

Oktober 2012

Brugerinddragelse er mere end at spørge: "Hvad kunne du tænke dig?"

Kommunerne har i disse år stor opmærksomhed på, hvordan de kan inddrage brugerne mest muligt - både i selve produktionen af ydelser og i valget af, hvilke ydelser, der skal produceres. Men selv om mange kommuner har gode erfaringer med inddragelse gennem tilfredshedsundersøgelser, dialogmøder og workshopper, så er det nok ikke tilstrækkeligt at spørge: "Hvad synes du?" eller "Hvad kunne du tænke dig?"

Vi skal i stedet på opdagelse hos brugerne for at få indsigt i, hvad de tænker, hvad de gør, og hvordan de oplever kommunens ydelser. Det har KLK hjulpet mange kommuner med, og det er vores påstand, at kommunerne kan få meget mere ud af at inddrage brugerne, end de får i dag.

Et gammelt Henry Ford-citat lyder: "Hvis jeg havde spurgt brugerne, hvad de ville have, havde de sagt hurtigere heste." Og der er noget om snakken. For udfordringen er netop, at det kan være vanskeligt for brugerne at pege på, hvad kommunen skal ændre for at skabe bedre resultater og give bedre service. De ser på det, de har, og ønsker sig enten mere af det samme eller noget helt andet, som er svært at sætte ord på.

Det handler om at få indsigt i brugernes tanker, handlinger, behov og drømme, så vi kan forstå, hvorfor de opfatter kommunens ydelse eller kommunikation som de gør. I stedet for at spørge hvad de kunne tænke sig, skal der fokuseres på brugernes konkrete oplevelser med den nuværende service. Samtidig ser man kommunens organisation, kommunikation og tilbud gennem andre øjne – nemlig brugerens.

Resultaterne – eller opdagelserne – skal gøre ledere og medarbejdere klogere på, hvad udfordringen er, og til at se ud over eksisterende løsninger, så der kan skabes nogle nye og innovative løsninger.

KLK's tilgang til brugerinddragelse giver:

- Et blik udefra – brugernes - på kommunens organisation, der med sikkerhed vil udfordre organisationens egne forståelser.
- En proces, hvor der ikke kun fokuseres på, hvad der skal ændres, men også på, hvad der fungerer i dag – noget der skal være mere af.
- Nogle brugere, der reelt føler sig inddraget og taget alvorligt.
- Et stærkt udgangspunkt for at skabe nye, innovative løsninger.

KLK's tilgang til brugerinddragelse kan fx bruges, hvis kommunen:

- Vil dykke ned i de centrale problemstillinger, som en brugertilfredshedsundersøgelse har afdækket for at få en kvalitativ forståelse af problemstillingen og udvikle bud på nye løsninger.
- Skal udbyde en opgave og ønsker, at de mulige leverandørers tilbud skal tage udgangspunkt i brugeres og medarbejders tanker og ønsker til fremtiden. KLK har bl.a. brugt denne tilgang ved udbud af driften af et plejecenter.
- Ønsker større sammenhæng i brugernes møde med kommunens forskellige afdelinger og forvaltninger. Metoden har været anvendt til at skabe en mere sammenhængende ungeindsats i flere kommuner.



Hvis du vil vide

mere om KLK's arbejde med brugerinddragelse og brugerdriven innovation, kan du kontakte konsulent Sune Holm Thøgersen på tlf. 33 70 34 32 eller mail: suh@kl.dk

Oktober 2012

Plejehjem bygges på hverdagsfortællinger

KLK og Kolding Kommune tog udgangspunkt i de mennesker, der skal bruge plejecentret, da kommunens nye plejecenter skulle på tegnebrættet. Beboere, personale, pårørende og frivillige blev alle inddraget, og resultatet er 12 hverdagsfortællinger, der viser, hvad et godt plejecenter skal rumme



Når beboerne flytter ind på Kolding Kommunes nye plejecenter, ved de, hvad der venter dem. De har nemlig været med i hele processen og fortalt om deres ønsker og behov til centret.

Ifølge Anne Schødts Nielsen, der er projektleder for projektet i Kolding Kommune, var det vigtigt for kommunen at inddrage både beboerne, personalet, de pårørende, de frivillige og hele nærmiljøet, så alle tænkelige input kom med.

"Vi ville gerne vise de kommende tilbudsgivere, hvad det er, der skal være kendetegnende for vores nye plejecenter, men det skulle være uden at stille deciderede krav, som man gør i traditionelt udbudsmateriale", forklarer hun.



Brugerinddragelse version 2.0

Derfor kontaktede kommunen KLK, der lavede en proces, hvor alle parternes ideer blev kortlagt.

"Vi ville ikke lave almindelige borgermøder, for de ville ende med en kritik af det nuværende plejecenter. Vi valgte i stedet at gå på opdagelse i hverdagen for at finde ud af, hvad brugerne, personalet, lokalsamfundet, osv. oplever. Derefter samlede vi de gode historier ud fra forskellige temaer, og resultatet blev 12 hverdagsfortællinger, som indgår i udbudsmaterialet", siger Sune Holm Thøgersen, der er konsulent i KLK.

Processen viste bl.a., at kommunen bør fokusere på, hvordan indflytningsforløbet kan gøres smidigt, at plejecentrets rammer skal tænkes sammen med de velfærdsteknologiske løsninger, at beboerne gerne vil have et produktionskøkken, og at den gode stemning skal flyttes med.

Sidegevinster

Ifølge Anne Schødts Nielsen er fortællingernes primære mål at sætte ord på nogle af de ting, der kan være svære at formulere som for eksempel stemningen, men der er også en sidegevinst.

"Borgerne, medarbejderne og de frivillige er meget mere omstillingsparate i forhold til det, der skal foregå. I stedet for at være triste over at skulle lukke det gamle, ser de positivt på det, fordi vi fokuserer på alt det gode, vi kan med det nye. Det er faktisk også lykkedes at få italesat, hvad det er for en stemning, vi skal bevare", siger hun.

Kan inspirere alle

Hun forklarer i samme ombæring, at metoden har været god i forhold til at styre processen og indfange en bred målgruppe.

Selv om hverdagsfortællingerne i første omgang er et inspirationskatalog til tilbudsgiverne, får kommunens øvrige plejecentre nu også glæde af det.

"Vi vil gerne bruge det internt på alle vores plejecentre. For selv om de ikke skal bygge nyt, så kan det helt sikkert inspirere andre og få dem til at overveje, om deres rammer og plejekoncept er, som det skal være", forklarer Anne Schødts Nielsen.

Nyt fra KL's Konsulentvirksomhed

Målet med nyhedsbrevet er at inspirere kommunale medarbejdere, politikere og topledere med artikler om aktuelle tendenser, nye produkter og relevante projekter inden for ledelse, organisation, økonomi og styring. Du kan bestille "Nyt fra KL's Konsulentvirksomhed" direkte til din mailboks på www.klk.kl.dk/nyhedsbrev. Læs mere om KL's Konsulentvirksomhed på www.klk.kl.dk