder for eget liv".

I forbindelse med projektets gennemgang af Serviceloven blev der blandt andet sat fokus på samtykkebegrebet. Det viste sig at skabe en ny opmærksomhed på brugerens retsstilling i forbindelse med planer. Deltagerne pegede på, at dets rolle nu fremstod mere tydeligt og at det også blev klart, hvor vigtigt et begreb der er tale om. Det gav også anledning til nye overvejelser i den daglige tilgang til brugeren. Som en af deltagerne formulerer det:

"Når borgeren ikke kan give samtykke, må jeg finde alternative handlemuligheder. Sådan tænkte jeg ikke før Servicelovens vedtagelse".

Opsamling

Med handleplanerne stilles forandrede krav til fagligheden som tackles forskelligt.

Det kan være et problem for pædagogen at bevare roen og give borgeren mulighed for at udtrykke det vedkommende ønsker.

Der synes at tegne sig et behov for at fremme viden og indsigt i, hvordan udarbejdelsen af handleplaner kan foretages uden at reducere kvaliteten i brugerindflydelsen. De afprøvede metodeværktøjer i håndbogen har bidraget til at fremme dette, i og med, at det var muligt at vælge netop de metoder der passer til den enkelte borger.

Deltagerne er blevet opmærksomme på samtykke som en vigtig del af borgerens retssikkerhed.

Jamen, kan han også inddrages?

Det er ikke alle borgere der har mulighed for at sætte sig igennem og præge deres egen tilværelse. Det personlige overskud kan være begrænset eller deres livsforløb har givet dem begrænsede muligheder for at tage livet i egne hænder. Spørgsmålet rejser sig: Hvordan kan borgere, som er svært funktionshæmmede, få mulighed for at præge deres eget liv når de er dybt afhængige af hjælp fra omgivelserne. Projektdeltagerne har gjort sig en række overvejelser over kommunikationen med de svært funktionshæmmede brugere:

"Har jeg nu forstået hans budskab, mener han det jeg tror han giver udtryk for, er det det han forventer?"

I forbindelse med diskussionen af, hvordan man inddrager den svært udviklingshæmmede har tolkning været oppe gang på gang. Nogle giver udtryk for usikkerhed når det emne tages op. Når man tolker brugeren, så betyder det jo blot, at man foretager sin egen personlige vurde-

ring af, hvad brugeren vil, synes nogle at mene. Og det er jo ikke helt legitimt, vel? Andre ser tolkning som nødvendig, men også som noget der stiller krav til pædagogen:

"Det kræver en meget stor paratviden at tolke, men det er nødvendigt. Og jeg tror, at vores arbejdssituation hele tiden betyder, at vi er nødt til at være bevidste om brugerinddragelsen, for ellers vil det blive personalet der bestemte over hele linien".

En pointe, i forbindelse med diskussionen om tolkning, er at tolkning ofte knyttes til arbejdet med brugeren uden verbalsprog: Det er når brugeren ikke kan udtrykke sig verbalt, at tolkningen "sætter ind". Det har projektet skabt opmærksomhed på og i den sammenhæng gav en deltager følgende kommentar:

"Brugerinddragelse bliver tit koblet til en eller anden form for sproglighed, - at de kan fortælle os på en eller anden måde, hvad det er de vil, men der er mange andre måder at opfange, hvad de har lyst til og behov for end decideret anvendelse af det verbale sprog. Det er klart, at det er en anden og vanskeligere form. Men man kan jo heller ikke være sikker på, at man fanger betydningen af det verbale sprog".

Opsamling

Der peges på, at forudsætningerne for indflydelsen er at skabe samspil mellem pædagog og bruger.

Tolkningen af den enkelte brugers ønsker, valg og muligheder opleves som nødvendig og vanskelig. Den kobles ofte til kommunikationen med brugere uden verbalt sprog.

Konklusion på brugerinddragelse

Der stilles forandrede krav til fagligheden og en opgave for pædagogen er at skabe balance mellem at overtage brugerens liv og at lade stå til. Brugerens rolle som borger kan være svær at rumme.

Det er der forandret på efter Servicelovens vedtagelse. En forandring, som aldrig er afsluttet, men altid på vej, i takt med de faglig indholdsmæssige udfordringer der kræves på området.

Der er også fremover behov for at fremme viden og indsigt i, hvordan udarbejdelsen af hand-
leplaner kan ske så brugerindflydelsen fastholdes og udvikles.

Sidegevinster

- Et andet fokus forandrer samværet med borgeren.
- Serviceloven har gjort en forskel - der er et andet fokus. Det er brugerinddragelsen der i endnu højere grad er på dagsordenen, ligesom metodeudviklingen til at kvalificere denne er vigtig at formidle og afprøve.

Anbefaling

At Skole- og specialrådgivningens Uddannelses- og udviklingsgruppe tager initiativ til, at der iværksættes kursus- og efteruddannelsesinitiativer vedrørende:

- Udvikling af borgerens kompetencer vedrørende brugerinddragelse i kommunale og amtslige tilbud.
- Udvikling af de professionelles faglige kompetencer i forhold til brugerinddragelse.

Teori og metodeanvendelse i projektet

Projektet har haft fokus på læring og forandring i måden at udarbejde planer på. I forbindelse med projektets opstart blev der udarbejdet en bog der består af tre dele: En håndbog med bud på, hvordan man arbejder sig igennem handleplanprocessen og et katalog med metoder til videnindsamling og -bearbejdning. Den tredje del er et idékatalog med projektdeltagernes handleplan-cases om arbejdet med den enkelte brugers planer.

Derudover var der en række input på kursusdagene, som dels supplerede håndbogen, dels præsenterede alternative måder at arbejde med udviklingen af handleplaner.

I dette afsnit evalueres håndbogen og kursets input. Formålet hermed er at vurdere teorier og metoder i forhold til at arbejde med udviklingen af handleplaner.

Håndbogen - hvad kan den anvendes til

Håndbogen blev uddelt til deltagerne ved projektets start. Kursusdeltagerne har anvendt og gennemgået den i deres arbejde med udarbejdelse af konkrete handleplaner og meldt tilbage på kursusdagene, hvordan håndbogen har været brugt og hvad den kan bruges til. En projektdeltager peger på håndbogen som et godt planlægningsredskab. F.eks. i forbindelse med nogle møder der kræver længere forberedelse, det kan f.eks. være møder med andre myndigheder.

Håndbogen opleves som et godt værktøj fordi den kan anvendes på flere forskellige niveauer: *"Håndbogen er et værktøj, som kan anvendes i praksis i relation til den enkelte beboer og i relation til organisationen som helhed"*.

Det opfattes som en styrke, at håndbogen ikke henvender sig til en bestemt faggruppe. Deltagerne begyndte med at gennemgå håndbogen fra ende til andet, hvilket var en del af projektrammen. Men derudover, og jo længere forløbet skred frem, "løsrev" deltagerne sig og begyndte at bruge dele af bogen i mange forskellige sammenhænge, f.eks. på et personale-møde eller en temadag på institutionen. Der er også tilfredshed med, at bogen udstikker en bred ramme for at arbejde med planer.

En projektdeltager siger:

"Vi bruger mange forskellige input og sammensætter det så det bliver vores produkt".

En anden pointe er, at man ved at skulle forholde sig til håndbogens spørgsmål begynder at reflektere - og det giver nye vinkler på fagligheden.

Deltagerne opfatter generelt håndbogen som et godt arbejdsredskab, men som en deltager siger er det *"et stort værk at få udleveret, hvis ikke der følger nogle forklaringer med"*. Der peges på, at håndbogens succes afhænger af andre faktorer:

"Håndbogen kan ikke overleve, hvis den ikke suppleres. Altså nu er vi de to der har brugt den, vi kan bruge den og formidle noget af det - men i sig selv lever den ikke".

Man kan altså ikke gå ud fra, at bogens relevans fremgår af sig selv. Der er behov for videnspersoner og der skal en formidlingsindsats til. Og håndbogens rolle i en formidlings-sammenhæng fremhæves også af en deltager:

"For mig har håndbogen været nødvendig, og det har medført, at jeg har taget initiativ til at holde den temadag sammen med mine kolleger, for derved at få synliggjort kollegernes holdninger til de handlinger vi udfører i hverdagen ud fra den refleksive måde at spørge på".

Opsamling

Håndbogen er et værktøj, som kan anvendes i praksis i relation til den enkelte bruger og i relation til organisationen som helhed.

Kontaktpersonerne har fået forandrede vinkler og perspektiver på rollerne og opgaverne i relation til udarbejdelsen af planer.

Håndbogen kan bruges til anvendelse af netop det, som den enkelte bruger og medarbejder har behov for i relation til et givent indsatsområde. Den er ingen facitliste, men en bog med en mangfoldighed af muligheder.

Fokus på refleksion - forskellige synsvinkler er en styrke for kvaliteten

Refleksion og arbejdet med at forholde sig reflekterende til planarbejdet har også været et vigtigt element i projektet:

"En pointe er, at der stilles mange kritiske spørgsmål og at refleksionen giver nye vinkler på fagligheden. Metoderne er anvendelige og brugbare i organisationerne til at belyse forskellige problemområder fra forskellige vinkler".

Det har hele tiden været idéen at styrke deltageres evne til at stille spørgsmål til og undersøge deres egen og andres praksis. En deltager påpeger, at også i rollen som kontaktperson er det en styrke:

"Refleksion er en af de vigtigste forandringer i rollen som kontaktperson. Refleksionen indeholder mange forskelligartede metoder og muligheder, som også kan anvendes i andre sammenhænge i det pædagogiske arbejde".

Der peges også på, at man ved at have en reflekterende tilgang bliver bedre til at begrunde sin praksis:

"Jeg lærte meget, for jeg lærte, at refleksion gav øget kvalitet i praksis, de forskellige perspektiver på en problemstilling kvalificerede overvejelserne om valg af faglig indsats".

Øvelserne med at reflektere udgjorde en væsentlig del af kursusaktiviteten og projektdeltagerne var både meget nysgerrige og eksperimenterende i processen. På et tidspunkt i forløbet var deltagerne så optagede af at afprøve de forskellige refleksionsmodeller, at der var større opmærksomhed på refleksion end på handleplaner. Flere deltagere udtrykte ønske om at lære mere om og arbejde mere med refleksionsmodeller. Også mere end kurset gav mulighed for.

Opsamling

Refleksionen har betydning for kontaktpersonrollen og perspektivet på brugeren. Temadage om refleksion har været en sidegevinst som et led i udviklingen af planer.

Der tegner sig et billede af, at refleksionen vurderes anvendelige i forhold til den enkelte borger, på gruppen af medarbejdere, samt i organisationerne som helhed. Der efterlyses mere indsigt i refleksionsmodeller.

Video og beskrivelsesmetoder

Der har været fokus på analyse ved hjælp af video i forbindelse med en temadag og én enkelt af grupperne har valgt at benytte video som metode.

En projektdeltager siger: *"Videoen kan fastholde systematikken i kommunikationen"*. Kursusdeltagerne nåede ikke at få optaget tilstrækkelig med videomateriale, som kunne analyseres, systematiseres og anvendes i udviklingen af planer.

Mindmap

Mindmap er en form for visuel systematisering af et emne og de delemner der hører under. Flere deltagere har brugt den som led i en brainstorm eller som udgangspunkt for en fælles drøftelse af handleplanen. Deltagerne peger på, at den hjælper med at skabe en systematisk tilgang til emnet og overblik over det.

Logbog

Metodekataloget indeholder en beskrivelse af logbog som metode. Ingen af projektdeltagerne har arbejdet med logbog som en metode til dataindsamling i udviklingen af planer.

Familierådslagning som metode

Familierådslagning blev præsenteret på et heldagsseminar på kurset. Modellen anvendes i dag primært i forbindelse med arbejdet med kriseramte børn og unge og deres familier. Modellen arbejder med at inddrage de ikke-professionelles kompetencer aktivt i sagsbehandlingen. Ingen deltagere har efterfølgende arbejdet med modellen, men meldingen fra deltagerne var, at modellen gav stof til eftertanke og at den har været til inspiration i forbindelse med handleplanarbejdet, specielt tanken om at inddrage de ikke-professionelle i forløbet.

Udviklingssamtaler

Flere af deltagerne har i løbet af projektet holdt udviklingssamtaler med brugerne. Den anses som en god måde at afdække nogle af de områder der er vigtige for brugeren og den er derfor et vigtigt led i handleplanprocessen.

Der har været en del fokus på og diskussion af, hvordan man som professionel forbereder sig til en udviklingssamtale. Et dilemma der flere gange er bragt på banen er: Skal man forberede sig meget med fare for at spontaniteten forsvinder eller skal man lade være og så risikere at man ikke kommer omkring det væsentlige? Deltagernes erfaringer er, at man som professionel skal sørge for at forberede sig, blandt andet ved at indhente informationer. Der er en fare for, at det sker "pr. automatik", men det er vigtigt at overveje, hvilken information der er relevant at have inden samtalen. En del af forberedelsen går også på at overveje brugerens rolle i samtalen:

"Inden afholdelse af interviewet forbereder interviewer sig ved at afklare om borgeren kan deltage aktivt i samtalen, eller om den skal foregå via kontaktpersonen".

Der har været en interesse for anvendelse af video som analyse- og arbejdsredskab? Forberedelsesfasen har givet anledning til systematiske overvejelser om, hvad der er vigtigt at se efter på videoen.

Opsamling

Logbog og familierådslagning er ikke anvendt som metoder i projektet.

Udviklingssamtalen opfattes som et vigtigt metoderedskab i udviklingen af handleplaner. Her kan man drøfte brugerens behov og muligheder. Gennemførelsen af interview stiller krav om grundig forberedelse.

Der er nu højere grad af fokus på anvendelse af flere metoder.

Dogmeregler

De dogmeregler, der blev formuleret i projektet, er en række "leveregler" for, hvordan den professionelle skal forholde sig til brugeren. Det var så op til deltagerne selv at udvikle nye dogmeregler tilpasset den enkelte bruger. Erfaringen fra projektet var, at reglerne var et godt udgangspunkt for diskussion:

"Diskussionerne om dogmereglerne i personalegruppen betød, at der var et sæt spilleregler for gennemførelse af interviewet".

Deltagerne peger også på, at diskussionen af dogmereglerne forud for en samtale med brugeren også har haft en betydning for den måde pædagogerne gik ind i samtalen på. En af dem formulerer det således:

"Dogmereglerne betød, at det var meget nemmere for mig at være naturlig i samtalen med borgeren".

Tegn

Den kvalitetsmodel, der er anvendt i projektet, arbejder med at fastsætte de tegn man ønsker at se i processen. Ved at stille spørgsmålet på hvilken måde, kan man tydeliggøre og konkretisere den måde tegnet kommer til syne på og dermed beskrive, hvori kvaliteten består (en introduktion til tænkemåden findes i håndbogen).

Indledningsvis gav tegn-modellen anledning til forvirring og nogen frustration hos deltagerne. De syntes det var svært. En del af projektdeltagerne oplevede, at modellen gjorde dem opmærksomme på mange facetter i deres rolle, men at det også skabte forvirring og mangel på overblik. Senere blev tegnmodellen dog opfattet af mange som en hjælp. Som en deltager siger:

"Jeg har lært meget ved at se efter tegn, det er vigtigt for mig at tegnene er der som en rettesnor i mit daglige arbejde."

Opsamling

Interviewmetoden har været meget anvendt i projektet.

Det har været altafgørende at præcisere og konkretisere roller og opgaver når der skulle gennemføres interviews.

Dogmeregler har medført en øget bevidsthed om relationen til brugeren og ens egen rolle, ikke mindst i forbindelse med at tilrettelægge og gennemføre interview.

Livshistorie

Nogle af deltagerne har arbejdet med at lave livshistorier, det vil sige prøvet at rekonstruere brugerens liv ud fra ældre journaler, arkiver m.v. med henblik på at forstå, hvordan brugeren er præget af sit livsforløb. Som en af dem siger:

"Det var rart at læse borgerens gamle papirer, vi fik meget viden som kan anvendes i hverdagen i samspil med ham".

Opsamling

Livshistorien er en vigtig viden for udarbejdelse af handleplaner, livshistorien supplerer og kvalificerer den faglige indsats, ligesom den også giver bevidstheden om at kende egen historie.

Skriftlighed, analyse og læring

Deltagerne har igennem projektet arbejdet med at diskutere og analysere informationer og de har generelt været glade for det, selv om de påpeger at det har været meget tidskrævende. Det skriftlige arbejde i forbindelse med projektet, blandt andet besvarelser af spørgsmål i håndbogen samt udarbejdelse af idékatalog har været en svær proces for mange af deltagerne, men det har givet resultater. Som en af dem siger:

"Hjemmearbejdet har flyttet på kvaliteten i formidling og skriftlighed. Tiden til refleksion og præcision i skriftligheden giver læring for måden, hvorpå vi som pædagoger arbejder med kvalificering af egen faglighed - samt dokumentation af praksis".

Opsamling

At arbejde systematisk med skriftlighed er tidskrævende, men det er lærerigt da det giver et mere præcist afsæt for valg af pædagogiske tiltag i samarbejde med brugeren.

Konklusion vedrørende teori og metodeanvendelse i projektet "Kvalitet i planer"

Analysen peger på, at håndbog og input på kurset "Kvalitet i planer" generelt har været flittigt anvendt til at skabe kvalitet i handleplaner. At tilskrive noget kvalitet og at skabe kvalitet, hvori det indgår i dynamiske processer ud fra borgerens forudsætninger, medarbejdernes faglighed, arbejdspladsens kultur og traditioner synes at være lykkedes i projektet. Kort sagt det handler, "om måden, hvorpå det gode bliver godt". Håndbogen kan anvendes til en bred målgruppe af funktionshæmmede, den kan anvendes som inspiration, valg af metoder, der netop passer ind til en given problemstilling.

Enkelte metoder fra håndbogen, samt kursets input har ikke været anvendt, andre i begrænset omfang, det gælder eksempelvis anvendelse af logbog og familierådslagning. De hyppigst anvendte metoder har været mindmap og interview via udviklingssamtaler. Håndbogen har været anvendt i forhold til bruger-, medarbejder- og organisationsniveau og med god effekt.

Projektdeltagerne efterlyser yderligere definitioner og oplæring i forhold til refleksioner og formidling. Formidlingsdelen via skriftlighed i projektet har fyldt meget og givet anledning til øget nysgerrighed blandt projektdeltagerne.

Sidegevinster

Analysen tegner behov for efteruddannelse vedrørende rollen som formidler, skriftlighed og dokumentation, samt evaluering af pædagogisk praksis.

Kursus og efteruddannelse i relation til følgende temaer:

- Fokus på metodeafprøvning og udvikling generelt om handleplaner
- Fokus på evaluering af pædagogisk arbejde
- Formidling og refleksion i pædagogisk arbejde
- Skriftlighed og dokumentation af pædagogisk praksis.

Anbefalinger

- At Skole- og specialrådgivningens Uddannelses- og udviklingsgruppe tager initiativ til at der iværksættes kursus- efteruddannelsesinitiativer vedrørende:
 - Udvikling generelt af handleplaner
 - Evaluering af pædagogisk arbejde
 - Formidling og refleksion i pædagogisk arbejde
 - Skriftlighed og dokumentation af pædagogisk praksis.

Hvordan man bliver agtet profet i egen andedam

I dette afsnit skal følgende formidles: Diskussioner og overvejelser for projektet om, hvordan erfaringerne kan viderebringes til og anvendes i de enkelte institutioner. At være en profet handler om at være den i organisationen, der kan forudsige/har næse for, hvordan fremtiden ser ud på et område. At være en agtet profet vil sige, at man bliver anerkendt for den viden man har opnået f.eks. via et projektkursus eller en anden indsats på arbejdspladsen. At kolleger og ledelse ønsker og arbejder aktivt for at anvende den særlige viden og at det tydeliggøres i organisationen, hvordan man som medarbejder gør en positiv forskel via sin indsats. Andedammen - ja, man kender det jo selv alt for godt når man hører kollegaen berette om en god erfaring eller en ny idé fra et kursus og derefter griber sig selv i at tænke: "Det har vi prøvet - uden held" eller "det har ikke noget med vores dagligdag at gøre".

Der er sikkert i andedammen, men det kan blive kedeligt og vandet stillestående. For at blive i billedverdenen: Det handler om af og til at forlade andedammen - og begive sig ud på det store frådende hav...

Lidt om hvem projektdeltagerne har formidlet til

En projektdeltager har uddelt håndbogen og informeret om kurset til en række relevante personer: Sin nærmeste kollega, lederen og stedfortræderen samt en ledende hjemmevejleder. Desuden satte medarbejderen bl.a. kurset på som punkt på MED-møde og formidlede bredt om kurset ud fra et ønske om at få nedsat en arbejdsgruppe om handleplaner - med udgangspunkt i håndbogen og kursusforløbet.

På en arbejdsplads har projektdeltagerne taget initiativ til at holde en pædagogisk dag, hvor de formidler om projektet og arbejdet med håndbogen samt introducerer og arbejder med forskellige former for refleksion i den samlede personalegruppe.

En projektmedarbejder har introduceret håndbogen for sin personalegruppe på fem personer. I forhold til aktivt at anvende den har medarbejderen selv anvendt "brudstykker", f.eks. tegnforståelsen og logbog for at lave handleplan for en bruger. Også andre deltagere har valgt enkelte elementer ud, såsom dogmeregler og garantier og teamarbejde og diskuteret dem - det har fået en god modtagelse i den pågældende personalegruppe.

En projektdeltager mener ikke, at der skal formidles om projektet i den nære personalegruppe, da det simpelthen ikke vil være af interesse. Man satser i stedet på, at arbejdet kommer til at fungere blandt projektdeltagerne.

Opsamling

Det er primært sket en løbende formidling til ledelse og personalegruppe på personalemøder samt i forbindelse med gruppemøder om den enkelte bruger i forbindelse med udarbejdelse af handleplan. Kun i forbindelse med den lokale midtvejskonference og den afsluttende konference har der været formidlet til personer udenfor de deltagende institutioner. Der er forskel på omfang og indhold af formidling fra projektdeltagerens side. Med forskellige forventninger til udfaldet.

Hvad ved ledelsen egentlig om mit kursus?

Formidling til kollegerne har optaget sindene en del. Men det har overvejelserne over, hvordan man får sin ledelse gjort opmærksom på den indhentede viden også. En af deltagerne siger:

”Jeg har fået en masse viden som man så gerne vil videregive, og det er selvfølgelig svært når man er ene mand fra en institution. Så jeg er ved at koge sådan lidt sammen for mig selv og så vil jeg ind og snakke med forstanderen om det, og måske videregive det på den måde til andre afdelinger”.

Et sted var kursusdeltagerne i tvivl om, hvorvidt ledelsen ville anvende den model for planer der var introduceret med kurset. Det viste sig dog, at ledelsen ønskede at arbejde videre ud fra den model som allerede fandtes på institutionen, men at der var nogle delelementer fra kursets tilgang, der af lederen blev vurderet til at kunne bruges. Efter endt kursus er de dog stadig i tvivl om, hvordan ledelsen på institutionen ønsker at anvende kursuserfaringen.

På andre af de deltagende arbejdspladser har opbakningen og interessen været stor. Der har været løbende formidling på personalemøder og overvejelser og modeller fra kurset er blevet indarbejdet i institutionernes arbejde under projektførelsen. Det er for eksempel sket med tegn-modellen, med dogmereglerne og med nogle af refleksionsmodellerne.

Opsamling

Deltagerne er opmærksomme på, at formidling til ledelsen er afgørende.

Det er svært at formidle til sit bagland, hvis man er den eneste fra institutionen på kursus.

Stor forskel på opbakningen og kendskabet til kurset fra lederne på de institutioner der har deltaget.

Kunsten at få kollegerne til at ”bide på”

En del af projektdeltagerne peger på, at når man skal introducere nye arbejdsformer eller nyt materiale på sin institution er det vigtigt, at det bliver gjort med udgangspunkt i en praktisk opgave. Ikke mindst, hvis man vil gøre kolleger interesserede i håndbogen og have dem til at anvende den i det daglige arbejde.

Som før nævnt peger erfaringerne fra projektet på, at man skal ”starte i det små”, f.eks. introducere dele af håndbogen og de diskussioner og problemer den rejser. På den måde øges kollegernes nysgerrighed stille og roligt. Fremgangsmåden åbner ”nogle muligheder for en anden kollegasnak”.

På en arbejdsplads overvejer man at inddrage alle samarbejdskommuner i arbejdet med handleplaner ud fra håndbogen. Målet er at formidle ”delementerne” af håndbogen til kommunerne og på den måde få et fælles arbejdsredskab og en fælles ramme for handleplanarbejdet. Også her understreges det, hvor vigtigt det er at ”tage et skridt ad gangen”.

En projektdeltager beretter om de forventninger der har vokset sig store:

”Jeg har nok haft nogle store forventninger om, hvordan jeg skulle udbrede budskabet, og jeg havde et lille system, men det var nok lidt for hurtigt - det må jeg nok indrømme. Men jeg synes, at vi har fået utrolig mange gode ting, som vi kan bruge i hverdagen”.

Projektdeltagerne finder det vigtigt at synliggøre overfor kollegerne, hvad man arbejder med i projektet. F.eks., at man er ved at afprøve mindmap eller arbejder med dogmeregler.

Der er dog meget forskellige ambitioner hos deltagerne: Nogle ønsker at sætte en mere omfattende proces i gang med arbejdsgrupper og at fungere som konsulenter i egen organisation. Andre er meget tilbageholdende med at formidle og diskutere projektet. De oplever ikke at have det fornødne overblik over processen eller oplever ikke at kollegerne har det.

Opsamling

I formidling af viden er det vigtigt at dele formidlingen op i etaper og at gøre den konkret. Der kan spores en vis forsigtighed med at introducere håndbogen og tankerne fra projektet.

Modstand og motivation

En af projektdeltagerne har gjort en del ud af at formidle til MED-udvalget. Hun introducerede håndbogens arbejde med indsatsområder, kvalitetstilskrivning og tegn og mente på den måde at have synliggjort fremgangsmåden og tankegangen. Trods et forsøg på at gøre formidlingen konkret oplevede hun, at det var svært for tilhørerne at forstå tankegangen i kurset og hun tilskriver det selv delvist sin manglende evne til at formidle. Hun oplevede dog også en modstand hos kollegerne mod at skulle prøve at tænke og gå anderledes til arbejdet med handleplaner.

Dog blev hun opfordret af en kollega til at tage emnet op i en forsamling af pædagoger og medarbejdere fra forskellige arbejdspladser. Dette møde førte til, at hun senere har formidlet i andre sammenhænge. Igen er det læringen om at gøre sin formidling enkel og konkret der fremhæves. Man skal give tilhørerne en form for ”smagsprøve” og via den skabe større interesse for projektet.

Det bemærkes også af andre, at de har mødt modstand for ”man skal jo ikke komme der med gode ideer alt for tit vel.”, for det kan opfattes som om man blander sig i kollegernes arbejde, og det opfattes ikke positivt af alle kolleger. Projektmedarbejderen tror dog, at det med tiden kan blive en del af en positiv selvforståelse på arbejdspladsen at man ”blander sig”.

På en arbejdsplads var det meget længe siden det foreliggende materiale havde været opdateret (der synes at være tale om flere år?) og projektdeltageren registrerede et behov for og en efterspørgsel efter en revidering af handleplanerne. Det motiverede personalegruppen til at indgå i processen.

Man skal være forberedt på modstand hos kollegerne når der skal tænkes og handles anderledes i arbejdet med handleplaner.

Den motivation som projektdeltagerne har oplevet hos kolleger i forhold til at gå aktivt ind i arbejdet med handleplaner med udgangspunkt i projektet, har været meget forskellige.

Tilrettelæggelse af formidling af resultaterne har ligeledes stillet forandrede krav til den enkelte deltager.

Nogle af projektdeltagerne erfarer, at de skal ”træde i karakter” eller gøre sig synlige, hvis erfaringerne fra projektet skal anvendes i dagligdagen. I den forbindelse har de gjort sig overvejelser over hvad der skal til:

”Så må jeg vise noget fra værktøjskassen (skemaerne kaldet ”værktøjskasserne” i håndbogen”), som jeg mener helt sikkert kan bruges, og hvordan det skal bruges - jeg skal vise det meget konkret for at folk får øjnene op for det”.

Langt fra alle projektdeltagere oplever, at kollegerne er ”kommet med i processen”. For nogle har det dog handlet om, at de gerne ville have, at projektarbejdet ”hænger lidt mere sammen”. Det kan tyde på, at man ikke ønsker at formidle selv før man har et vist overblik over stoffet og processen.

Nogle steder har man været meget forsigtig med at introducere tanker fra projektet. Håndbogen er heller ikke udleveret. Det hænger blandt andet sammen med:

”At vi får en del handleplaner og folk er først ved at lære dem at kende og så synes jeg, at det bare skaber større forvirring at begynde på noget nyt”.

Også en anden deltager er af samme grund forsigtig med at introducere tankegangen og arbejdsformene. Til gengæld er der på denne arbejdsplads ambitioner for det videre forløb:

”Når vi så er færdige med det her kursus så er det meningen, at vi skal bruges som konsulenter indenfor vores organisation”.

Opsamling

Nye og idéer og input skaber ofte modstand.

Modstand og motivation hos kolleger har været meget forskellig.

Når man skal introducere metoder m.m. fra projektet skal man synliggøre sig som medarbejder.

Arbejdspladsens kultur - fra handleplanrutiner til teamrefleksion

Refleksion nævnes af en række af projektdeltagerne som særdeles vigtigt i processen med at udarbejde handleplaner. Men der er også en bevidsthed om, at der skal være et grundlag til stede herfor i gruppen af medarbejdere: ”Der skal være en arbejdsnorm, der siger, at det er refleksiviteten, der er bærende for den her gruppes arbejde, for at det bliver relevant”.

Opsamling af og anvendelse af viden varierer også fra arbejdsplads til arbejdsplads: Et sted er formuleret retningslinier for, hvordan en handleplan laves, men en projektmedarbejder fra denne arbejdsplads mener ikke, at de anvendes i det daglige: ”En handleplan har meget let ved at blive lagt til side, det vil sige ved ikke at blive anvendt”, ”man tror, at man har det på rygraden”. Et andet sted er der meget lidt skriftligt materiale, men en gruppe medarbejdere der har oparbejdet en stor viden, igennem mange års arbejde på stedet, som de ”har i hovedet”.

Arbejdet med handleplaner - eller manglen på samme - er et problem for nogle af projektdeltagerne:

”For os er det bare et meget stort problem at handleplaner kommer ned at ligge i en skuffe”.

Håbet er, at den nye måde at arbejde med handleplaner på kan blive ”et dynamisk redskab” på arbejdspladsen, hvilket indbefatter, at den samlede personalegrupper kan forholde sig til materialet og anvende det.

Et andet problem, der påpeges af en projektmedarbejder, er at der hos medarbejderne ikke har været en opfattelse af overordnede retningslinier eller en form for anvisning på, hvordan man

skulle udarbejde handleplaner. Der har været en model eller et skema man som medarbejder har udfyldt, men det er gjort uden at man har vidst, hvad overskrifterne stod for. For projektdeltageren bliver den nye model, der laves med udgangspunkt i kurset, medarbejdernes egen model på den pågældende arbejdsplads:

"Vi får ejerskab og det gør nok, at du arbejder lidt anderledes".

En projektdeltager erkender, at hun og kollegerne har forskellige måder at gå til opgaven på:
"Og det kan man jo også lære utrolig meget af, fordi så bliver man nødt til at finde ud af, jamen hvad ligger der så i det, og hvorfor".

Projektmedarbejderen ser her det positive i de forskellige tilgange til opgaven - man kan faktisk lære noget af en situation, hvor der er mange indfaldsvinkler - det giver nemlig anledning til nærmere at overveje og spørge ind til kollegernes opfattelser og baggrund for at tænke og handle som de gør.

En anden udmelding er, at kollegernes perspektiver, oplevelser m.v. har stor betydning for, hvad der bliver skrevet i planen. Refleksioner er "alfa og omega" for planens tilblivelse.

"I dag kan jeg se, at min rolle har forandret sig meget i opgaveløsningen som kontaktperson" som en af deltagerne formulerer det. Refleksionen er en af de vigtigste forandringer i rollen som kontaktperson i forbindelse med kurset.

Det blev også påpeget, at refleksionen indeholder mange forskelligartede metoder og muligheder, som også kan anvendes i andre sammenhænge i det pædagogiske arbejde.

Opsamling

Refleksion har generelt haft en afgørende positiv betydning for projektdeltagerne.

Der er et stort ønske om, at handleplanarbejdet fra projektet bliver til dynamiske redskaber på arbejdspladserne. Realiteten er af og til en anden.

En vis parathed til at prøve refleksionsmetoder af skal være tilstede i organisationen.

Tiden - pædagogens fjende nummer et?

Generelt peger projektdeltagerne på, at der har været et stort tidsforbrug i forbindelse med at deltage i projektet. Men det tager også tid at videreformidle og kommunikere om handleplaner på arbejdspladsen når man kommer hjem fra kurset. Så er det overhovedet realistisk at ville overføre sin projekterfaring til kollegerne - oven i købet at ville bruge tid på at diskutere erfaringerne med dem i dagligdagen. Et bud på en løsning er, at "det handler om to minutter her og fem minutter der og at sløjfe en gang at gå i Brugsen. Og så sæt jer ned og snak sammen".

Erfaringen er, at sættes tiden af til at få ekstra fokus på et emne eller problemstilling, giver det gode resultater, f.eks. at man sætter en ekstra medarbejder ind som observatør på en bruger-samtale.

Opsamling

De korte tidsrum man har til rådighed kan bruges konstruktivt - små justeringer i den daglige organisering kan give rum til nødvendige drøftelser m.m.

Generelt var erfaringen blandt deltagerne, at projektet og forberedelsen m.m. tog meget tid – mere end forventet. Hjemmerarbejdet var meget omfattende.

Flere øjne og flere stemmer - Hov, min kollega kan også få gode idéer

Det er en væsentlig pointe for deltagerne, at man ikke skal stå alene med opgaven med handleplaner. Det er afgørende, at man løser den i fællesskab, blandt andet fordi det giver en bedre opgaveløsning med ”flere øjne” på opgaven.

Der er også bud på, hvordan man får kollegernes syn på handleplaner i en travl hverdag. En projektdeltager har lagt sedler i dueslagene hos sine kolleger med en besked om, at de skulle tage stilling til nogle handleplantiltag. I første forsøg fik medarbejderen tre tilbakemeldinger ud af 12. Medarbejderen fik dog gode tilbakemeldinger og noget tid efter benyttede en anden medarbejder sig af fremgangsmåden. Selv om det ikke er blevet en fast del af arbejdsgangen, er medarbejderen ikke i tvivl om, at det var godt hun tog initiativet:

”Det er jo et meget stort skridt - man åbner for, at alle kan komme med noget og alle tager det alvorligt”.

En anden projektdeltager bemærker det positive ved at man får kendskab til andres gode idéer:

”Bare og se at: Gud ja, det er da også en god idé - det behøves jo ikke at være min idé”.

På en af arbejdspladserne er det nu besluttet, at i de uger, hvor der ikke er personalemøde, afsætter man i stedet et par timer til at få et bedre teamarbejde op at stå. Der skal bl.a. samarbejdes mere omkring bestemte brugere ”netop for at få flere øjne på”.

Samarbejde om opgaven - flere vinkler på denne opleves af flere projektdeltagere som en motiverende faktor.

Opsamling

Flere øjne på opgaven giver mulighed for en bedre opgaveløsning.

Man har fået øjnene op for kollegerne som videnspersoner.

Der skal af og til tænkes nyt når kollegernes viden skal inddrages.

Konklusion vedrørende at være agtet profet i egen andedam

Ved afslutningen af projektet var nogle af de arbejdspladser, der havde deltaget i projektet, kun i færd med spæde overvejelser, men ingen konkrete tiltag, der syntes at være affødt eller inspireret af deltagelsen i projektet.

Anbefalinger

At Skole- og specialrådgivningens Uddannelses- og udviklingsgruppe tager initiativ til, at der iværksættes kursus- og efteruddannelsesinitiativer vedrørende:

- At institutionslederen og organisationen bakker projektet op ved at sørge for at det formidles og diskuteres på arbejdspladsen.
- Ledelsen skal tydeliggøre, hvordan erfaringerne fra projektet tænkes anvendt på institutionen.
- At ledelsen i en dialog med medarbejderen bidrager til at tydeliggøre, hvordan kurset er vigtigt i forhold til de mål og værdier der er gældende for institutionen.
- At videnspersoner synliggøres og anerkendes på institutionen.
- Der skal sættes tid af til projektet - men de små tidsrum kan også bruges konstruktivt.

Det er afgørende, at ledelse og kolleger interesserer sig for kurset ved at spørge til arbejdet og ved at modtage informationer herom.

Institutionen skal ønske at arbejde videre med de input der kommer fra kurset via deltagerne og prioritere dette.

Sammenfattende konklusion

Konklusion på brugerinddragelse

Der stilles forandrede krav til fagligheden og en opgave for pædagogen er at skabe balance mellem at overtage brugerens liv og at lade stå til. Brugerens rolle som borger kan være svær at rumme.

Det er der forandret på efter Servicelovens vedtagelse. En forandring som aldrig er afsluttet, men altid på vej, i takt med de faglig indholdsmæssige udfordringer der kræves på området.

Der er også fremover behov for at fremme viden og indsigt i, hvordan udarbejdelsen af handleplaner kan ske så brugerindflydelsen fastholdes og udvikles.

Sidegevinster

- Et andet fokus forandrer samværet med borgeren.
- Serviceloven har gjort en forskel - der er et andet fokus. Det er brugerinddragelsen der i endnu højere grad er på dagsordenen, ligesom metodeudviklingen til at kvalificere denne er vigtige at formidle og afprøve.

Konklusion vedrørende teori og metode

Analysen peger på, at håndbog og input på kurset "Kvalitet i planer" generelt har været flittigt anvendt til at skabe kvalitet i handleplaner. At tilskrive noget kvalitet og at skabe kvalitet, hvori det indgår i dynamiske processer ud fra borgerens forudsætninger, medarbejdernes faglighed, arbejdspladsens kultur og traditioner synes at være lykkedes i projektet. Kort sagt det handler, "om måden, hvorpå det gode bliver godt". Håndbogen kan anvendes til en bred målgruppe af funktionshæmmede, den kan anvendes som inspiration, valg af metoder, der netop passer ind til en given problemstilling.

Enkelte metoder fra håndbogen, samt kursets input har ikke været anvendt, andre i begrænset omfang. Det gælder eksempelvis anvendelse af logbog og familierådslagning. De hyppigst anvendte metoder har været mindmap og interview via udviklingssamtaler. Håndbogen har været anvendt i forhold til bruger-, medarbejder- og organisationsniveau og med god effekt. Projektdeltagerne efterlyser yderligere definitioner og oplæring i forhold til refleksioner og formidling. Formidlingsdelen via skriftlighed i projektet har fyldt meget og givet anledning til øget nysgerrighed blandt projektdeltagerne.

Konklusion vedrørende at være agtet profet i egen andedam

Ved afslutningen af projektet var nogle af de arbejdspladser, der havde deltaget i projektet, kun i færd med spæde overvejelser, men ingen konkrete tiltag, der syntes at være affødt eller inspireret af deltagelsen i projektet.

Det er afgørende, at ledelse og kolleger interesserer sig for kurset ved at spørge til arbejdet og modtage informationer herom.

Institutionen skal ønske at arbejde videre med de input der kommer fra kurset via deltagerne og prioritere dette.

Evalueringen af projekt "Kvalitet i planer" viser, at projektet har forandret og udviklet handleplanerne. Der er således en række kvalitative erfaringer, som dels peger på de konkrete erfaringer fra selve kurset, ligesom der er en række perspektiver, som giver bud på fremtidige indsatsområder af relevans for efter- og videreuddannelsestiltag samt indsatsområder for det ledelsesmæssige og organisatoriske niveau.

Refleksion har generelt haft en afgørende positiv betydning for projektdeltagerne. Der er et stort ønske om, at handleplanarbejdet fra projektet bliver til dynamiske redskaber på arbejdspladserne. Realiteten er af og til en anden. En vis parathed til at prøve refleksionsmetoder af skal være tilstede i organisationen.

Perspektiver for arbejdet med handleplaner

Af evalueringen fremgår kommende punkter for udviklingen af det faglig indholdsmæssige arbejde i udviklingen af planer. Det er indsatsområder vedrørende: Brugerinddragelse, udviklingen af begrebet handleplaner og ledelsesmæssige organisatoriske forhold i forbindelse med projektarbejde.

Anbefalinger

Brugerinddragelse

- Udvikling af borgerens kompetencer vedrørende brugerinddragelse i kommunale og amtslige tilbud.
- Udvikling af de professionelles faglige kompetencer i forhold til brugerinddragelse.

Videreudvikling af begrebet planer

- At Skole- og specialrådgivningens Uddannelses- og udviklingsgruppe tager initiativ til, at der iværksættes kursus- og efteruddannelsesinitiativer vedrørende:
 - Udvikling generelt af handleplaner
 - Evaluering af pædagogisk arbejde
 - Formidling og refleksion i pædagogisk arbejde.

Det ledelsesmæssige organisatoriske niveau

- At institutionslederen og organisationen bakker projektet op ved at sørge for, at det formidles og diskuteres på arbejdspladsen.
- Ledelsen skal tydeliggøre, hvordan erfaringerne fra projektet tænkes anvendt på institutionen.
- At ledelsen i en dialog med medarbejderen bidrager til at tydeliggøre, hvordan kurset er vigtigt i forhold til de mål og værdier der er gældende for institutionen.
- At videnspersoner synliggøres og anerkendes på institutionen.
- Der skal sættes tid af til projektet - men de små tidsrum kan også bruges konstruktivt.

Mere information om "Kvalitet i planer"

Kontakt styregruppen

Vil du vide mere om projektet, er du velkommen til at kontakte styregruppen:

Birgit Skov
Afdelingsleder
Nordborg Kommune
Rådhuset
Mads Clausens Vej 13
6430 Nordborg
Tlf.: 7415 1617

Karen Madsen
Udviklingskonsulent
Skole- og specialrådgivningen
Sønderjyllands Amt
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
Tlf.: 7433 5302
E-mail: Karen_Madsen@sja.dk

Anja Amdisen
Udviklingskonsulent
Sekretariatet
Sønderjyllands Amt
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
Tlf.: 7433 5284
E-mail: Anja_Amdisen@sja.dk
(Orlov i perioden 1. august 2003-31. juli 2004)

Kontakt konsulenten

Vil du vide mere om konsulentens tanker om kvalitet, er du velkommen til at kontakte ham:

Per Schaarup,
Cand. Pæd. pæd.
Elsdyrvej 10
8270 Højbjerg.
Tlf.: 4027 2465
2264 6666

Støtte til projektet

Projektet har modtaget i alt 150.000 kr. fra SL' s og BUPL's Udviklings- og forskningsfond.

Bestil håndbogen

Håndbogen kan bestilles hos:

Værkstedet Søndervang,
Stenager 9,
6400 Sønderborg.
Tlf.: 7442 5773
E-mail: Soendervang@sja.dk

Bogen koster 100 kr., incl. forsendelse.

Hvem har fået tilsendt projektets håndbog

Her følger en liste over de personer, institutioner m.v. der indtil videre har fået tilsendt et eller flere eksemplarer af håndbogen:

Konferencedeltagerne
Frederiksborg Amt, psykiatri- og socialområdet
Formidlingscenter Øst
Socialstyrelsen
Studerende på Haderslev Seminariums merituddannelse
Haderslev Seminarium
Seminarieret i Aabenraa
LEV i Roskilde
”Lunden” i Varde
Støttecentret i Rudkøbing
Bo- og Naboskabet i Nakskov
Fagsekretariatet for Voksenhandicap i Rønne
Videnscenter for Bevægelseshandicap i Århus
Maribusene i Roskilde
Dagcenteret Birkegården i Hellerup
Næstved Kommune
Diplom på CVU studerende???
Sexualitetskursus? Hvor etc..???
Uddannelses- og udviklingsgruppen i Sønderjyllands Amt
Amterne i Danmark
Bo- og beskæftigelsesenheder for personer med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne i
Sønderjyllands Amt og sønderjyske kommuner
Amtsrådsforeningen

Bilag 1

Projektbeskrivelse

Bilag 2

"Kvalitet i planer" - aktivitetskalender

Dato/tidspunkt	Mødetype	Indhold
14. januar	Fællesmøde	"Plan eller kontrol" Oplæg v/filosof Keld Brikner "Kvaliteten i arbejdet med planer" PLS's evalueringsundersøgelse af handleplaner.
15. januar	Fællesmøde	"Planen set i et juridisk perspektiv" Oplæg v/jurist Lisbeth Graugård "Kvalitetsforståelse i udviklingen af planer" Konsulent, Cand. Pæd. Pæd Per Schaarup
16. januar	Fællesmøde	"Kvalitetsforståelse i udviklingen af planer" Konsulent, Cand. Pæd. Pæd Per Schaarup.
14. marts	Fællesmøde	"Metoder i brugersamtalen" Oplæg v/ Karen Thymann Hansen, Værkstedet Vongshøj, Vita Jørgensen og Lisa Sejrup, Værkstedet Tre- kanten, Bente Juul, socialfaglig konsulent ved Hjerne- skaderådgivningen i Fyns Amt
15. marts	Fællesmøde	Faglig sparring med proceskonsulent Per Schaarup
22. april	Fællesmøde	"Video-og beskrivelsesmetoder" Oplæg v/psykolog Anni Elmgreen
23. april	Fællesmøde	"Familierådslagning" Oplæg v/cand.psyk. Jytte Faureholm
Perioden: 15. marts - 2. maj	Projektvejledning	Hver projektgruppe (syv i alt) mødes med projektvejleder om arbejdet med planer - bl.a. med udgangspunkt i "Den synnejske håndbog"

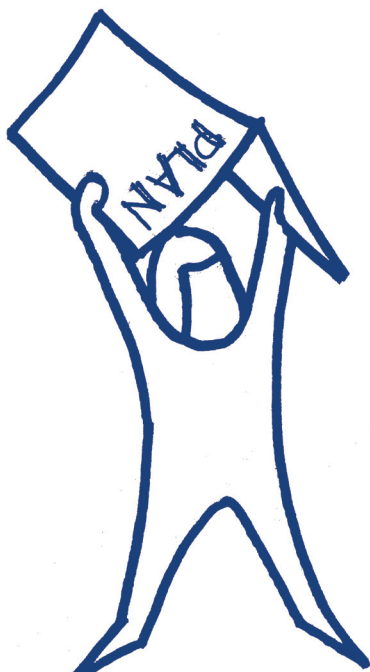
2. maj	Fællesmøde	Faglig sparring med proceskonsulent Per Schaarup.
17. juni	Midtvejsevaluering	Interview med projektdeltagerne og faglig sparring med proceskonsulent Per Schaarup.
Perioden: 17. juni -23. september	Projektvejledning	Hver projektgruppe mødes med projektvejleder.
23. september	Diskussion med planens interessenter	En række interessenter inviteres til at diskutere og perspektivere arbejdet med planer - sparring med Per Schaarup.
Perioden: 23. september - 22. november	Projektvejledning	Hver projektgruppe mødes med projektvejleder.
22. november	Arbejdende værksted	Opsamling og præsentation af deltagernes erfaringer med henblik på udarbejdelse af idékatalog. Per Schaarup deltager.
9. december	Ekstra temadag: Skriveværksted	Udarbejdelse af idékatalog Journalist Eva Tverskov deltager.
Perioden: 9. december - 3. marts	Projektvejledning. ”Generalprøve” på konferencen	Projektgruppe får sparring vedrørende idékatalog. Projektdeltagerne får sparring på conferenceoplæg. Journalist Eva Tverskov deltager.
14. marts 2003	Konference	Formidling af erfaringer og viden fra projektet.

Efter projektet

28. marts	”Profet i eget land” Afsluttende evaluering ”Farvel og tak”	Konsulent Per Schaarup diskuterer med deltagerne, hvordan vi sikrer, at erfaringer fra projektet formidles og anvendes i dagligdagen. Mundtlig, fælles evaluering af forløbet Afsked og tak for denne gang til deltagerne.
2. - 3. kvartal 2003	Evaluering af projekt og anbefalinger	Evaluering af projekt: Projektforløb, implementering på institutioner samt anbefaling til amtets politik på området

Projekt **KVALITET I PLANER** – arbejde med § 111-planer

Du taler på de skrå brædder



- en case om at tage borgeren alvorligt og gode råd til den mundtlige formidling når du skal dokumentere, hvorfor du gør hvad

Indhold

En historie	side 6
Når du laver et oplæg	side 10
15 gyldne ”regler” til at skrive en tale	side 11
At forberede et emne på et møde	side 12
Når du skal holde et oplæg	side 13
Strukturen i et oplæg	side 14
At få andre til at lytte	side 15
At få nogen til at tage en alvorligt	side 15
Etos - Patos - Logos- Nomos - fire elementer der kan hjælpe oplægsholderen	side 16
Manuskriptet	side 17
Oplæg - gode råd	side 18
Til egne notater	side 19

Kære læser!

At kunne formidle mundtligt er en central kompetence når du skal dokumentere, hvad det er du går og gør, hvad enten det er blandt kolleger på personalemødet, overfor ledelsen eller ved oplæg eksternt overfor samarbejdspartnere og den brede offentlighed.

Dette materiale udspringer af det sønderjyske projekt ”Kvalitet i planer - arbejde med § 111-planer”, der i marts og april 2005 mødtes igen – to år efter projektet var evalueret. Ideen med at mødes igen var at reflektere over erfaringerne med handleplaner gennem de sidste to år og at formidle nogle af erfaringerne.

På de næste sider kan du læse artiklen ”En lille historie om den pædagogiske indsats i socialpsykiatrien”, som egentlig er et mundtligt oplæg om spændingsfeltet omsorg/omsorgssvigt. En case fra praksis der illustrerer, hvad der er på spil når man i socialpsykiatrien ønsker at leve op til Servicelovens § 111, hvor det bl.a. hedder: *”Hensigten med at udarbejde en individuel plan i samarbejde med brugeren selv er også, at den pågældende så vidt muligt skal påtage sig et ansvar for sit eget liv ved at indgå forpligtende aftaler om gennemførelsen af planen”*.

Den sidste del af materialet er inspiration og gode råd til dig, som gerne vil blive endnu bedre i den daglige mundtlige formidling internt og eksternt.

Projekt kvalitet i planer - arbejde med § 111-planer har udgivet:
Håndbog -idekatalog og metode katalog 2002
Evaluering på projektet 2003
Du taler på de skrå brædder

Vil du vide mere så kig på hjemmesiden www.sja.dk eller kontakt social pæd. konsulent Karen Madsen, Sønderjyllands Amt tlf. 74 33 53 02

En lille historie om den pædagogiske indsats i socialpsykiatrien

Af Linda Simonsen Lund, Livskraft, Nordborg Kommune og godkendt af ”Pernille”

Så du mon tv-avisens udsendelse i starten af foråret, som handlede om mennesker med sindslidelser, der bogstavelig talt levede i deres eget skidt? Mennesker, som på grund af psykiske lidelser ikke kunne administrere eget liv – mennesker, som manglede sociale og almene færdigheder.

Vi er så heldige i Danmark at have en servicelov, som definerer formålet med den opgave vi som professionelle omsorgspersoner løser i det daglige. Groft sagt, kan man sige, at mangler du sociale og eller almene færdigheder – så kommer der en pædagog efter dig; netop med baggrund i servicelovens formålsparagraffer (se § 1 og § 67).

De mennesker, hvis lejlighed vi fik vist på tv, havde dog fravalgt socialpædagogisk bistand og service fra det offentlige. Serviceloven definerer nemlig også, at vi som borgere har ret til og forventes at tage ansvar for eget liv. I de viste tilfælde medfører denne ret, at de sociale myndigheder forhindres i at yde den hjælp, støtte og omsorg mennesket helt tydeligt havde behov for.

Jeg tror ikke vi i Nordborg kan sætte navn og adresse på helt så grelle tilfælde, som dem vi så på tv - MEN, der er mange måder at vanrøgte og misbruge sit eget liv på. Og det kan også lade sig gøre, selvom borgeren allerede er tilknyttet socialpsykiatrien. (Hvis borgeren frabeder sig vores hjælp har vi via servicelovens § 80 ret til at være opsøgende og insisterende i vore forsøg på kontakt med vedkommende).

Denne historie handler om at skulle være tilskuer til ikke bare et akut og hurtigt selvmord, men et langsomt slid og misbrug af eget liv, der stille og roligt slår krop og hjerne ihjel, men hvor psykiatrilovens bestemmelse om anvendelse af tvang (det, der populært kaldes gule papirer – at der er stor sandsynlighed for bedring ved behandling og røde papirer – at man er til fare for sig selv eller andre) ikke kan bringes i anvendelse. Der er ikke tale om misbrug af alkohol eller stoffer, men om mangel på færdigheder i at mestre eget liv!

Pernille havde i løbet af 23 måneder været indlagt på psykiatrisk afdeling i 18 måneder, da det blev besluttet, at hun skulle flytte ind i vores bofællesskab. Pernille medbragte en lang karriere indenfor det psykiatriske system. Hendes mønster var i grove træk; at flytte og møde nye mennesker, når livet begyndte at gøre ondt eller når samværet med andre mennesker i nærheden blev for anstrengende – og det gjorde det ofte. Samtidig udviklede hun en spiseforstyrrelse med periodevis udsultning og hvad deraf følger. I de sidste mange år har Pernille således været undervægtig og har i perioder kun spist under stort pres fra omsorgspersoner.

Det første hele år i bofællesskabet går med kun få overnatninger på psykiatrisk hospital – men med mange op- og nedture, hvor personalet skiftevis støtter Pernille i at begrænse og sænke aktivitetsniveauet og i at højne hendes selvværd og selvtillid. At forskellige andre årsager går det dårligere fra efteråret 2004. Pernille siger ofte, at hun vil flytte – men ugen efter er hun igen glad og forsikrer, at hun kun vil flytte, når hun har det dårligt. Hendes hukommelse og koncentrationsevne bliver tiltagende dårligere og en vinterdag kollapser hun helt med et selvmordsforsøg – som var meget tæt på at lykkes.

Den efterfølgende indlæggelse på

fem uger gør Pernille godt. På en psykiatrisk afdeling lægger man ansvaret for eget liv fra sig. Der er ingen store beslutninger at træffe. Man har sin egen lille, nøgne stue og forskellige fællesrum. Impulser, stimuli og udfordringer er begrænset. Pernilles vægt falder yderligere under indlæggelsen.

Pernille beslutter sig nu for at ville fraflytte bofællesskabet. Hun kan kun blive lykkelig i egen bolig – mener hun.

Vi tilbyder ad flere omgange at hjælpe hende til at komme til at trives og blive lykkelig i bofællesskabet.

Pernille beder om et møde, hvor kontaktpersoner fra bofællesskabet samt psykiatrisk afdeling, to reservelæger, distriktssygeplejersken og afdelingsleder fra kommunen deltager.

Pernille meddeler sin beslutning.

Alle omsorgspersoner deler deres bekymring for hendes liv udenfor bofællesskabet med hende. Alle fraråder og reflekterer samtidig over Pernilles tidligere udtalelser og udsagn; som efter deres mening tydeligt viser, at Pernille ikke vil kunne klare livet alene – uden den massive støtte og omsorg hun får i dag. Hun fastholder beslutningen – er stærk og urokkelig – eneste bekymring for Pernille er, hvordan og hvornår hun kan fraflytte bofællesskabet.

Nu lige et lille spring til begrebet ”handleplan”.

Borgeren har ret til at få udarbejdet en personlig plan/handleplan (se servicelovens § 111) med beskrivelse af indsatsen for, hvordan vi støtter borgeren i at opfylde sine drømme og visioner. At udarbejde en handleplan i samarbejde med borgeren er en forhandling ud fra devisen, at vi som professionelle har overblik over, hvad det kræver af sociale og almene færdigheder at kunne håndtere eget liv og ikke mindst, hvad det kræver for at kunne få indfriet sine drømme. Samtidig er det med dyb respekt for, at borgeren kender sig selv og sine drømme bedst.

Altså giver serviceloven Pernille ret til at få udarbejdet en personlig plan, der kan støtte hende i at nå hendes mål – nemlig af at flytte bofællesskabet. Pernille er dog ikke interesseret i forhandling ud fra de præmisser vi har opstillet.

Vi ved alle, at livskvalitet og det gode liv er en individuel størrelse – men nogle gange er borgerens drømme ikke forsvarlig og hensigtsmæssig for det videre liv – der ville i Pernilles tilfælde være tale om et langsomt og ydmygende selvmord. Vi kunne ikke forsvarer dette og forsøgte at sætte en anden dagsorden – at lave en forhandling – MEN Pernille endte med at frasige sig al indblanding i hendes liv.

Havde vi lavet en handleplan alene på hendes ønsker og visioner ville det i sandhed være at sætte ”borgeren i centrum” – og vores professionelle faglighed langt ud på et sidespor. Dette mener jeg ikke er hensigten med den nuværende servicelov, som netop angiver, at vi skal støtte mennesket i at mestre eget liv – vi skal hjælpe den sindslidende med det hun selv har svært ved. En udflytning vil for Pernille betyde det stik modsatte, hvilket hele tre faggrupper udtrykte deres bekymring for.

Enden på det hele blev en aftale om, at Pernille kunne komme og bede om råd, hvis hun følte behov, men det skulle være på hendes initiativ og hun ville stort set være overladt til sig selv – som hun ønskede. Dog ville vi naturligvis reagere, hvis vi så, at hun blev til fare for sig selv – det skal siges, at hun på det tidspunkt kun var få kilo fra faregrænsen og hun nævnte selv, at hvis hun ramte 43 kg måtte vi nok hellere sørge for en indlæggelse med sondemad.

Det var grænseoverskridende for os som personalegruppe. Et hurtigt selvmord ”ved man hvad er” – nogle mener f.eks., at det er alles ret at afslutte eget liv. Dilemmaet er, at det Pernille gør, er et langsomt og ydmygende selvmord eller en forværring af psykisk og fysisk velbefindende, som hun ikke ville erkende og som vi ikke havde mulighed

for at påvirke – vi var i denne situation skakmat!

Hvis det du gør ikke virker, så gør noget andet! Et godt mantra at have i pædagogisk arbejde. Vi blev tvunget til at gøre noget andet end vi plejede.

Pernille er et meget socialt menneske, der har brug for hyppig bekræftelse i at hun er sød, god, rar, pæn osv. Hun roder sig ofte ud i aftaler, hun alligevel ikke kan håndtere og må have hjælp til at afslutte. Denne bekræftelse og primære omsorg var hun afhængig af at få fra os, men med den nye aftale ville hun ikke længere få den. Det var slut med pædagogisk motivation og påvirkning – hun fik nu korte, faglige og ærlige meningstilkendegivelser – uden den sædvanlige efterfølgende omsorg. Hun indledte et forhold til en noget yngre mand (med en alvorlig behandlingsdom) – vi var stærkt bekymrede, men nøjedes med en opfordring til Pernille om at passe vældig godt på sig selv.

Pernille havde i mere end 1½ år fået støtte til stort set alt i hverdagen – og nu var det slut.

Der gik ikke så længe før Pernille spurgte den overlæge hun var tilknyttet, om han fortsat mente, at hun skulle blive boende – for hvis han mente det; så ville hun gøre det. Hun fralagde sig med andre ord ansvaret for eget liv – måske fordi vi gjorde noget andet end

vi plejede, måske fordi hun opdagede, at vi havde ret, måske fordi hun oplevede et valg...

I starten sagde hun, at nok blev hun boende, men hun ville passe sig selv – *nu* må vi gerne sige, når vi kan se, at hun skal drosle ned, men hun ønsker ikke, at vi ellers blander os.

Nogle dage er svære for Pernille. Langsomt søger hun os mer og mer, og vi er nu i stand til at gribe ind før det er for sent – der starter en ny historie.

Jeg ønsker ikke større mulighed for tvang i psykiatrien og slet ikke en sådan mulighed i vores regi – jeg ønsker at påpege magtesløsheden i forhold til de dårligst fungerende sindslidende, som dog ikke umiddelbart kan eller skal umyndiggøres og som er udenfor (almindelig) pædagogisk rækkevidde.

Forskellen, på Pernille og de mennesker vi så i tv-avisen, er, at de med stor sandsynlighed ville få det bedre med medicinsk behandling og dermed kan der anvendes tvang, mens Pernille for så vidt var færdigbehandlet og alene overladt til pædagogernes (samt andre faggrupper i socialpsykiatrien) kreative evner.

Når du laver et oplæg

Af Eva Tverskov, journalist

Ideen

Hvad er budskabet? Og hvordan skal modtagerne reagere på oplægget? Skal de gå hjem med en ny forståelse? Glæde? Energi? Virkelyst til forandring?

Målgruppen

Hvem er de? Alder, køn, nationalitet, religion, etnisk tilhørsforhold, professionel baggrund osv. Byg bro til dem – hvad mon de forventer af indhold og form?

Research

Hvad er fremme internt og eksternt om emnet i øjeblikket? Hvilke holdninger dominerer? Hvilke kodeord dominerer?

Rubrik og indledning

Rubrikken lokker folk til at komme. Indledningen bestemmer om de lytter. Brug gerne en del af forberedelsestiden på en indledning, der vækker folks appetit og viser, hvad budskabet er.

Tema

Udnyt at oplæg er gode til at motivere og inspirere. Et oplæg skal både indeholde informationer og argumenter

og bevæge modtagerens følelser og handlinger. Find et tema der kan få oplæggets enkelte elementer til at pege i samme retning. Anekdoter, citater og en personlig historie kan bruges til at præsentere det tema som skal bære oplægget igennem.

Lad fortællingen styre

Byg gerne talen op som en fortælling. En ramme kan støtte oplægsholderen og få modtageren til at forstå. Giv gerne modtageren en mindeværdig kodesætning med hjem om hvert emne.

Sproget

Vær konkret. Brug alle sprogets nuancer, bogstaver, rytme, kontrast – og hold fast i det oplægget handler om. Mange forbehold udvander og gør oplægget kedeligt.

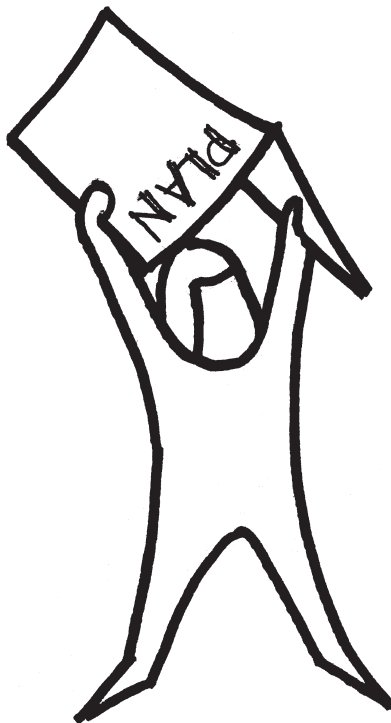
Tal til øret

Vælg ord og vendinger der taler til øret og dermed fanger modtagerens interesse. En lytter har ikke samme overblik eller koncentrationsevne som en læser. Vend tilbage til centrale emner undervejs så budskabet bliver understøttet.

15 gyldne "regler" til at skrive en tale

1. Kort er bedre end langt
2. Enkle budskaber er bedre end komplekse analyser
3. Præcision er bedre end tvetydigheder
4. Variation er bedre end gentagelser
5. En lille menu er bedre end det store kolde bord
6. Tematisering er bedre end tilfældigheder
7. Underdrivelser er bedre end overdrivelser
8. Tro på sagen er bedre end usikkerhed
9. Positivt er bedre end negativt
10. Klarhed er bedre end forvirring
11. Elegance er bedre end opstyltethed
12. Originalitet er bedre end klicheer
13. Gode eksempler er bedre end floskler
14. Kendsgerninger er bedre end luftkasteller
15. Konkrete forslag er bedre end vage ideer

De 15 punkter er lavet af professor Ted Sorensen, der bl.a. skrev John F. Kennedys berømte Berlin-tale med den uforglemmelige sætning "Ich bin ein Berliner".



At forberede et emne på et møde

Du kan forberede dig på mange måder. Det interessante er at finde din egen måde. Hvordan forbereder jeg mig - psykisk og fagligt?

Forberede sig psykisk

Før

- vær forberedt
- visualiser aftenen før

Under

- træk vejret
- indtag rummet
- lyt
- rejs dig evt. op
- vær dig selv

Efter

- hvad gik godt - hvad gjorde jeg, hvad skete der
- hvad vil jeg huske til næste gang

Forberede sig fagligt

Arbejdsmetoder

- lav hurtigskrivning på emnet
- lav stikord på det du skal huske
- lav et mindmap
- forbered lidt, bliv coached, forbered færdig

Hvilket niveau

- tænk på modtagerne
- find eksempler på det samme fra hverdagen

Hjælpemidler

- overvej planche, overhead, flipover, tavle, kopier mm

Efter

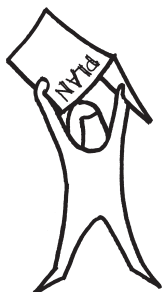
- hvad gik godt - hvad gjorde jeg, hvad skete der hvad vil jeg huske til næste gang



Når du skal holde et oplæg

Du kan overveje

- Hvad vil jeg egentlig sige? (Du taler bedst om noget, du virkelig mener eller har erfaret)
- Hvor længe bør jeg tale? (Så kort som muligt)
- Hvad er modtagerens forventninger til mig?
- Vil jeg bruge manuskript eller blot stikord?
- Hvordan gør jeg? (Rolig, ikke for hurtigt optræden. Vente på alles opmærksomhed. Placere sig rigtigt i rummet)
- Hvordan laver jeg en god indledning? (Noget overraskende, en god historie, noget personligt, noget aktuelt, et spørgsmål, vis noget frem)



- Hvordan laver jeg et godt indhold? (Vær konkret, beskriv sagen, analyser, læg fakta frem og argumenter)
- Hvordan bliver slutningen god? (Slut med et punktum: Noget særlig stærkt og særlig klart: Et resumé, en appel, et godt billede eller en lille historie med bid og vid i)

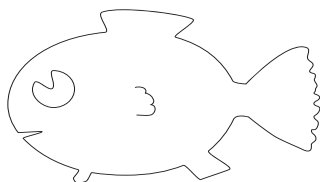
Når du har holdt oplægget, overvej da

- Hvordan gik det?
- Var modtagerne interesserede?
- Var taletiden passende?
- Var notaterne passende, tilstrækkelige - og lette at læse?
- Var der punkter, der ikke kom godt nok frem?
- Hvad vil jeg især koncentrere mig om næste gang jeg holder oplæg?

Strukturen i et oplæg

Fiske-modellen er velegnet, når du skal disponere sit stof. I kort form lyder strukturen:

1. Sig hvad du vil sige (hovedet)
2. Sig det (kroppen)
3. Sig hvad du har sagt (halen)



I den klassiske retorik har du ligefrem et fast skema som inddeler strukturen i et oplæg eller en tale i fem led:

1. Indledning

Her søger du at komme i god kontakt og på god fod med modtageren. Skab sympati for dig selv og dit budskab.

2. Kort orientering

Her fremstiller du ganske kort sagen som du selv ser den. (Sig, hvad du vil sige).

3. Inddeling

Her opregner du de nødvendige og forskellige omstændigheder som forudsætter, at modtageren kan forstå sagen, eller du orienterer om de ting du i det følgende vil tage fat på og i hvilken rækkefølge.

4. Stadfæste

Oplæggets hoveddel, hvor du argumentere for og begrunder, hvorfor du mener dette eller hint. Du uddyber sagen med eksempler, logiske argumenter og konkrete data. (Sig det).

5. Afslutning

Til sidst runder du af ved kort at ridse op, hvad du er nået frem til, så modtageren ikke er i tvivl om hvad det var du ville. (Sig, hvad du har sagt).

At få andre til at lytte

Tja, hvad får mig til at lytte

- en engageret person (55%, 38%, 7%)
- en der taler tydeligt og højt nok
- en som ser mig i øjnene
- en som giver eksempler og billeder, så jeg forstår
- vil gerne kunne se personen
- pauser får mig til at tænke med
- en som kan lytte og lave dialog
- der skal være indhold, det må gerne være filosofisk, noget som sætter tanker i gang

At få "nogen" til at tage en alvorligt

Tja, hvad får mig til at tage nogen alvorligt?

Relationen

- tillid til personen (etos)
- troværdig (etos)
- engageret (etos)

Indholdet

- hold i oplysningerne (logos)
- forstår perspektivet (nomos)
- kan opleve indholdet (se, forstå, mærke, høre...) (patos)



Etos - Patos - Logos - Nomos

-fire elementer der kan hjælpe oplægsholderen

Etos

Etos er talerens troværdighed. Erfaring, ekspertise, offentlig anerkendelse, professionel fremtoning og sikker optræden er alt sammen elementer, der øger en persons Etos.

Patos

Patos handler om at spille på modtagerens følelser. Skyld, kærlighed, sikkerhed, grådighed, medlidenhed, glæde og vrede er alle udtryk for patos, der kan bruges til at påvirke modtagerne.

Logos

Logos er de elementer der taler til vores logiske sans. I en akademisk diskussion er logos helt afgørende. Logos er det vi opfatter som "rigtigt" og bestemmer dermed vores opfattelse af "virkeligheden". Skriftligt materiale, statestik, eksperters udtalelser, foto - og filmmateriale, vidneudsagn, mv er alt sammen logos elemener. Mængden af logos hænger nøje sammen med etos. (En læges

udsagn om at en person ser sløj ud, tæller mere end en tilfældig iagttagers vurdering af personen).

Nomos

Nomos handler om vores kulturarv. Det fælles mellem taleren og modtagerne. Nomos opbygger en følelse af fælles idealer og at tilhøre den samme gruppe "os og dem". Når der eksisterer samme udgangspunkt må begge parter alt andet lige kunne enes om én fortolkning. Kan taleren overbevise modtageren om at talerens synspunkter hviler på et fælles værdigrundlag - ja, så er modtageren langt mere tilbøjelig til at lade sig overbevise af argumentationen. Denne identifikationskæde mellem taler, budskab og modtager er nok det stærkeste virkemiddel vi har til vores rådighed.

Manuskriptet

Kladden er ofte en blanding af idéer, stikord og fuldt udformede sætninger. På et tidspunkt i løbet af forberedelsen finder man ud af, om man vil bruge fuldt udformet manuskript eller et mindre (stikords-)manuskript.

Hvad slags manuskript afhænger af:

- hvor godt man er inde i sit emne
- hvor rutineret man er
- hvor god man er til huske sit stof
- hvor god man er til at koncentrere sig
- hvor vigtigt det er at overholde en tidsramme

Fuldt manuskript

- kan bruges til at læse op og levere videre (politiske taler fx.)
- skriv tydeligt med god linjeafstand
- lav passende afstand efter hvert afsnit.
- slut hvert ark med et færdigt afsnit.

Fordele

- får alt med
- har dokumentation
- rigtig formulering

Ulemper

- risiko for at blive oplæser
- risiko for at miste øjenkontakt
- risiko for skriftsprog
- mindre spontanitet

Nøgleord + vigtige sætninger

evt. det fuldt udarbejdede manuskript med nøgleordene i margin og sætninger understreget

Nøgleord

- kartotekskort kan være praktiske som manuskript
- kun stikord og nøgleord på hvert kort

Fordele

- let ved øjenkontakt
- let at håndtere
- større spontanitet

Ulemper

- risiko for at glemme
- ingen dokumentation
- kræver viden om emnet

Oplæg - gode råd

1. Få coaching på din idé og struktur (fisken)
2. Øv oplægget igennem “live”. Tag tid på det
3. Kom i god tid og tjek rummet med borde etc.
4. Tjek om de tekniske hjælpemidler virker
5. Uddel dagsordenen eller skriv den op på flipoveren
6. Husk pauser - de får lytteren til at tænke med
7. Brug rummet og kroppen, stå op hvis det passer til situationen
8. Lyt til modtagerne
9. Skab dialog
10. Skab identifikation med anekdoter, aktuelle “kroge”, den 3. dim





Projektet er støttet af:

SL's og BUPL's Udviklings – og forskningsfond



Projektet er udviklet i samarbejde mellem:

Nordborg Kommune
Sønderjyllands Amt



Deltagerne i projektet det sociale

kommer fra følgende arbejdspladser:

Nordborg Kommune

Bofællesskabet Elmebjergvej
Støttecenteret Th. Brorsons Vej 8
Botilbuddet Svenstrup
Botilbuddet Nørrebo

Tønder Kommune:

Botilbuddet Engen
Botilbuddet Strucks Allé 5

Løgumkloster Kommune

Hjemmevejledningen

Sønderborg Kommune

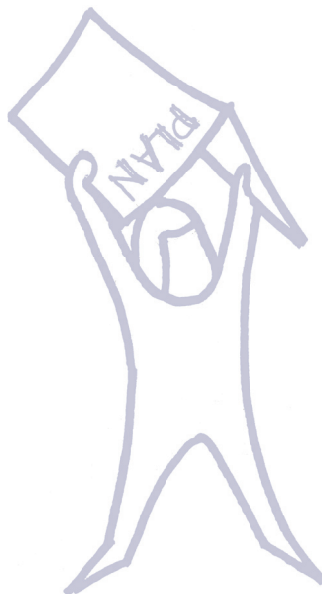
Hjemmevejledningen

Aabenraa Kommune

Botilbuddet H.P. Hansens gade

Sønderjyllands Amt:

Boenheden Vilstrupvej
Værkstedet Søndervang
Boenheden Pensionatet i Tønder
Boenheden Løgumgård



Sønderjyllands Amt