

Juni 2002



Psykiatrien i Århus Amt

Center for evaluering

Brugerindflydelse i eget hjem

- evaluering af brugerindflydelse i
botilbudet Kragelund, Psykiatrien
i Århus Amt

Forord

Hermed foreligger evalueringen af brugerindflydelse i botilbudet Kragelund, Psykiatrien i Århus Amt. Evalueringen er rekvireret af botilbudets ledelse. Psykiatriledelsen i Århus Amt har bidraget med en tredjedel af evalueringens omkostninger. Evalueringen er en del af projektet "udvidet brugerindflydelse i botilbudet Kragelund", som har forløbet over den tre-årige periode 1999-2001. Evalueringen har til formål at tilvejebringe et informationsgrundlag til diskussion af indsatsen i forbindelse med projektet, samt til en overordnet diskussion af, hvordan rammerne og kulturen i botilbudet forenes med arbejdet hen imod udvidet brugerindflydelse.

Center for evaluering, Psykiatrien i Århus Amt er ansvarlig for evalueringens gennemførelse og dens konklusioner. Evalueringen er gennemført i perioden august 2000 - marts 2002. Projektbeskrivelse og første led i dataindsamlingen er udført af evaluator, mag.art. Lisbeth Ørtenblad, mens færdiggørelsen og formidlingen af evalueringen er foretaget af evaluator, cand. phil. Marianne S. Balleby.

En tak til alle, der har stået til rådighed med oplysninger til evalueringens gennemførelse, og en særlig tak til beboere og medarbejdere i botilbudet, der har taget godt imod evaluatorene.

Center for evaluering, Psykiatrien i Århus Amt.

Knud Ramian
Evalueringsschef.

ISBN 87-91149-12-6

INDHOLDSFORTEGNELSE

Resumé og konklusioner	5
1. Indledning	11
Evalueringsens formål og baggrund	11
Evalueringsens fremgangsmåde og metoder	14
2. Botilbudet Kragelunds organisation og historie	19
3. Et projekt om brugerindflydelse	25
Brugerindflydelsesprojektets opstart	28
Grupper og udvalg	30
Husmødet som et brugerindflydelsesforum	36
4. Eget hjem-målsætningen - udadtil og indadtil	41
Privatlivsgrænsen over for omgivelserne	44
Privatlivsgrænsen inde i botilbudet	48
5. Fællesrummene - en botilbudskultur	51
Brudstykker fra hverdagen i botilbudets fællesrum	54
Offentlighed og synlighed i botilbudet	59
6. Perspektiver på brugerindflydelse mødes og brydes	67
Perspektiver på botilbudets rehabiliteringsmålsætning	67
Perspektiver på botilbudets eget hjem-målsætning	69
Perspektiver på botilbudets deltagelsesmålsætning	71
Perspektiver på botilbudets hjælpe-målsætning	72
7. Hvad kræver brugerindflydelse af medarbejdere og beboere	79
Hvad kræver brugerindflydelse af medarbejderne	79
Hvad kræver brugerindflydelse af beboerne	83
8. Hvordan evaluerer man brugerindflydelse	91
Anvendelse af etnografisk deltagerobservation	91
Forslag til yderligere undersøgelser	95
Litteratur m.m.	97

Resumé og konklusioner

Brugerindflydelse er et centralt begreb inden for socialpsykiatrien. I botilbudet Kragelund har man i særlig grad bestræbt sig på at inddrage beboerne i forhold, der vedrører botilbudets hverdag. I perioden 1999 til 2001 har botilbudet fået midler fra Socialministeriets 15 M-pulje til at sætte fokus på brugerindflydelse. Denne evalueringsformål er at undersøge, hvordan projektperioden er forløbet, og hvordan kulturen i botilbudet spiller sammen med målsætningen om brugerindflydelse.

Botilbudet Kragelund, der danner rammen om fjorten voksne sindslidendes tilværelse, ligger cirka fem kilometer syd for Århus i et gammelt og roligt villakvarter, tæt ved vandet og skoven. De første beboere flyttede ind i de nyrenoverede bygninger i juni 1998.

Botilbudet befinder sig i en gul to-etagers bygning, hvor der ligger tolv små lejligheder. To lidt større lejligheder ligger i bygningen overfor. På hver af botilbudets to etager er der fælles køkken, dagligstue m.m.

Botilbudets beboere er psykiatrisk velbehandlede, men typisk vil deres sociale funktionsevne være væsentligt reduceret, hvorfor de ikke er i stand til at klare en tilværelse uden væsentlig medarbejderstøtte. I botilbudet arbejder man med træning, udvikling og afklaring af beboernes færdigheder samt afklaring omkring beboernes fremtidige boform. Der er fjorten faste medarbejdere i botilbudet med forskellig faglig og erfaringsmæssig baggrund.

Det kan konstateres, at brugerindflydelse har været et vigtigt princip i arbejdsformen i botilbudet siden opstarten i 1998, hvor allerede de beboere, som ventede på at flytte ind, blev inddraget i indretningen af botilbudet.

Organisatoriske tiltag i forbindelse med brugerindflydelsesprojektet

I botilbudet har man sat en række tiltag i værk i forbindelse med projektet om udvidet brugerindflydelse.

En udviklingskonsulent var tilknyttet botilbudet for blandt andet at afholde temadage for beboere og medarbejdere. Udviklingskonsulenten udførte interview og skrev rapporter om beboernes og medarbejdernes tanker vedrørende botilbudet og brugerindflydelse (Greve 2000a og 2000b). Der blev endvidere inddraget brugerlærere, som afholdt debataftener for

beboerne. På disse debataftener fandt man blandt andet frem til en række områder, som beboerne ønskede indflydelse på. Disse områder er sidenhen indgået i et omfattende arbejde med en lang række af grupper og udvalg om kost, døgnrytme, havearbejde, EDB og meget mere. En arbejdsgruppe har udarbejdet en politik for beboernes deltagelse i ansættelsesudvalg. De deltagende beboere har fortalt om deres overvejelser i forhold til, hvor meget de reelt har kunnet påvirke vurderingerne af ansøgerne, og i forhold til hvem de repræsenterer, når de er med i ansættelsesudvalget. Man diskuterer fortsat, hvordan det kan gøres overkommeligt for beboerne at læse de mange ansøgninger og deltage i møderne. Det ugentlige husmøde fungerer som beboernes forum. Her diskuteres og fremlægges blandt andet gruppernes arbejde. Medarbejderne søger at inddrage de beboere, der ikke kommer på husmødet, ved at kontaktpersonen medbringer dagsordener og referater til ugemødet med beboeren.

Den omfattende mødeaktivitet i forbindelse med de mange grupper er blevet koordineret af brugerindflydelseskoordinatorer, der har styret møderne, skrevet referater og så videre.

Medarbejderne har på forskellige måder søgt at inddrage beboerne og finde former, som stemmer overens med beboernes ønsker og muligheder. Eksempelvis har medarbejderne i flere sammenhænge interviewet beboerne. Medarbejderne har ofte afholdt møder i selve botilbudet, så beboere har kunnet gå til og fra. Temadage ud af huset har nogle gange været indledt med debataftener i botilbudet, så de beboere, der ikke har deltaget i temadagen, har kunnet fremkomme med deres holdning til et givent tema. Nogle temadage er blevet kombineret med ferieaktiviteter, og beboerne har fået mulighed for at blive kørt tilbage til botilbudet, hvis de har ønsket det.

Beboerne opfordres til så vidt muligt at deltage i arbejdsgrupper, temadage, debataftener og husmøder. Medarbejderne i botilbudet har måttet forholde sig til, at beboernes interesse er svingende, hvad angår deltagelse i brugerindflydelsesaktiviteterne.

Kravet om deltagelse er ikke eksplicit formuleret, og det nævnes i forskellige sammenhænge, at brugerindflydelse også er retten til at sige nej til at deltage i aktiviteter og møder. Alligevel arbejder medarbejderne vedholdende med afprøvning af forskellige inddragelsesformer.

Det er til diskussion, hvordan medarbejdere og beboere i botilbudet kan drage nytte af de erfaringer, man har gjort sig med forskellige inddragelsesformer, herunder hvorvidt beboernes ønsker om at blive eller ikke blive inddraget bedst efterkommes.

Det kan konstateres, at der i botilbudet lyttes meget til beboerne; de kan ad mange kanaler give deres mening til kende. Det kan også konstateres, at processerne frem mod konkrete ændringer kan være langsommelige, hvilket for nogle beboeres vedkommende afføder frustration.

Det er til diskussion, hvordan beboernes ønsker indhentes, uden at medarbejderne skaber urealistiske forventninger til, hvad der reelt lader sig ændre i botilbudet.

Det komplicerede arbejde med at beskrive, hvilke forhold beboerne har indflydelse på, hvilke de kan få indflydelse på, og hvilke de aldrig vil kunne få indflydelse på, er fortsat i gang i botilbudet. Der har været rejst flere diskussioner om, hvor grænserne for brugerindflydelse går. Som beboer kan du for eksempel godt være med til at bestemme, hvornår du skal stå op om morgenen, om du vil ryge hash, hvilke farver, der skal være på væggene, hvor ferien skal gå hen, hvem der skal være din kontaktperson, og nu også hvem der ansættes i botilbudet. Men det er blandt andet blevet afklaret, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt for beboerne at have indflydelse på, hvem de bor sammen med. Også spørgsmål om, hvornår og hvortil beboerne skal flytte, og om de kan blive boende i botilbudet, har været rejst. På grund af beboernes grundlæggende afhængighed af hjælp er deres indflydelse på disse forhold reelt begrænsede, men brugerindflydelsesprojektet har været med til at sætte denne slags diskussioner på dagsordenen.

Det er til diskussion, hvordan man i botilbudet sikrer en fortsat afklaring blandt medarbejdere og beboere i forhold til, hvilke områder, beboerne ønsker at få indflydelse på, og hvilke områder de kan få indflydelse på.

Eget hjem i en botilbudskultur

At beboerne i så høj grad inddrages i og opfordres til at søge indflydelse på botilbudets praktiske forhold, hænger sammen med, at beboernes selvbestemmelse og indflydelse anses for at være vigtig for en forbedring af beboernes nuværende og fremtidige tilværelse. Der er i botilbudet en eget hjem-målsætning, som handler om, at beboerne så vidt muligt skal have indflydelse på stedets dagligdags forhold.

Denne målsætning afspejler sig blandt andet i en omfattende brug af metaforer om, hvad botilbudet er for et sted - en højskole, en familie, et bofællesskab eller andet. Brugen af metaforer har åbnet op for diskussioner, som mange medarbejdere og beboere tager del i. Også via deres sprog viser medarbejdere og en del af beboerne, at botilbudet ikke er en behandlingsinstitution, men beboernes hjem, hvor medarbejdere og beboere er sammen.

Man siger for eksempel ikke ord som “patient”, “personale” og “cardex”, men “beboer”, “medarbejder” og “samarbejdsmappe”. Der er desuden ingen skilte, og medarbejderne bærer ikke alarm.

Beboerne har selv indrettet deres lejlighed, og lejlighederne fremstår meget forskellige, næsten som forskellige verdener. I botilbudet værnes der om lejlighedernes privatlivsrum. Der er forskel på beboernes ordens- og rengøringsniveauer, og det kan konstateres, at medarbejderne jævnligt har diskussioner om, hvornår de skal gribe ind og blande sig i beboernes privatliv i lejlighederne.

Det kan i relation til eget hjem-ideologien diskuteres, hvordan botilbudet i tilstrækkelig grad kan sikre, at en voksen person kan have et privat udfoldelsesrum samtidig med, at den enkeltes rehabiliteringsmålsætning opfyldes.

En særlig ‘botilbudskultur’ kan siges at kendetegne fællesrummene, hvor beboernes hjem og medarbejdernes arbejdsplads befinder sig inden for de samme vægge. Fællesrummene er karakteriseret ved at være meget offentlige rum. Der er meget lyd i botilbudet og fællesrummene er forholdsvis små. Det kan konstateres, at beboerne bruger fællesrummene forskelligt; at nogle beboere går ind i deres lejlighed oftere end andre.

Der kan udpeges zoner eller territorier i botilbudets miljø, hvor der er forskel på, i hvor høj grad, det er beboerne eller medarbejderne, der sætter dagsordenen. Den fælles hverdag i botilbudet organiseres under hensyntagen til den enkelte beboer, men samtidig er der en række praktiske forhold, som medarbejderne tager sig af. De skal for eksempel afvikle ugesamtaler, holde statusmøder, køre beboerne til læge eller andre steder, administrere medicin og så videre. Ofte er det medarbejderne, der sørger for, at der bliver købt ind, lavet mad og gjort rent, omend de hele tiden inddrager beboerne heri.

Det kan konstateres, at der løbende foregår diskussioner blandt medarbejdere og beboere om, hvad de forskellige rum skal bruges til og af hvem. Medarbejderne fylder ofte meget i det lille kontor i botilbudet, hvor kalender, samarbejdsmapper, pengekasser, computer og medicin befinder sig. Alligevel er der også en del beboere, som benytter sig af opfordringen til at bruge kontoret, blandt andet til at læse og skrive i deres samarbejdsmappe.

Målsætninger mødes og brydes

Botilbudets kultur er præget af, at stedets forskellige målsætninger mødes og nogle gange støder sammen i hverdagens hændelser og diskussionerne om brugerindflydelse.

Eget hjem-målsætningen sætter sig igennem i botilbudets hjemlige indretning, i sproget, i markeringer over for omverdenen og i de interne sociale grænser mellem fællesrum og lejligheder. Men da botilbudet har en målsætning om at yde hjælp til beboerne, fylder medarbejderne forholdsvis meget i hverdagen - der er behov for, at medarbejderne klarer mange gøremål, herunder de, der knytter sig til beboernes udvikling og træning.

Botilbudets rehabiliteringsmålsætning har indflydelse på vilkårene for brugerindflydelse i botilbudet. En del af denne målsætning er, at beboerne skal flytte fra botilbudet efter nogle år. For nogle beboeres vedkommende har tidsfaktoren negativ indflydelse på deres engagement i diskussioner og arbejdsgrupper. Derudover kan beboernes egne ønsker om at modtage hjælp eller købe rengøring eller mad udefra støde sammen med kravene i rehabiliteringsmålsætningen, for eksempel omkring deltagelse i madlavning og rengøring. Brugerindflydelse kan i visse sammenhænge optræde som en del af rehabiliteringen. Der opstår en deltagelsesmålsætning, som hænger sammen med rehabiliteringen på den måde, at medarbejderne vurderer, at beboerne på sigt bliver bedre til at klare sig, hvis de lærer at deltage i diskussionerne om livet i botilbudet.

Det kan konstateres, at brugerindflydelse, for mange beboere padoksalt nok synes at fremstå som noget, der kommer oppefra - som medarbejdernes og botilbudets projekt frem for beboernes projekt. Det synes som om, mange beboere ser brugerindflydelse og tilbudet om deltagelse som et systemkrav frem for en beboerrettighed.

Det er til diskussion, hvilke muligheder der er for i højere grad at gøre brugerindflydelse til beboernes projekt frem for botilbudets og medarbejdernes projekt.

På grund af deres sindslidelse har beboerne svært ved at få opfyldt deres grundlæggende rettigheder. De har behov for hjælp. I botilbudet ligger vurderingen af, hvornår beboerne skal ydes hjælp, hos medarbejderne. På grund af rehabiliteringsmålsætningen vil der ofte stilles krav om beboernes deltagelse i diverse gøremål. Medarbejderne vil altid stå i en magtfuld position over for beboerne, omend de vil det eller ej. Beboernes placering i en afhængighedssituation kan udløse forskellige typer af reaktioner over for medarbejdernes krav. Det kan konstateres, at beboerne i botilbudet ofte efterspørger omsorg og hjælp fra medarbejderne frem for at ytre ønske om at blive inddraget i botilbudets praktiske forhold.

At lære brugerindflydelse

Ledelse og medarbejdere arbejder ud fra mottoet “vejen bliver til imens vi går”, og medarbejderne lægger mange kræfter i at finde sig tilrette med en arbejdsform, hvor hvert

et lille skridt overvejes og tages under hensyntagen til beboerne og deres individuelle forskelle og ønsker.

Hvad kræver brugerindflydelse af medarbejdere og beboere? Der har som led i projektet i botilbudet været fokus på medarbejdernes udvikling i form af supervision, temadage og kurser. Der er en høj grad af kursusaktivitet, introduktionsforløb, undervisning i KANBO og GAS m.m. for nye medarbejdere. Medarbejderne giver udtryk for, at der løbende er et behov for at diskutere, hvordan de bedst arbejder med brugerindflydelse i alt, hvad de foretager sig. Typisk handler sådanne diskussioner om balancen mellem brugerindflydelse og omsorgssvigt, hvor medarbejderne placerer sig forskelligt.

Botilbudet er et kompliceret apparat at lære at kende. Både beboere og medarbejdere er klar over, at det at arbejde ud fra mottoet "vejen bliver til imens vi går" er yderst krævende for en medarbejdergruppe. Man kan sjældent fastsætte rammer for brugerindflydelse. Hver eneste lille hverdagshændelse, hver mødeindkaldelse, hver eneste lille ændring i botilbudet skal vurderes ud fra beboernes præmisser. Den enkelte medarbejder må erkende og eventuelt arbejde med sit eget perspektiv på brugerindflydelse, acceptere andres perspektiver og være realistisk i sin målsætning i forhold til brugerindflydelse.

Det er til diskussion, hvordan medarbejdergruppen i et botilbud, der arbejder med brugerindflydelse bedst sammensættes, herunder hvordan engagementet i forhold til brugerindflydelsesprocesserne opretholdes.

Men hvad med beboerne? Beboerne skal ligeledes lære et kompliceret apparat at kende, når de flytter ind i botilbudet. Det at bo i et botilbud, hvor meget er til diskussion og under forandring, synes at kræve en løbende oplæring. I dag skal kontaktpersonerne hjælpe beboerne med denne oplæring. Det er spørgsmålet, om beboerne herudover kunne drage nytte af en udefrakommende supervisor eller rådgiver til afklaring af det komplicerede sociale rum, de befinder sig i botilbudet.

Det er til diskussion, hvordan beboerne styrkes i at kunne varetage deres rettigheder, pligter og muligheder for at sige til og fra, hvad angår botilbudets hverdag og deres individuelle rehabilitering.

1. Indledning

Denne evaluering tager fat i den praktiske dimension af servicelovens brugerindflydelsesmålsætning, som den kommer til udtryk i botilbudet Kragelund. Brugerindflydelse indeholder for psykiatribrugeren i det sociale felt både elementer af rettigheder og pligter. Rettigheder forstået som brugerens ret til at leve sit liv på egne præmisser. Pligter forstået som målsætningen om, at psykiatribrugeren i så høj grad som muligt skal tage ansvar for sin egen tilværelse. I botilbudet Kragelund har man i en årrække haft fokus på brugerindflydelse. Hvad kan man lære af botilbudets projekt? I kapitlet her beskrives evalueringens fremgangsmåde og arbejdsspørgsmål, og rapportens indhold præsenteres.

Evalueringens formål og baggrund

Botilbudet Kragelund, der er et socialpsykiatrisk botilbud i Århus Amt, modtog i 1999 en tre-årig bevilling fra Den Sociale Sikringsstyrelses 15M-pulje til gennemførelse af projekt "udvidet brugerindflydelse på Kragelund". Projektet blev afsluttet ved udgangen af 2001.

Center for evaluering, Psykiatrien i Århus Amt blev i 1999 af botilbudets ledelse bedt om at evaluere udviklingen og resultaterne af den treårige proces. Evalueringens formål er herunder at undersøge, hvordan kulturen i botilbudet spiller sammen med målsætningen om brugerindflydelse.

Brugerindflydelsens popularitet

Der tales meget om brugerindflydelse i dagens socialpsykiatri. Der er en forventning om, at (for)brugeren af et tilbud kan medvirke til at forbedre ydelsens kvalitet. Man anser brugeren af ydelsen for at have et anderledes syn på, hvad den bedste ydelse er, end beslutningstagere, ledelse og medarbejdere. Brugerindflydelse fremstår som et positivt begreb, der henviser til den enkelte brugers ret til at få indflydelse på den form for hjælp, vedkommende tilbydes.

Individualiseringen af indsatsen i det sociale felt afspejles blandt andet i lovgivningen. Servicelovens § 112 har til formål at sikre, at et tilbuds indhold svarer til brugerens behov, ønsker, ressourcer og forudsætninger. Det hedder her: "Kommunen eller amtskommunen

sørger for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene. Amtskommunen eller kommunen fastsætter retningslinier for brugerindflydelsen”.

I Psykiatrien i Århus Amt har man siden 1999 haft en brugerindflydelsespolitik, som gælder for både behandlings- og socialpsykiatrien. Heri står:

Brugerindflydelse skal være et princip i alt behandlingsarbejde. Det skal være med til at øge brugernes kontrol over eget liv, sikre brugerens værdighed og sikre at udviklingen af psykiatriens mange tiltag følger brugerens behov. I et større perspektiv skal brugerindflydelse understøtte brugerens integration som borger og styrke hans lyst til og mulighed for at deltage i samfundets øvrige demokratiske processer. (‘Brugere i psykiatrien’ 1999, s. 4)

Psykiatrideledelsen for Psykiatrien i Århus Amt har en målsætning om, at brugerpolitikken skal realiseres og udvikles yderligere de kommende år (jf. ‘Udviklingsplan for Psykiatrien i Århus Amt’ 2001, s. 23). Det er spørgsmålet, hvilke rammer brugerindflydelsespolitikken skal realiseres i.

Brugerens pligt til at tage ansvar

I socialpsykiatrien modtager psykiatribrugerens støtte i forhold til at få opfyldt sine sociale rettigheder.¹ Ifølge Servicelovens § 67 er kommunen eller amtskommunen forpligtet til at yde en særlig indsats over for voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Indsatsen har blandt andet til formål at forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion og udviklingsmuligheder og forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse. Men det står også i loven, at afgørelsen i forhold til, hvad hjælpen skal bestå i, ikke altid kan ligge hos brugeren, hvis denne på grund af “nedsat psykisk funktionsevne” er ude af stand

1

De sociale rettigheder er: At træffe beslutninger om eget liv, at bo i egen bolig, at komme omkring og have kontakt med andre, at have arbejde/aktivitet i hverdagen, at få undervisning/uddannelse, at dyrke interesser, at få råd og vejledning, at have mulighed for at modtage behandling og at have en økonomi (jf. Adolph m.fl.(red.), *Kvalitet i Socialpsykiatrien*, Videnscenter for Socialpsykiatri, 2000, s. 48ff.).

til at vurdere egne interesser.²

Selvom der ingen steder direkte står, at medarbejdere og ledere bedre end den sindslidende ved, hvad sindslidende har behov for, afspejler ovenstående alligevel det paradoks, at den sindslidende, trods nok så megen brugerindflydelsespolitik, ikke altid selv kan være herre over, hvad der vurderes som den bedste hjælp. Vurderingen vil ofte foretages af medarbejdere i forhold til behandlingsmæssige, politiske og ressourcemæssige rammer.

I de fleste sammenhænge fremstår og opfattes begrebet om brugerindflydelse positivt; det ses som en mulighed for kvalitetsforbedring - for brugerens skyld. Begrebet henviser til generelle menneskerettigheder og handler om respekten for brugerens værdier.

Men hvad har brugerne reelt indflydelse på? Og kan man som bruger afslå tilbudet om indflydelse? Brugerindflydelse fremtræder både som en rettighed og et krav. Dels hænger brugerindflydelse sammen med kravet om, at borgeren skal tage ansvar for sit eget liv³, dels målsætningen om, at en behandlingsmæssig indsats skal begrænses til den mindst indgribende, hvilket kan lede tankerne hen på et motiv om effektivisering og besparelser.⁴

Hvis man antager, at brugerindflydelse er et ønskværdigt mål, hvordan kan brugere, medarbejdere og systemet som sådan rustes til at sikre, at brugerindflydelse bliver reel og overkommelig?

2

Lovteksten lyder som følger: "Kommunen eller amtskommunen skal yde hjælp efter denne lov i overensstemmelse med formålet, jf. § 67, til personer med betydelig nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan tage vare på deres egne interesser, uanset om der foreligger samtykke fra den enkelte." (Serviceloven § 67a).

3

I vejledningen til retssikkerhedsloven står: "Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og i mange tilfælde er det også vigtigt, at borgeren selv sætter sig nogle mål og træffer sine egne beslutninger, som skal støtte målet og hensigten med hjælpen. Hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, er det naturligvis vanskeligt for borgeren at påtage sig dette ansvar, herunder at sætte sig mål. Samtidig vil der være en betydelig risiko for, at myndigheden overtager ansvaret, og derved oplever borgeren, at der handles hen over hovedet på ham eller hende." (Vej. 44 af 6. marts 1998, kapitel 3). Det fremgår ligeledes af denne vejledning, hvordan en modtager af en ydelse har *pligt* til at videregive informationer til brug for sin sags behandling.

4

Et sådan spørgsmål vedrørende motivet bag brugerindflydelse stilles for eksempel af Ole Thomsen i artiklen 'Brugerindflydelse - realitet og dilemma' (*Socialpsykiatri*, nr. 1 2000).

I Socialministeriets vejledning om den sociale indsats for udsatte voksne peges der på brugerindflydelsens komplekse karakter, og hvordan det enkelte tilbud må anskue brugerindflydelse som en proces:

Arbejdet med at styrke brugernes indflydelse og dermed ansvar indebærer en række problemstillinger både i relation til brugerne og til medarbejderne, som må søges løst i den løbende proces, det er at inddrage brugerne i tilbuddenes udformning. (Vej. nr 45 af 10. marts 1998, kapitel 4).

Denne evaluering kan ses som en undersøgelse af vilkårene for en sådan proces i botilbudet Kragelund.

Evalueringens fremgangsmåde og metoder

Evalueringen har været styret af følgende spørgsmål:

Brugerindflydelse i botilbudet Kragelund

- Hvorvidt og hvordan afgrænses brugerindflydelse som begreb i botilbudet?
- Hvilke rammer er der for brugerindflydelse i botilbudet?
- Hvordan påvirker de fysiske rammer brugerindflydelsesperspektivet?
- Kan man tale om en "hjemmepræget" i forhold til en "institutionspræget" kultur i botilbudet, og hvad kendetegner disse?
- Hvilke aktiviteter i forhold til implementering af brugerinddragelse er gået godt, hvilke knap så godt, og hvilke ser ud til at have betydning for brugerindflydelse?

Beboerperspektiv

- Hvordan oplever beboerne brugerinddragelse, og er der i forløbet sket ændringer i det?
- Hvad kræver det af beboerne at opnå og iværksætte brugerindflydelse?
- Er der barrierer fra beboernes side i forhold til at medvirke til udviklingen af brugerindflydelse?
- Er der forskelle blandt beboerne i forhold til, hvordan brugerinddragelse opleves og håndteres?

- Hvordan er relationen mellem beboere og personale samt mellem beboerne internt?
- Har beboerne erfaringer fra andre (bo)tilbud, som er anderledes end det nuværende tilbud?

Medarbejderperspektiv

- Hvordan oplever medarbejderne brugerindflydelse, og hvilken rolle har de i implementeringen?
- Påvirker brugerinddragelse kollegarelationer?
- Hvordan er relationen mellem beboere og personale?
- Har medarbejdere erfaringer fra andre tilbud, som er anderledes end det nuværende tilbud?
- Er der forskelle internt i personale gruppen i forhold til, hvordan brugerinddragelse opleves og håndteres; er der forskelle i forhold til diverse faggrupper, og hvordan giver det sig evt. til udtryk?
- Er der personlige og/eller faglige barrierer som baggrund for, at brugerindflydelse kan være vanskelig at udvikle og deltage i for nogle?

Det er hensigten, at erfaringerne fra Kragelund kan være med til at belyse, hvorvidt der kan *identificeres strategier til fremme af et brugerinddragelsesperspektiv i arbejdet med målgruppen af voksne sindslidende.*

Denne evaluerings genstandsfelt kan siges at bestå af de vilkår eller forudsætninger, der har været for botilbudets afprøvning af en række tiltag i forhold til brugerindflydelse.

Det er kompliceret at præcisere succeskriterierne for brugerindflydelse. Er det for eksempel antallet af fremmødte beboere til de ugentlige husmøder (á la stemmeprocenten ved et folketingsvalg)? Eller er det rettere beboernes bevidste fravalg af deltagelse i husmøderne? Evalueringen beskriver, hvordan brugerindflydelsen forstås på forskellige måder i botilbudet.

To evaluatører fra Center for Evaluering har foretaget dataindsamlingen over to år i perioden 1999-2002. Undersøgelsen blev påbegyndt af evaluatør Lisbeth Ørtenblad og er videreført og sammenskrevet af Marianne S. Balleby. En væsentlig del af dataindsamlingen er foregået ud fra en socialantropologisk tilgang og ved hjælp af etnografisk deltagerobservation som metodisk fremgangsmåde. Deltagerobservation dækker over en praksis, hvor der indsamles informationer gennem aktiv deltagelse kombineret med observation af og refleksion over de informationer, som indsamles.

Evaluatorene har gentagne gange besøgt botilbudet og har deltaget i hverdagslivet såvel som i særlige begivenheder. Tilstedeværelsen har haft det formål, at evaluatorene har skullet opnå en fornemmelse af botilbudets kultur, det vil sige de udtalte og udtalte forhold ved botilbudets sociale rum.

Begge antropologer havde før evalueringen kun lidt kendskab til botilbudsmiljøet, og de kendte ikke medarbejdere og beboere i botilbudet Kragelund. Rollen som udenforstående har evaluatorene kunnet udnytte til at observere og stille spørgsmål til, det der konkret foregår i huset i hverdagen. Evaluatorene har befundet sig i en læringsproces i forhold til selv at kunne gebærde sig i botilbudet, som har åbnet op for muligheden for at udforske disse forhold.⁵

I forbindelse med evalueringen er der foretaget fire beboerinterview og tre interview med medarbejdere. Der er desuden afholdt en debataften for beboere og en temadag for beboere og medarbejdere. Beboer-interviewene og debataftenen med beboere fandt sted midt i undersøgelsesperioden, før medarbejderinterviewene, hvilket skete med henblik på at lade beboerne definere, hvad der var vigtigt at undersøge i forbindelse med brugerindflydelse.

Undersøgelsen har inddraget forskelligt skriftligt materiale, som er udarbejdet i botilbudet: Botilbudets servicedeklaration, en artikel (Bøgelund 2001), en pjece om botilbudet, værdigrundlag, botilbudets hjemmeside og rapporter vedrørende brugerindflydelsesprojektet (Greve 2000a og 2000b, Dybdal 2001). Referater fra husmøder, debataftrener, temadage m.m. er blevet gennemset. Botilbudet indgik endvidere i en brugertilfredshedsundersøgelse (Service- og Kvalitetskontoret, Århus Amt 2001) samt en sammenlignende evaluering af bostøtten og botilbudet på Kragelund (Cohen 2001). Desuden er der udarbejdet en tilsynsrapport for botilbudet (2001).

I løbet af undersøgelsesperioden er to andre botilbud i Århus Amt blevet besøgt: Kjærsholm under Socialpsykiatrien i Skanderborg-Odder-området og Katrinebjergcentret under Socialpsykiatri Nord i Århus-området. Besøgene har bestået af rundvisning i botilbudene og en samtale med enten en afdelingsleder eller medarbejdere. Besøgene har bidraget til at kaste lys over, hvad der 'rører sig' i de forskellige botilbud, organisering, arbejdsformer, hvilke ord man anvender for tingene, de fysiske rammer m.v.

5

I kapitel 8 beskrives og diskuteres de metodiske forhold ved denne form for evaluering.

Rapportens opbygning

I det næste kapitel beskrives botilbudets organisation og historie.

Kapitel 3 omhandler selve brugerindflydelsesprojektet og de aktiviteter, der er blevet iværksat i den forbindelse.

Kapitel 4 handler om, hvordan eget hjem-målsætningen kommer til udtryk i hverdagen i botilbudet. Der gives eksempler på, hvordan målsætningen kommer til udtryk på to fronter. For det første i den privatlivsmarkering, der finder sted over for omverdenen og for det andet i den privatlivsgrænse, der findes inde i selve botilbudet mellem beboernes egne lejligheder og resten af botilbudet.

I kapitel 5 beskrives mere udførligt, hvilken 'botilbudskultur', der kan siges at være i botilbudets fællesrum. Disse rum er karakteriseret ved at være steder, hvor botilbudets forskellige målsætninger brydes. Her er botilbudet ikke udelukkende beboernes eget hjem. Botilbudets kultur, som den udspiller sig i fællesrummene, er markeret ved en høj grad af synlighed og offentlighed, hvor medarbejderne er forholdsvis meget tilstede.

I kapitel 6 gennemgås beboeres og medarbejderes oplevelser af botilbudet og brugerindflydelse i lyset af botilbudets forskellige målsætninger, og kapitel 6 handler i forlængelse heraf om, hvad den megen fokus på brugerindflydelse kræver af medarbejderne og af beboerne i et botilbud.

Kapitel 8 handler om, hvordan man evaluerer brugerindflydelse i et botilbud. Hvordan skal man forstå brugerindflydelse som en evalueringsgenstand? Anvendelsen af deltagerobservation i forbindelse med nærværende evaluering diskuteres. Og der gives forslag til uddybende undersøgelser om brugerindflydelse i botilbud og i psykiatrien generelt.

Undervejs i rapporten henvises til relevant litteratur, rapporter og andet, og bagerst i rapporten findes en samlet optegnelse over den anvendte litteratur med mere.

Hvor der i rapporten nævnes navne på beboere og medarbejdere, er de opdigtede.

2. Botilbudet Kragelunds organisation og historie

I dette kapitel gives en kort beskrivelse af Botilbudet Kragelunds socialpsykiatriske opgave og af de mennesker, der bor og arbejder der.

Botilbudets opgave

Botilbudet Kragelund, der hører under Socialpsykiatri Sydvest i Århus Amt, er forholdsvis nyetableret - de første beboere flyttede ind i juni 1998.⁶ Botilbudet er et sted, hvor der ydes hjælp. Det refererer til Servicelovens § 92, hvori står:

Amtskommunen sørger for, at der er det nødvendige antal pladser i boformer, der er egnede til længerevarende ophold til personer, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp i almindelige daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis. (§ 92 stk. 1).

Botilbudet er endvidere et tidsbegrænset tilbud med et afklarings- og rehabiliteringssigte. Botilbudet beskriver sit formål som:

“at støtte den enkelte beboer til at arbejde med sit liv ud fra den pågældendes behov og ressourcer, så han eller hun kan blive bedre i stand til at leve en selvstændig tilværelse”⁷

Servicelovens § 110 og § 111 stiller krav om brugen af handleplaner. I botilbudet finder dette arbejde så vidt muligt sted ved inddragelse af beboere blandt andet med baggrund i måleredskaberne CAN (Camberwell Assessment of Need) og GAS (Goal Attainment Scaling), som Psykiatrien i Århus Amts stiller krav om anvendelse af. Botilbudet har viderudviklet CAN så det nu, som “KANBO”, er målrettet beboere i et døgntilbud. KANBO benyttes systematisk og danner også baggrund for statusoplæggene til de

6

Takstbetalingen i botilbudet er pr. døgn kr. 1.333,- (2002). Amt og kommune deles om udgifterne 50/50%. Beboerne betaler selv kr. 3.100,- + for brug af el og vand om måneden. Derudover kommer betaling til kost samt rejser og aktiviteter.

7

Botilbudet Kragelund; Socialpsykiatri i Århus B 15, s. 3, august 1999 i Cohen 2001, s. 37.

socialpsykiatriske konferencer. Alle medarbejdere undervises i brugen af KANBO og GAS. Botilbudet har altså en overordnet målsætning om træning, udvikling og afklaring af beboernes færdigheder samt afklaring omkring beboernes fremtidige boform. Denne rehabiliteringsmålsætning spiller sammen med en række andre målsætninger og har indflydelse på vilkårene for brugerindflydelse i botilbudet. Dette samspil af målsætninger vil blive undersøgt nærmere i denne evaluering. Allerførst følger her en beskrivelse af botilbudets beboere, medarbejdere og fysiske rammer.

Botilbudets beboere

Botilbudets fjorten beboere kan betegnes som psykiatrisk velbehandlede, men deres sociale funktionsevne er typisk væsentligt reduceret, hvorfor de ikke er i stand til at klare en tilværelse uden væsentlig medarbejderstøtte. De er præget af svære kontaktvanskeligheder, initiativsvækkelse, isolationstendenser, ustabil døgnrytme og har vanskeligt ved at magte de nødvendige aktiviteter for at opretholde en tilværelse, hvad angår husførelse, fritidsaktiviteter, netværk med videre.

I begyndelsen af botilbudets historie var beboerne karakteriseret ved, at de havde længerevarende indlæggelser på et psykiatrisk hospital bag sig; de har typisk boet på hospitalet i længere perioder i mangel af den rette behandling og det rette tilbud. Efterhånden er der beboere i botilbudet, som har kortere indlæggelser bag sig; som hurtigere er blevet medicineret og visiteret til socialpsykiatrien.

I tilsynsrapporten for Kragelund (2001) nævnes, at ikke alle beboere har behov for det rehabiliteringstilbud, det er stedets opgave at yde; at nogle beboere i højere grad har behov for et omsorgstilbud.

Visitation af nye beboere foregår via en socialpsykiatrisk konference. Efter konferencen sender socialkonsulenten en orientering til afdelingslederen i botilbudet, der laver en handleplan sammen med den kommende beboer, der undervejs får mulighed for at komme på besøg i botilbudet.

Siden botilbudets opstart i 1998 er 10 beboere flyttet fra botilbudet, og nye er kommet til. De udvisiterede beboere er flyttet i egen lejlighed, heraf er fem flyttet ind i en af lejeboligerne, Boligerne på Kraglunds Allé 16, som ligger lige neden for botilbudet, eller de er flyttet til andre botilbud med forskellige former for bostøtte, eksempelvis kommunale opgangsfællesskaber.

Nogle af beboerne er lige flyttet hjemmefra, når de flytter ind i botilbudet, nogle har som

nævnt boet på Psykiatrisk Hospital i Risskov i mange år, enkelte har boet i andre botilbud i amtet, og nogle har haft egen bolig i en eller anden form.

Alle beboerne får medicin. Beboernes nuværende alderssammensætning er 24-49 år med et gennemsnit på 35 år. Tre af beboerne er over 40 år. På nuværende tidspunkt (april 2002) bor der ti mænd og fire kvinder i botilbudet. Hovedparten af beboerne lider af forskellige former for skizofreni, enkelte er manio-depressive. Omkring fire af de nuværende beboere har et misbrug af alkohol, hash og/eller andet.

Medarbejderne i botilbudet

Inklusiv lederen er der ansat fjorten faste medarbejdere i botilbudet. Botilbudet er en tværfaglig arbejdsplads, som består af ikke mindre end syv forskellige faggrupper: pædagog, social- og sundhedsassistent, plejer, sygeplejerske, ergoterapeut, socialrådgiver og beskæftigelsesvejleder.

Medarbejderne er fra 26 til 54 år gamle. Fem er over 40 år. De senest ansatte i botilbudet har været forholdsvis unge og aldersgennemsnittet er i dag på 38 år. Der er ansat syv mænd og syv kvinder i botilbudet.

Medarbejderne kan fungere som primær kontaktperson for (hovedsageligt) en beboer og som sekundær kontaktperson for en anden. Derudover kan medarbejderne have mindre, specifikke funktioner i forhold til andre beboere. Disse kaldes skyfunktioner.

Medarbejderne arbejder på skift over hele døgnet. Natarbejderen overnatter i et medarbejderrum i bygningen over for selve botilbudet. Arbejdstiderne veksler en del. De kan eksempelvis være 8-16, 15-23 eller 15-15. I skrivende stund er medarbejdere og ledelse ved at overveje en mere decentral planlægning af medarbejdernes mødetider, som vil stille dem endnu mere fleksibelt i forhold til arbejdsplanlægning.

Botilbudet fungerer yderligere som arbejdsplads for en række vikarer og skiftende praktikanter. Praktikanterne er fra pædagog- og social- og sundhedsassistent-uddannelserne, og de er som regel i praktik et halvt år. Vikarerne kan være studerende fra ovennævnte uddannelser, psykologi, socialrådgiveruddannelsen eller andre uddannelser. Enkelte er også færdiguddannede, eventuelt med anden beskæftigelse. Der er 13-15 vikarer tilknyttet botilbudet, hvoraf nogle bruges oftere end andre. Enkelte af vikarerne er tidligere praktikanter i botilbudet. Vikarernes alder ligger mellem 24 og 35 år.

Botilbudet Kragelund som en del af Kragelund

Botilbudet ligger syd for Århus by, cirka fem kilometer fra byens centrum. Det ligger for enden af Kragelunds Allé i et gammelt og roligt villakvarter, forholdsvis tæt ved vandet og skoven. Kragelund blev opført som en stor landbrugsejendom i midten af 1800-tallet. I en periode var her teglværk, og sidenhen blev stedet ombygget og fungerede i en periode som restauration og hotel.⁸

Kragelund danner i dag rammen om tre socialpsykiatriske tilbud under Socialpsykiatri Sydvest i Århus Amt: Bostøtteteamet Kragelund, Dag- og Kulturcenter Kragelund og Botilbudet Kragelund. Disse tilbud deler den store matrikel, hvortil hører en lille park og en forhav. I 1999 stod desuden Boligerne på Kragelunds Allé 16 færdige. Disse udlejes efter lejelovens betingelser til 12 voksne sindslidende, hvoraf enkelte, som nævnt tidligere, var beboere i botilbudet. Nogle af disse lejere modtager i dag bostøtte fra bostøtteteamet på Kragelund. Dag- og Kulturcentret kører endvidere en lille café, Café Kragen, og der ligger også en festsal i tilknytning til dagcentret, som alle tilbudene benytter, og som dagcentret endvidere udlåner til lokale foreninger, en teatergruppe med mere. Botilbudet ligger altså op ad to andre socialpsykiatriske tilbud, som det deler administration og ledelse med, på et område, hvor der også ligger en række lejligheder til sindslidende, en offentlig park og en festsal, som anvendes til forskellige formål.

Indretning og fysiske rammer

Botilbudet finder man i en stor, gul to-etagers bygning midt på grunden. Her er tolv af botilbudets fjorten lejligheder samlet. Disse tolv et-værelses lejligheder er på 35 m². De er fordelt på de to etager, som har identisk rumfordeling. På hver etage er desuden et køkken, en dagligstue med TV og video, et toilet på gangen og et lokale, der i stueetagen fungerer som kontor og ovenpå udgør et edb-rum. Der er vaskemaskine og tørretumbler på hver etage. Der er to telefoner på hver etage, som er koblet på botilbudets officielle telefonnummer. Derudover har beboerne en mønt-telefon på gangen på første sal.

To af botilbudets lejligheder ligger over for selve botilbudet i den ene ende af en bygning, der yderligere rummer et kontor, toilet, to værelser for botilbudets medarbejdere (et

8

Læs mere herom på botilbudets hjemmeside: www.botilbuddetkragelund.dk.

overnatningsværelse og “vækstrummet”), bostøttens lokaler, pedelrum, musikrum m.v. Lejlighederne her er to-værelses lejligheder på hver 52 m² med egen indgang. Der er køkken og dagligstue i ét og et soveværelse. Der er eget bad og toilet i alle fjorten lejligheder. I de tolv mindre lejligheder er der et tekøkken og et rum, der fungerer som både soveværelse og stue. Beboerne har selv indrettet deres lejlighed, og hvad angår møbler, gardiner, maling m.v. er de indrettet meget forskelligt. Beboerne har selv en nøgle til deres lejlighed. Der er i dag mulighed for kabel-TV i lejlighederne med et selvvalgt antal kanaler. Tre af beboerne har egen telefon med eget nummer.

Når man taler om “botilbudet”, er det bygningen med de tolv lejligheder og diverse fællesrum, man refererer til. Det er på disse to etager, hovedsageligt i fællesrummene, vi evaluatore har befundet os, når vi har besøgt botilbudet i forbindelse med denne evaluering.

Botilbudets opstart i 1998

De første beboere flyttede ind i botilbudet i juni 1998. De flyttede ind i nyrenoverede bygninger, som på grund af diverse forsinkelser, en arbejdsnedlæggelse blandt håndværkerne og hørings-runder i lokalmiljøet, endnu ikke var klar til indflytning, da medarbejderne blev ansat i maj 1998. Medarbejderne besøgte forskellige steder de første to måneder, de var ansat. De mødtes i lånte lokaler på Provstebakken, et andet socialpsykiatrisk botilbud i Århus Amt. Medarbejderne udgjorde også i starten en tværfaglig gruppe, og de havde forskellige arbejdserfaringer: Nogle havde været ansat andre steder i socialpsykiatrien eller i hospitalspsykiatrien, og andre havde ikke nogen psykiatrierfaring eller var nyuddannede. Da de første beboere flyttede ind i juli 1998, var ansøgningen om brugerindflydelses-projektet formuleret, og de nyansatte medarbejdere har haft begrebet med sig fra første færd.

Enkelte af de beboere, som var visiteret til botilbudet, blev allerede i løbet af disse første to måneder inddraget i indretningen af botilbudet: De blev for eksempel opfordret til at tage med ud at købe møbler. Medarbejderne varetog dog en del af indretningen, for at gøre stedet imødekommende og klar til indflytning. Medarbejderne indkøbte lamper, køkkenredskaber, møbler til fællesrummene med mere. Efterhånden som beboerne flyttede ind, blev de inddraget i, hvad der skulle indkøbes af gardiner, hvilke farver stof, der skulle på møblerne og så videre. Allerede her var brugerindflydelsen i højsædet, og medarbejderne brugte og bruger fortsat mange kræfter og diskussioner på at finde sig tilrette med en arbejdsform, hvor hvert et lille skridt overvejes og tages under hensyntagen til beboerne og

deres individuelle forskelle.

Metaforen “vejen bliver til imens vi går” er blevet anvendt siden botilbudets start og er desuden titlen på de første rapporter om brugerindflydelse, som blev udarbejdet i sin tid af en konsulent fra Uddannelsesafdelingen, Psykiatrien i Århus Amt (Greve 2000a og 2000b). Ingen, som vi har talt med, husker præcis, hvornår vendingen første gang dukkede op, men medarbejderne nævner ofte mottoet som et begreb for botilbudets særkende. Mottoet viser, hvordan brugerindflydelse er indgået som et vigtigt led i stedets arbejdsform siden begyndelsen i 1998.

Der udskilles her fire målsætninger for botilbudet, som sammen sætter rammen for brugerindflydelsen på stedet. Én målsætning er som beskrevet i serviceloven, at beboerne skal *hjælpes* til at kunne klare deres tilværelse. En anden målsætning handler om *rehabilitering* og afklaring i forhold til en fremtidig boform. En tredje målsætning er *deltagelse* i stedets udvikling og fællesskabet - idet aktiv deltagelse og samarbejde omkring beslutninger anses som vigtige for beboernes fremtidige liv. Og en fjerde målsætning er i forlængelse heraf en *eget hjem*-målsætning, som skal styrke incitamentet til brugerindflydelse.

Botilbudets mange diskussioner om brugerindflydelse og de forskellige måder at inddrage beboere på, som er blevet afprøvet i botilbudet, viser, hvordan de forskellige målsætninger mødes og nogle gange støder sammen.

3. Et projekt om brugerindflydelse

Brugerindflydelse indgår som en central del af botilbudets samlede profil. I dette kapitel beskrives nogle af de aktiviteter, der er blevet sat i værk i forbindelse med brugerindflydelsesprojektet i 1999 til 2001. Det diskuteres, hvilke former for inddragelse, der er blevet afprøvet i botilbudet.

Fokus på brugerindflydelse

Brugerindflydelse har som nævnt været et fremtrædende tema i botilbudets forholdsvis unge historie. I tre år har botilbudet fået midler fra socialministeriets 15 M-pulje til at sætte ekstra fokus på brugerindflydelse. I ansøgningen står blandt andet:

“Brugerindflydelse handler om tre vigtige ting:

- at medarbejderne tilegner sig nye færdigheder og arbejder med egne barrierer og etiske problemstillinger i forhold til brugerindflydelse.
- at beboerne bliver trænet i at tage indflydelse og kvalificeret til at tage indflydelse på eget liv i de demokratiske processer i botilbudet og i overordnede arbejdsgrupper.
- at gøre psykiatrien brugervenlig, bl.a. ved at arbejde med metoder og kommunikationskanaler, der opfanger brugernes oplevelser og efterfølgende anvender dem, at brugere er repræsenterede i den overordnede planlægning af psykiatrien, samt i uddannelses- og evalueringsopgaver.”

(botilbudet Kragelund 1998).

Andre tilbud i og uden for Århus har ofte hørt om projektet i botilbudet, blandt andet har nogle af medarbejderne fra botilbudet været ude at holde oplæg om deres måde at arbejde på.⁹ Medarbejdere fra botilbudet fortæller, at de bliver mødt med både skeptiske og interesserede spørgsmål om projektet, når de er på kurser, seminarer og andet. Brugerindflydelse indgår i botilbudets selv-præsentation.¹⁰

9

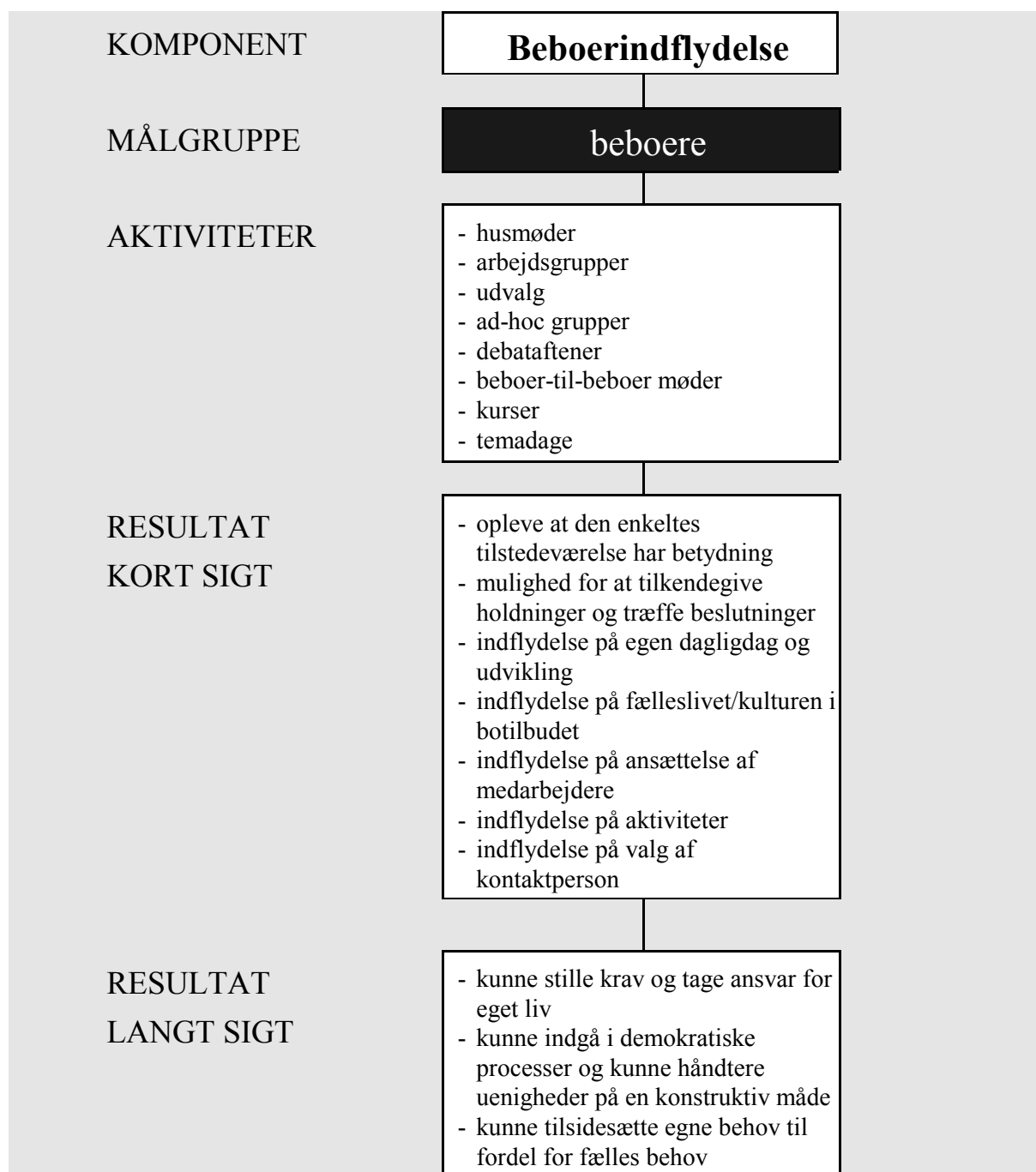
Botilbudets brugerindflydelsesprojekt nævnes endvidere i *Socialpsykiatri* nr.1, 2000 (s. 21).

10

For eksempel i præsentationen over for interesserede ansøgere til stillinger i botilbudet.

I forbindelse med en tidligere evaluering er der blevet udarbejdet en programteori for botilbudet, hvor “beboerindflydelse” fremhæves som en selvstændig komponent i beskrivelsen af den indsats, der ydes i botilbudet. Komponenten er gengivet på følgende side.

Brugerindflydelse i botilbudet på Kragelund, som beskrevet af medarbejderne.¹¹



Mål (for den samlede programteori): Træning, udvikling og afklaring af beboerens

11

Kilde: 'Programteori for botilbudet på Kragelund - et medarbejderperspektiv' i 'Livet omkring Kragelund - en evaluering af to verdener', Center for evaluering, Psykiatrien i Århus Amt, maj 2001, s. 40-44.

færdigheder. Afklaring omkring beboerens fremtidige boform.

Som det fremgår af denne komponentbeskrivelse er botilbudets teori om brugerindflydelse, at brugerindflydelse i første omgang kan resultere i, at beboerne får indflydelse på de konkrete forhold i botilbudet. Og på lang sigt kan brugerindflydelse medvirke til, at beboerne bliver bedre til at stille krav og indgå i demokratiske processer på et generelt plan. Hvordan forsøges resultaterne konkret opnået i botilbudets hverdag, og hvordan opleves det af beboere og medarbejdere? I det følgende beskrives en række af de tiltag, der har været sat i værk i botilbudet i forbindelse med projekt "udvidet brugerindflydelse i botilbudet på Kragelund".

Brugerindflydelsesprojektets opstart

Over en periode på tre måneder i 1999 fulgte en konsulent fra Uddannelsesafdelingen i Psykiatrien i Århus Amt hverdagslivet i botilbudet. Konsulenten deltog i forskellige møder og arrangementer.

Konsulenten interviewede undervejs samtlige medarbejdere og de beboere, der ønskede at deltage (det vil sige tolv beboere) om deres oplevelser af botilbudet. De mange udsagn blev sammenskrevet i to rapporter.¹² Disse rapporter, som har titlen "Vejen bliver til imens vi går" (Greve, 2000a og 2000b), har sidenhen dannet baggrund for mange diskussioner i botilbudet. Blandt andet er de blevet gennemgået i forbindelse med en række debataftener. Flere beboere nævner disse rapporter, når de skal definere, hvad brugerindflydelsesprojektet har handlet om, og også medarbejdere giver udtryk for, at de mange udsagn i rapporterne kan være gode til at vise, hvordan nogle holdninger har ændret sig i botilbudet.

Fra projektets begyndelse i 1999 blev der endvidere inddraget en række brugerlærere fra Uddannelsesafdelingen i Psykiatrien i Århus Amt. Brugerlærerne afholdt debataftener i botilbudet, som kun var for beboere. Nogle af debataftenerne formede sig som længerevarende besøg, hvor brugerlærerne spiste i botilbudet (stadig uden medarbejdernes tilstedeværelse). I en periode kom brugerlærerne på besøg hver 14. dag. Blandt andet fandt brugerlærerne sammen med beboerne frem til 27 områder, som de gerne ville diskutere på en fremtidig temadag. Ifølge en medarbejder i botilbudet deltog cirka en tredjedel af beboerne i disse debataftener.

12

Lederen af botilbudet blev endvidere interviewet. Rapporten eller artiklen herom er under udarbejdelse.

Konsulentene arrangerede sammen med brugerlærerne en temadag med titlen “Mit hjem din arbejdsplads”, som omhandlede brugerindflydelse. På temadagen blev en lang række områder, herunder de 27, som beboerne havde foreslået, gennemgået med henblik på at definere, om der på området var ingen indflydelse, deltagelse, medindflydelse eller selvbestemmelse.

Disse områder har sidenhen dannet baggrund for en lang række arbejdsgrupper i botilbudet, og via debataftener og en række forskellige temadage er der blevet fulgt op på, hvor områderne har befundet sig i forhold til de forskellige niveauer for indflydelse.

I projektets indledning blev der ligeledes ansat en brugerindflydelseskoordinator, som havde til opgave at implementere brugerindflydelsesprojektet i botilbudet. En stor del af koordinatorens opgaver vedrørte de forskellige typer af udvalg (arbejdsgrupper, udvalg, aktivitetsgrupper og ansvarsområde-grupper, som beskrives nedenfor). Koordinatoren stod endvidere for nogle af debataftenerne for beboere og nogle af temadagene, som blandt andet omhandlede de forskellige gruppers økonomi.¹³ Koordinatoren stoppede i sit arbejde inden botilbudets projekt var afsluttet, men beskrev forinden de forskellige gruppers status og evaluerede de tiltag, der var sat i værk på det tidspunkt (jf. Dybdal 2001).

Den første brugerindflydelseskoordinator blev i projektets slutfase afløst af to projektansatte medarbejdere fra botilbudet, som deltes om koordinatoropgaven.

Der kan siges at være både fordele og ulemper forbundet med denne form for intern projektansættelse. Fordelen er, at megen viden og erfaringer med blandt andet afprøvning af forskellige mødeformer bliver i botilbudet. Ulempen er, at en sådan ændring i enkelte medarbejders arbejdsopgaver kan risikere at skabe splid i medarbejdergruppen, dersom de projektansatte medarbejdere ikke kan involvere sig i de almindelige arbejdsopgaver.¹⁴

Siden botilbudets opstart og i relation til projektet om brugerindflydelse, har der været megen fokus på medarbejderudvikling i botilbudet. Der har været iværksat forskellige aktiviteter med henblik på at sikre medarbejdernes engagement og læring.

13

Beboere har udvist interesse for botilbudets økonomi, blandt andet har mange beboere svært ved at forstå, hvorfor det skal være så dyrt at bo i botilbudet.

14

En medarbejder påpeger, hvor vigtig det er, at der er vikardækning for de medarbejdere, der i en periode er projektansatte.

Her forklarer en medarbejder, hvordan supervision, teamkurser og lignende er relateret til arbejdet med brugerindflydelse:

Joh altså, arbejdet med brugerindflydelse er at kunne forholde sig ekstremt individuelt i forhold til beboerne. Det er meget nemmere og meget hurtigere at lave nogle fælles regler om, hvad der må foregåovre i botilbudet, og hvad der ikke må foregå i botilbudet. Men hvis vi gør det, tager vi ikke individuelle hensyn til den enkelte beboer. Og hvis vi skulle kunne arbejde et sted, hvor der er meget få regler og der er meget få retningslinier, men at man selv hver gang skal komme frem til en konklusion på et eller andet, handle på et eller andet - det kræver tillid til hinanden. ... Vi kan godt diskutere det, men det skal ikke være et møgfald. Vi skal have grundlæggende tillid til, at det vi gør, gør vi ud fra det, vi tror er rigtigt.

Så der skal være tillid internt i medarbejdergruppen?

Meget. Det skal der. De fleste steder ... andre institutioner og lign., der har man jo haft fælles holdninger, fælles målsætninger - det har vi ikke her. Det sætter utroligt store krav til tillid til hinanden, og det udfordrer manges kaosangst et eller andet sted, for du har ikke noget at holde fast i, der er ikke noget, der siger: sådan gør vi her, sådan gør vi ikke. Du skal selv snuse dig frem til det, når vi ansætter nye medarbejdere for eksempel. Det er ufatteligt svært at starte her, tror jeg, som ny. Du kan spørge mig, hvad jeg synes, så kan du spørge en anden, som har en anden holdning til det. Så derfor er det ekstremt vigtigt, at man har tillid til hinanden.

I botilbudet har man samarbejdet med en konsulent, som har været inddraget i forbindelse med medarbejderudvikling såsom teamkurser (á la overlevelsesture). Ved konsulentens mellemkomst, arbejder man i botilbudet ud fra en personlighedsprofil-model, som også danner baggrund for tests i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere. Desuden har man supervision ca. en gang om måneden og kommunikationskurser ca. en gang i kvartalet.

Grupper og udvalg

Udvalg og arbejdsgrupper har udgjort en markant del af brugerindflydelsesprojektet i botilbudet. Projektets mål har, som ovenfor beskrevet, blandt andet været: "at beboerne bliver trænet i at tage indflydelse og kvalificeret til at tage indflydelse på eget liv i de demokratiske processer i botilbuddet og i overordnede arbejdsgrupper".

Ved udgangen af 2001 var der følgende grupper og udvalg¹⁵ i botilbudet:

Arbejdsgrupper

Højskole

Kost/sundhed

Værdigrundlag

Sex/samvær

Demokratiske processer

Dagligdag/rengøring

Bus

Netværksfamilier

Studiekreds

Kontaktperson

Aktivitetsgrupper

Male/tegne

Grøn gruppe

Hyggegruppe

Torsdagscafé

Multimedie

Musik

Sy/krea

Onsdagsklub

Ansvarsområder (fordelt blandt medarbejdere)

Internet/hjemmeside

EDB

Fagbibliotek

Sikkerhedsgruppe

15

Botilbudet har defineret arbejdsgrupper og udvalg på følgende måde:

En arbejdsgruppe er en gruppe bestående af medarbejdere og beboere, som har fået til opgave at arbejde med et bestemt emne. Belyse emnet fra flere vinkler, gå i dybden med opgaven - udvikle en metode eller en strategi - komme med udkast til en retningslinie/politik.

Et udvalg er en gruppe bestående af medarbejdere og beboere, der kontinuerligt holder fast i retningslinier/politikker, som er vedtaget på husmøde og medarbejdermøde. Gruppen er ansvarlig for at tage emnet op 1-2 gange årligt, for at evaluere emnet og måske nedsætte en arbejdsgruppe, som skal revidere emnet (jf. Dybdal 2001, s. 22).

Brandinstruktion
Arbejdstidsplan
Medicinprocedure
Indkøb, rengøringsart.
Indkøb, kontorart.
Indkøb, sygeplejeart.
Opvaske-/vaskemaskine
Blomster
Skema-revision
Foto
Diskussion/debat
Gavekasse, kostbetaling

Udvalg

Pårørende
Rygepolitik
Indkøb
Vikarer
Frier
Cd'er, bøger, video, blade

Ovenstående grupper og deres sammensætning af deltagere er løbende blevet revideret i de forgangne år. Dette er sket på temadage, debataftener m.v. Der er blevet brugt mange ressourcer på de mange grupper og udvalg i botilbudet. Når man kommer som udenforstående, er der meget at lære, hvad angår organiseringen af grupperne. Gruppearbejdsformen fremtræder som et vigtigt element i brugerindflydelsesprojektet. Samtidig har denne inddragelsesform også været noget af det tunge ved processen i botilbudet. Der har vist sig at være varierende interesse for gruppearbejdsformen både blandt beboerne og blandt medarbejderne. Enkelte beboere udviser megen engagement i forhold til gruppeaktiviteter eller udvalgsarbejde, andre beboere følger ikke med i det og ønsker ikke at deltage i møder.

Beslutningsprocesserne i botilbudet er ofte lange. I forbindelse med et beboerønske om kabel-tv i lejlighederne lykkedes det først efter mere end et år at få en beslutning truffet og installeret kabel-tv, hvor beboerne individuelt kan vælge antallet af kanaler. Men det var en lang og besværlig proces, siger mange.

I botilbudet har man løbende været, og er man fortsat, i gang med at overveje, hvilke grupper, der skal holdes i live, og hvordan man kan skabe interesse blandt beboerne for at deltage. Nogle medarbejdere anser det for vigtig at blive ved med at spørge de beboere, der ikke deltager i nogle grupper, om de har lyst til at være med. I forbindelse med værdigrundlagsarbejdet, der har inddraget værdigrundlagsgruppen, demokratiske processergruppen og højskolegruppen, har der i en periode været megen mødeaktivitet. Der er blandt andet i disse grupper blevet holdt møder, selvom der ikke har deltaget beboere. Det har man valgt at gøre i en periode for at færdiggøre arbejdet med værdigrundlaget. Man har for eksempel også fundet det væsentligt at diskutere husmødets form i demokratiske processergruppen, også selvom beboere ikke deltog i møderne herom. Man anvendte interviewformen for at indhente viden om beboernes holdninger til husmødet (se nedenfor). Man har i botilbudet gjort sig den erfaring, at det er vigtigt med en koordinator til at sikre arbejdsgruppernes aktivitet, til at styre mødet og lave referat osv.

Koordinatoren og lederen har endvidere søgt at skabe åbenhed i gruppernes økonomi. Gruppernes deltagere har så kunnet lægge et budget for, hvad de har ønsket at købe ind osv. Dette arbejde synes at være administrationskrævende med hensyn til boner og elektronisk opdatering. Sekretærene i Kragelunds administration har været involveret i dette arbejde. Botilbudet prøver at arbejde hen imod, at disse gruppebudgetter på sigt skal kunne indgå i budgetlægningen i Psykiatrien i Århus Amt, så beboernes ønsker i forhold til arbejdsgrupperne kan afspejles i botilbudets overordnede økonomi.

Beboerdeltagelse i ansættelsesudvalg

Arbejdsgruppen for ansættelse af medarbejdere har nedfældet en ansættelsespolitik, som blandt andet beskriver, hvordan brugere skal inddrages (dateret februar 2001). Beboere og medarbejdere har gjort sig en række erfaringer i forhold til beboerdeltagelsen i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere. Forholdsvis få beboere har deltaget i ansættelsesarbejdet. Nogle beboere finder det meget krævende at deltage i arbejdet. Nogle medarbejdere beskriver, at beboerne i ansættelsesudvalget på et tidspunkt havde næsten hundrede ansøgninger til gennemlæsning. Herefter har medarbejdere overvejet, om beboerne kun skal gennemlæse ansøgninger fra dem, der udvælges til samtale. Ansættelsesudvalget har bestået af enkelte medarbejdere, beboere og lederen. Herudover har den konsulent, som har udarbejdet en test, ansøgerne skal igennem, deltaget i ansættelsessamtalerne. Nogle beboere har fundet det svært at vurdere, hvor meget de egentlig har at skulle have sagt i vurderingen af ansøgerne. I forbindelse med nogle af ansættelserne, har der været diskussioner vedrørende alderssammensætningen og den faglige sammensætning af medarbejdergruppen. Både medarbejdere og beboere har med

henvisning til sådanne diskussioner udtalt, at de er klar over, at det er lederen, der har det sidste ord.

Selvom beboerne vælges på husmødet til at deltage i ansættelsesudvalget, giver flere af deltagerne i udvalget udtryk for, at de ikke mener, de repræsenterer de andre beboere, men kun sig selv.

En medarbejder husker fra diskussionerne i botilbudets opstart, at vedkommende den gang fandt det urealistisk, at beboerne kunne deltage i ansættelsessamtaler, og er nu glædeligt overrasket over, hvor godt det faktisk er kommet op at stå.

Afprøvning af mødeformer

I rapporten udarbejdet af den først ansatte brugerindflydelseskoordinator foreslås det, at man holder inde med debataftenerne for en tid, for ikke at risikere, at beboerne føler sig overvældede af de mange møder. Da denne brugerindflydelseskoordinator stoppede, gik der nogen tid, inden debataftenerne blev taget op igen. Allerede på et tidligt tidspunkt blev det besluttet at afholde debataftenerne i et af botilbudets køkkener eller i en af dagligstuerne frem for i et mødelokale i administrationsbygningen. Dette for at gøre det nemmere for beboerne at deltage, da beboere, der har svært ved at deltage i lange møder, kan gå til og fra møderne. Man er dog også opmærksom på, fortæller en af medarbejderne, at dette kan være til gene for de beboere, der ikke ønsker at deltage, og som måske gerne vil være i køkkenet eller se tv i stuen. Man har bestræbt sig på at spørge de forskellige beboere, blandt andet på husmødet inden der for eksempel holdes en debataften. Medarbejderne gør meget ud af at motivere beboerne til at deltage i debataftenerne, og der serveres som regel kage, chokolade, frugt eller andet. Nogle af medarbejderne er af den opfattelse, at de gode samtaler dukker op på andre tidspunkter end på debataftenerne - for eksempel på en hyggeaften, hvor fremmødet ofte kan være højere end på debataftenerne.

I løbet af brugerindflydelsesprojektet er der blevet afholdt en række temadage og forskellige typer af internater og ture for medarbejdere og beboere. I forbindelse med nogle af temadagene har der været inviteret oplægsholdere udefra, blandt andet filosofen Jørgen Husted har besøgt botilbudet, hvilket har inspireret tre af arbejdsgruppernes arbejde med at formulere botilbudets værdigrundlag.

Der har været et svingende fremmøde af beboere til temadagene. Nogle beboere fortæller, at de har fået utroligt meget ud af at deltage. En del beboere har været mindre interesserede i at deltage, enkelte fordi de ikke bryder sig om at forlade botilbudet over længere tid.

Medarbejderne vurderer, at nogle af dagene måske har været for lange og krævende. Efterhånden er man begyndt at aftale med beboerne, at de kan nøjes med at deltage i en lille del af temadagen, de kan blive kørt hjem når som helst. Desuden er der blevet afprøvet forskellige mødeformer og typer af ture i forbindelse med brugerindflydelsesprojektet. For eksempel blev en tur til Vesterhavet i forbindelse med værdigrundlagsarbejdet afviklet på den måde, at beboerne kunne tage med uden at deltage i møderne. Her blev der holdt et lille foredrag af botilbudets leder over maden, og nogle af diskussionerne foregik på en gåtur ved vandet.

I projektets afslutningsfase skulle holdes en temadag ude af huset, hvor alle arbejdsgrupperne skulle gennemgås. Forinden temadagen afholdte brugerindflydelseskoordinatorerne en debataften i botilbudet, så man også inddrog de beboere, der ikke deltog i temadagen.

Brugerindflydelseskoordinatorerne og medarbejderne har været meget engagerede i at afprøve forskellige mødeformer, som er tilpasset beboernes muligheder for og ønsker om at deltage. Blandt andet er nogle af møderne blevet annonceret til beboerne som halv ferie, hvor beboerne også kunne blive kørt hjem midt under opholdet, hvis de ønskede det.

Interview - afprøvning af en inddragelsesmetode

Som beskrevet blev der foretaget interview med både medarbejdere og beboere i forbindelse med brugerkonsulentens arbejde med de to rapporter "Vejen bliver til imens vi går" (Greve 2000a og 2000b). Medarbejderne har derudover lavet flere interviewrunder i forbindelse med værdigrundlagsarbejdet og i forbindelse med udviklingen af husmødet. Demokratiske set, kan interviewmetoden være meget informativ, da der herved kan indhentes holdninger og ønsker fra beboere, der ikke møder op eller ønsker at tale til møder eller debatafter.¹⁶ Interviewsituationen kan være et godt "samtalerum", hvor beboeren kan fortælle om sine ønsker vedrørende botilbudet og medarbejderne. Men interviewformen er ligeledes krævende både for dem, der bliver interviewet og for dem, der skal samle op på de informationer, der kommer frem under interviewene.

Efterhånden er flere beboere begyndt at sige fra over for interviewene. Også i forbindelse med nærværende evaluering var det svært at finde beboere, der havde lyst til at blive interviewet om deres syn på brugerindflydelse.

En beboer siger på en debataften: "vi bliver spurgt og spurgt, men hvad kommer der ud af

16

Ole Thomsen foreslår for eksempel interviewformen som en metode til inddragelse af brugere (Thomsen 2000a, s. 32-34).

det?”. Det kan nogle gange være svært at se, om et interview reelt fører til ændringer, hvilket kan afføde skuffelse hos dem, der bliver interviewet.

Der kan desuden ligge et anonymiseringsproblem i interviewformen. Den interviewede beboer ved sjældent, hvem der læser interviewudskriften efterfølgende. Det er desuden muligt, at beboerne kan have svært ved at beklage sig over botilbudet og medarbejderne til medarbejderne selv, fordi beboerne frygter repressalier, eller fordi de ikke ønsker at skuffe medarbejderne. Disse forhold kan eventuelt løses ved, at en udenforstående laver interviewene og anonymiserer udsagnene. På den anden side kan interviewformen være en god måde for medarbejder og beboere at mødes på og få talt om hverdagsemner under nye rammer.

Beboernes valg af kontaktperson

Man har i botilbudet nedfældet en “Procedure for tildeling af kontaktperson” (dateret 22.9.2000). Denne procedure er beskrevet via arbejde i en arbejdsgruppe, der i dag er et udvalg (jf. Dybdal 2001).

En ny beboer i botilbudet inviteres til en forsamtale, hvor der er mulighed for at hilse på den kommende kontaktperson og få en præsentation af botilbudet og de gensidige forventninger til hinanden. Tre måneder efter indflytning gennemfører kontaktperson, leder og beboer en evaluering af indflytningsforløbet, hvor beboeren har mulighed for efter ønske at skifte kontaktperson.

En medarbejder fortæller, at man i andre botilbud ofte virker overraskede over denne kontaktperson-politik. Repræsentanterne fra de andre botilbud mener i følge medarbejderen ikke, det kan lade sig gøre at styre, at beboerne kan vælge til og fra i forhold til, hvem de foretrækker som kontaktperson. Men det har vist sig, fortæller flere medarbejdere fra botilbudet Kragelund, at beboerne ikke skifter kontaktperson, som vinden blæser. Mange har måttet skifte af praktiske årsager, hvis deres kontaktperson for eksempel har sagt op. Men generelt er der stabilitet i ordningen.

Man kan diskutere, hvorvidt det eventuelt kan være svært for beboerne at vælge frit imellem medarbejderne. Det kan i nogle sammenhænge måske være svært for beboerne at skifte, fordi de ikke ønsker at gøre sig uvenner med deres kontaktperson, som de jo fortsat vil være afhængige af i andre sammenhænge i botilbudet.

Husmødet som et brugerindflydelsesforum

Husmødet kan siges at udgøre et af botilbudets vigtige demokratiske felter. På det

timelange møde, som finder sted en gang om ugen (mandag kl. 14.30), kan beboerne tage forskellige emner op og i fællesskab og træffe beslutninger. Mange informationer bliver givet videre mellem beboerne og medarbejderne på disse møder. Ikke alle beboere deltager i husmøderne, men alle har mulighed for at sætte emner på dagsordenen og læse referaterne fra møderne. Der står en "husmødemappe" til dette formål i køkkenet i stueetagen. Lederen, en medarbejder og en studerende deltager i husmøderne. Husmødet foregår skiftevis en måned i køkkenet på første sal og en måned i køkkenet i stuen. I løbet af brugerindflydelsesprojektet har medarbejdere og beboere brugt mange kræfter på at overveje, hvilken form, husmødet skulle have: Hvordan kommer beboerne bedst til orde? Og hvad med dem, der ikke møder op? Diskussionerne om husmødets form og formål har blandt andet fundet sted i arbejdsgruppen "demokratiske processer". Det har været diskuteret, hvorvidt arbejdsgruppen faktisk burde hedde "husmødegruppen", da arbejdsgruppen som nævnt har arbejdet meget med udvikling af husmødets funktion.

Hvad foregår der på et husmøde? Følgende citat stammer fra en af evaluatorenes noter fra et husmøde en mandag i botilbudet:

En medarbejder har udarbejdet dagsorden og er ordstyrer, en anden medarbejder er referent, da ingen af beboerne ønsker opgaven. Stemningen er præget af meget uro, der er meget kommen og gåen, meget bevægelse hos beboerne. Mellem to og fem beboere deltager mere eller mindre. Det, der overrasker mig, er, at beboerne er ualmindeligt aktive - de siger meget, og siger deres mening. Ordstyreren er god til at opfordre dem: "hvad mener du om det, synes du også det" osv. Medarbejderen inddrager folk og opmuntrer dem til at deltage. Der er meget udveksling af meninger og forskellige holdninger mellem beboerne. Diskussion af frokost: skal det være samlet, skal medarbejdere eller beboere sørge for at stille det frem? Nogle beboere vil bare spise frokost, når de er sultne, andre mener, det er rart, at det er samlet, men kan ikke selv overkomme at tage initiativ til at stille det frem. En medarbejder argumenterer for (manipulerer til?), at det skal være fælles, at måltidet er en social begivenhed, hvor man samles og hører om, hvad hinanden skal lave etc., at det skal foregå i et fællesskab, som i en familie. En beboer fra stueetagen mener, at det er medarbejderens opgave at sørge for at de får mad, og også at det er sund mad. Beboeren markerer sig, fortsætter sin argumentation og får sit forslag, om at medarbejderne tager initiativet til frokost, ført igennem. På 1. sal er det anderledes, her ønsker beboerne blot at spise uafhængigt af hinanden. Den førnævnte beboer tænker meget over det bagefter, kommer hen og taler med mig om det for at høre, hvad jeg synes; han er usikker på, om det nu bliver, som de har aftalt, om det er ført til protokols. Hvad sker der ved

uoverensstemmelser som her, spørger han, hvem er det der bestemmer? Det er uklart, hvem der bestemmer, synes nogle beboere. En proces, siger medarbejdere, hvor beboere skal lære at argumentere, sige deres mening om, hvordan det skal være.

Ikke mange beboere deltager i husmødet, cirka halvdelen af beboerne deltager så godt som aldrig. For nogle beboeres vedkommende er det muligt, at det skiftende fremmøde, hænger sammen med, at beboerne kigger i husmødemappen og nøjes med at deltage i de møder, hvor der foregår noget, som de finder relevant. Således har nogle af beboerne understreget, de foretrækker, det skal være. Nogle beboere finder mødet langtrukket og kedeligt, de kan ikke koncentrere sig om at diskutere alle mulige småting.

Som regel er lederen ordstyrer på husmødet, og ofte er der informationer, som lederen skal give fra sig. Det kan tydeligvis være svært for medarbejderne at få nogen til at overtage mødeleder- og referent-funktionerne. Men dette kan også skyldes, at det er svært for medarbejderne at fralægge sig ansvaret i forbindelse med husmødet. Det kan synes som om, at referenten nogle gange per automatik bliver den tilstedeværende medarbejder, praktikant eller vikar. I forbindelse med denne evaluering, oplevede en af evaluatorene følgende:

Jens (praktikant) var referent på husmødet. Han havde taget pen og papir og skrevet dato og overskrifter, før han på lederens foranledning spurgte, om en af de andre ville være referent. Ingen ønskede dette. Lederen roser Jens for at skrive referaterne rent på computer. Jeg kan se i mappen, at Jens har taget referat de sidste par gange. Er det blevet en vane for alle, at beboerne ikke vil være referent? Kommer det til at virke som en slags "blue print", at de skal spørges? Anders (beboer) havde vist egentlig sagt, at han ville styre dagsordenen i dag, men han kom for sent. Var det mon for at undgå at være ordstyrer, at han kom for sent?

Ingen ønsker at blive presset til at være mødeleder og referent, så det er muligvis svært at ændre på det, hvis beboere takker nej til at være referent. Nogle medarbejdere fortæller, at de har oplevet, at beboerne i løbet af 2001 er blevet langt bedre til at tage referat og være ordstyrer.

Medarbejderne synes at være gode til ikke at møde talstærkt op til husmødet. Der er en bevidsthed om, at husmødet er beboernes forum. En mandag eftermiddag i juli måned er husmødet aflyst på grund af sommer-stilstanden i botilbudet. En vikar møder på arbejde. Hun bliver stående i gangen og spørger ind i køkkenet: "Er det husmøde?". Først da en

medarbejder fortæller, at husmødet er aflyst, og de får kaffe og siger, "du må godt komme ind", træder vikaren ind i køkkenet.

Husmødet er som tidligere nævnt vigtig for den interne informationsudveksling i botilbudet. Flere medarbejdere fremhæver uafhængigt af hinanden et eksempel med en medarbejder, der har haft succes med at informere den beboer, som vedkommende er kontaktperson for, om husmødet. Således kan beboeren gøre sin indflydelse gældende, selvom vedkommende sjældent viser sig på husmødet. Medarbejderen sørger for, at beboeren får at vide, hvad der er på dagsordenen, så beboeren har mulighed for at komme med forslag og sige, hvad vedkommende mener om de forskellige punkter. Og efterfølgende har medarbejderen gennemgået referatet sammen med beboeren.¹⁷ En medarbejder fortæller (i begyndelsen af 2002), hvordan det er begyndt at virke som om, at beboerne ved, hvad der går for sig - også selvom de ikke deltager i husmødet. Ifølge medarbejderne er der enkelte beboere, som frabeder sig at få informationer om husmødet, hvilket deres respektive kontaktpersoner må respektere. En medarbejder mener, at kontaktpersonen kan holde øje med, om der noget på dagsordenen, som kontaktpersonen ved har betydning for beboeren, og i sådan et tilfælde kan kontaktpersonen forhøre sig om beboerens holdning til bare det ene punkt.

Sammenfatning - mange brugerindflydelsesprocesser

Som beskrevet har man arbejdet med mange områder for brugerindflydelse i botilbudet. Der har på den måde været et stort antal processer i gang i botilbudets første år. Ofte går der meget lang tid, før de mange processer - møder, diskussioner på husmøder, kontaktpersoners inddragelse af beboere, en eventuel interview-runde og fremlæggelse af en beslutning - er overstået, og en beslutning kan foretages. Omstændeligheden og langsommeligheden ved beslutningsprocesserne ses som et problem af både beboere og medarbejdere, omend medarbejderne anser det for nødvendigt at lade tingene tage den tid, de kræver, for at få beboerne inddraget.

Alle må udvise megen tålmodighed og fleksibilitet, for at den enkelte beboeres ønsker kan komme til udtryk. Der kan siges at opstå et brugerindflydelsesdilemma, når beboerne ikke

17

Kontaktpersonens opgave i relation til husmødet blev på et tidspunkt diskuteret på et medarbejdermøde (d. 11.10.2001). Brugerindflydelseskoordinatoren bemærker i sin rapport, at medarbejderne på det tidspunkt endnu ikke er konsekvente nok i forhold til at give informationer om husmødet til de beboere, der ikke deltager i mødet (Dybdal 2001, s. 14).

udviser noget ønske om at blive inddraget i beslutningsprocesser - men nærmere frasiger sig tilbudet om indflydelse. Dette forhold forsøger man på forskellig vis at afbøde for ved at finde nye og blidere former for inddragelse i form af eksempelvis kombinerede ferieture og temadage og kontaktpersonens sortering i emner fra husmødet.

Målsætningen om beboernes deltagelse i så meget som muligt hænger som nævnt sammen med målsætningen om, at botilbudet skal være at betragte som beboernes eget hjem. Hvordan denne målsætning kommer til udtryk i botilbudet, handler de følgende kapitler om.

4. Eget hjem-målsætningen - udadtil og indadtil

I botilbudet Kragelund hersker der en målsætning om, at botilbudet ikke skal betragtes som en institution, men som beboernes eget hjem, hvor beboerne selv sætter dagsordenen. I dette kapitel gives eksempler på, hvordan eget hjem-målsætningen kommer til udtryk i botilbudet på specielt to fronter. For det første i den privatlivsgrænse, der markeres mellem botilbudet og omverdenen. Og for det andet i den privatlivsgrænse, der findes inde i botilbudet mellem beboernes egne lejligheder og botilbudets fællesrum. Her præsenteres eksempler på, hvordan man til stadighed forsøger at skabe hjemlige rammer for botilbudets fjorten beboere.

“Botilbudet er ikke en institution”

At botilbudet ofte betegnes som et privat sted, der udgør beboernes hjem, skal ses i sammenhæng med idealerne om brugerindflydelse. I vores samfund i dag fremhæves hjemmet og privatlivet som vigtig for den enkeltes selvudfoldelse. Det er for mange sådan, at det sted, hvor man føler sig hjemme, er det sted, hvor man selv kan bestemme.¹⁸ Dette forhold værnes der om i botilbudet, hvor det er tydeligt, at der arbejdes på, at beboerne skal mærke, at botilbudet er deres hjem, og at de selv er herre over, hvem der kommer i det. Botilbudet Kragelund skal og må ikke betegnes “institution”, men er et “botilbud”. Ordet “institution” eksisterer i store træk ikke i den sociale lovgivning for voksne handicappede. Den sociale del af psykiatrien er op igennem 1980'erne i stigende grad flyttet ud af behandlingsinstitutionerne, og der tages afstand til en gammeldags institutionaliseret psykiatri, hvor sindslidende blev “opbevaret” på de store institutioner, afskåret fra omverdenen.^{19 20} I den sociale psykiatri, der tager udgangspunkt i det hele menneske, skal

18

Kulturteoretikeren Ida Wentzel Winther skriver i artiklen ‘Hjem som et plus-ord’, hvor vigtigt det er for den enkeltes selvudfoldelse at have et sted, hvor man føler sig hjemme (*Socialpsykiatri*, nr.1 2001).

19

I dagens socialpsykiatri tager man afstand fra en gammeldags psykiatri bygget op omkring “totale institutioner”, som blandt andre sociologen Erving Goffman har kritiseret for at udgøre personnedbrydende magtapparater (Goffman 1967).

20

I et eksempel fra England, beskriver en forsker, hvordan afinstitutionaliseringen her kun delvis lykkes, idét hospitalsverdenens *omsorgsregime* meget nemt flytter med ud i det sociale felt

brugeren (som her ikke længere er “patient”) kunne leve tættere på en egen virkelighed på egne præmisser, frem for i en kunstig skabt verden med egne regler, uniformer, døgnrytme, sprog osv.

Brugerindflydelsesprojektet i botilbudet Kragelund kan ses som et radikalt eksempel på det socialpsykiatriske ideal om at yde støtte og hjælp til sindslidende, på en måde som adskiller sig fra hospitalspsykiatriens systemmagt og som foregår på brugernes præmisser.

I botilbudet Kragelund viser man blandt andet forskellen fra en gammeldags behandlingsinstitution ved en udtalt eget hjem-målsætning.

En del af den strategi, medarbejdere og ledelse har taget i anvendelse i forbindelse med eget hjem-målsætningen, har været at sammenligne botilbudet med andre fællesskaber, for eksempel en højskole, en familie eller et bofællesskab. Også via sproget forsøger man at vise forskellen til hospitalspsykiatrien. Der er opstået et specielt botilbudssprog. Der er ord og begreber, man helst skal undgå. “Institution” afløses som andre steder af “botilbud”. “Afdeling” siger man heller ikke i botilbudet. “Patient” bliver til “beboer”. Af andre ord kan nævnes “personale”, der afløses af “medarbejder”, “vagt”, der afløses af “arbejde” og “cardex”, der afløses af “samarbejdsmappe”. Der hersker, kan man næsten forledes til at sige, en politisk korrekthed i forhold til, hvad man kalder tingene i botilbudet.

Sprogligheden er med til at indsocialisere nye medlemmer i kulturen i botilbudet. Nye medarbejdere, beboere og andre i botilbudet bliver mindet om det, hver gang de bruger de forkerte ord om tingene. Efterhånden lærer de nye sproget, og de bliver opmærksomme på, når andre “falder i”. Nogle beboere har taget krage-sprogligheden til sig og minder andre om det, når de bruger det forkerte ord. Sprogpolitikken synes anvendelig i forhold til at åbne op for relevante diskussioner både blandt medarbejdere, mellem medarbejdere og beboere og over for fremmede, som for eksempel praktikanter, nyansatte og evaluatoren. Hvad vil det for eksempel sige, at man ikke er på “vagt”, men på “arbejde”? Som en medarbejder sagde, da han rettede evaluatoren i at sige forkert: “jeg er ikke på vagt, jeg vogter ikke nogen”.

Enkelte beboere virker i mindre grad optagede af at lave deres sprog om, hvilket kan tolkes som om, disse beboere er mindre optagede af eller opmærksomme på stedets udvikling og adskillelse fra behandlingspsykiatrien. Enkelte, af både beboere og medarbejdere, bruger en sproglig ukorrekthed med vilje - til at provokere med, til at vise deres utilfredshed med forestillingen om, at botilbudet er anderledes end andre steder.

(Perring 1994).

I forskellige sammenhænge diskuteres, hvorvidt og hvorfor botilbudet skal være anderledes end behandlingspsykiatrien. Sprogligheden virker som et effektivt redskab til løbende at sætte botilbudets rolle til debat.

Adskillelsen fra behandlingspsykiatrien sker på flere måder. En medarbejder bliver under et interview spurgt, om de egentlig nogensinde har alarmer på sig i botilbudet.²¹ Medarbejderen protesterer voldsomt og forklarer:

... det har noget at gøre med igen lige som med sproget, hvis man signalerer, at her er vi altså mere familie, her forventer vi en generel omsorg og respekt for hinanden, så tænder man heller ikke af her, at man, uanset hvor syg man er, så forsøger man faktisk at hanke op i sig selv og lade være at gå amok. Hvor for mig, når man kommer ind bag en låst dør, så er det også et signal om, nu kan du godt give los, fordi nu har vi alarm, vi har bælte, vi har senge, vi har masser af medicin, så du kan gå lige så meget amok du vil, fordi vi tager det fulde ansvar. Og det tror jeg egentlig, det er meget godt at få skilt ad, at hvis man skal gå amok og fralægge sig ansvar og ikke magte nogen ting, så er det også et andet regi, man skal være i, hvis det her skal betegnes som ens hjem, altså ligesom vi protesterede mod, at alle skiltene blev sat op, dagligstue, køkken, toilet, kontor, at så står der institution, hvis vi skal præge et hjem ... så går jeg jo heller ikke rundt med alarmer på af skræk for, at min mand kunne finde på at overfalde mig akut. Et eller andet sted signalere, at her har vi det rart sammen, og her er det ikke noget med netop at være på vagt.

Organisatorisk set hænger hele psykiatrien, den behandlingsmæssige og den sociale indsats dog fortsat sammen. Trods tendensen til kortere indlæggelsesforløb, har mange brugere af socialpsykiatrien årelange erfaringer med sig fra hospitalet. Desuden har mange medarbejdere tidligere arbejdet i hospitalspsykiatrien, omend denne tendens også er under forandring med en stigende inddragelse af eksempelvis pædagoger. Det er spørgsmålet, i hvor høj grad botilbudet kan holdes adskilt fra et behandlingssystem, som det fortsat er en del af. Påpejningen af, at der er forskel på botilbudet og hospitalssystemet, fastholdes ved brug af eget hjem-tanken.

Mange beboere giver udtryk for, at Kragelund i deres øjne *er* det, de kalder en institution. Beboerne siger, at de er på stedet, fordi de ikke kan klare at leve uden at få hjælp, og derfor

21

Hvilket man jo har på psykiatriske hospitaler og også flere steder i socialpsykiatrien.

er Kragelund i deres øjne en institution. Nogle medarbejdere nævner ligeledes, at det primære ved beboernes ophold i botilbudet er rehabiliteringssigtet, og at dette sætter rammerne for deres arbejde i botilbudet. Der holdes alligevel fast i en eget hjemmålsætning i botilbudet, som blandt andet viser sig ved markeringer over for omverdenen.

Privatlivsgrænsen over for omgivelserne

Botilbudets fysiske rammer og indretning er forsøgt udformet, så botilbudet frem for at signalere, at her er en institution, fremstår som et privat sted, der udgør fjorten menneskers hjem. Der plantes træer, buske og blomster efter beboernes ønsker, et arbejde der foregår i "grøn gruppe". Der findes ikke "professionel" skiltning i botilbudet med "kontor", "toilet", "vaskeri", "køkken" osv. Der er navneskilte på døren til den enkelte beboers lejlighed, og hver beboer har en egen postkasse uden for botilbudets centrale indgang. Beboerne i de to store lejligheder har hver en postkasse for enden af den bygning, de bor i. Medarbejdere går i deres eget tøj, ikke i nogen form for uniform, uden navneskilt og alarm.

Det kan dog være svært at få omgivelserne til at betragte botilbudet som et privat hjem. Omgivelserne og samfundet uden for psykiatrien er i mange henseender ikke bekendt med den forholdsvis hurtige udvikling, der har fundet sted i socialpsykiatrien i afinstitutionaliseringens navn. Man vil måske også kunne argumentere for, at Kragelund ligner, hvad mange opfatter som en institution, selvom der ikke er et skilt uden for bygningen, og medarbejderne ikke har kitler på.²² På trods af afinstitutionaliseringen er der en tendens til, at botilbud meget nemt kommer til at ligne hinanden, hvad angår indretning. Også Kragelund ligner på visse områder de andre botilbud, som evaluatorene har besøgt. Dette kan forklares med, at der altid er rimeligt ryddeligt i et botilbuds fællesrum. Hvad angår indretning handler tilbudene i nogle tilfælde hos de samme leverandører, eller også er det muligt, at botilbudsstilen påvirkes af, at disse steder ofte er kvindearbejdspladser.²³

22

Det er sandsynligt, at mange udenforstående vil anvende betegnelsen "institution" om tilbudene på Kragelund. Undertegnede bemærkede, at en taxichauffør for eksempel betegnede Kragelund "institutionen". Det har ligget uden for evalueringens rækkevidde at undersøge, hvilke betegnelser naboerne intuitivt knytter til botilbudet og til Kragelund.

23

I botilbudet Kragelund har man siden opstarten søgt at begrænse kvindernes indretningsmæssige indflydelse. Man bestræber sig i det hele taget på at have en jævn kønsfordeling mellem medarbejderne.

Over for naboerne markeres det på forskellig vis, at botilbudet skal være at betragte som et privat hjem. En sommerdag fortæller botilbudets leder om, hvordan han lige har oplevet, at nogle mennesker fra lokalområdet gik tur med deres hund i botilbudets forhave. Da han bad dem forlade haven og fortalte dem, at de skulle være velkomne til at lufte deres hund i parken omme bag ved bygningerne, som netop er offentlig tilgængelig, ignoredede de ham. Lederen fortalte, hvordan det irriterede ham, at “sådan nogen” ikke kan indse, at botilbudet faktisk er beboernes hjem.²⁴

En anden begivenhed, som afspejler botilbudets privatlivs-markering, fandt sted inde i huset: En sommerdag trådte to kvinder ind af botilbudets hoveddør og ind i gangen i stueetagen, hvor kontoret og køkkenet ligger. De forklarede hurtigt, at de kom fra et andet tilbud i amtet, og at de gerne ville kigge sig lidt omkring. Den medarbejder, som var på arbejde gik hurtigt hen til de to kvinder og forklarede dem kort, at dette faktisk var nogens hjem, og at man derfor ikke bare kunne kigge sig omkring.

Rundvisninger er et tilbagevendende diskussionsemne i botilbudet. Mange udefrakommende er interesserede i at se botilbudet, og der kommer endog besøgende fra udlandet for at se botilbudet og høre lederen, medarbejdere eller beboere fortælle om stedet og om brugerindflydelse. Både nogle af medarbejderne og beboerne har et tvetydigt forhold til omverdenens interesse for botilbudet. Man er på den ene side stolt af og glad for interessen for botilbudet, men på den anden side ønsker man ikke de mange besøg. En gruppe mennesker, der vises rundt, fylder meget i de trange gange og i de forholdsvis små fælleskøkkener i botilbudet. “Det virker som en zoologisk have”, klager beboerne. Som oftest spørges beboerne på et husmøde, før der foretages rundvisninger. I dag er det for eksempel sjældent, at interesserede ansøgere til stillinger i botilbudet får lov til at blive vist rundt. Spørgsmålet om rundvisninger synes at ligge beboerne meget på sinde. En mandag, hvor undertegnede deltog i et husmøde, blev det annonceret, at der skulle være informationsmøde for nogle interesserede ansøgere senere på måneden. En af beboerne skyndte sig at minde lederen om, at de på et tidligere husmøde allerede havde aftalt, at der ikke skulle være rundvisning for ansøgerne.

24

Derudover peger denne historie på en mulig eksistens af modvilje blandt nogle af medbeboerne i lokalområdet mod botilbudets “privatisering” af området.

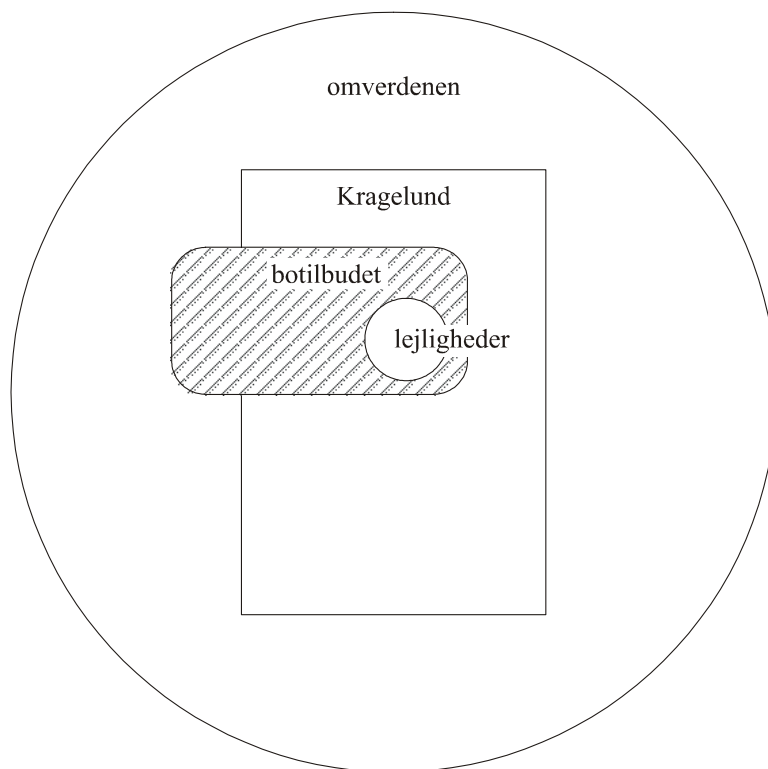
På Center for evaluering udføres p.t. undersøgelsen “Naboskaber til udsatte grupper”, hvor tilbudene på Kragelund indgår som et af otte undersøgte steder. Delrapporten om Kragelund er under udarbejdelse.

Man arbejder nu på at optage en video om botilbudet, hvor de beboere, der har lyst, kan deltage. Det er planen, at filmen kan informere interesserede ansøgere og andre, og derved begrænse antallet af rundvisninger.

Som beskrevet sker der forskellige typer af markeringer over for omverdenen og over for de andre tilbud på Kragelund. Når man første gang besøger Kragelund, der ligger for enden af Kragelunds Allé i et gammelt villakvarter, kan det være svært at holde de forskellige tilbud, der ligger på området adskilt fra hinanden. Her ligger bostøttens lokaler med kontorer og kafferum, dagcentret med café og festsal, de selvstændige lejeboliger i rækkehuse med en fælles dagligstue, pedelrum, administrationsbygning og botilbudet, hvoraf to lejligheder deler bygning med bostøtten og botilbudets medarbejderrum. Tilbudene ligger altså kun nogle få meter fra hinanden, de deles om sekretariatet, har samme forstander og bruger til en vis grad de samme bygninger. Man skal dog ikke have været ret længe på Kragelund, førend man på forskellige måder oplever og får forklaret, at stederne er adskilte. Man fornemmer hurtigt, at der er grænser imellem de forskellige tilbud og imellem botilbudet og lejeboligerne. Opretholdelsen af disse grænser skal ligeledes bidrage til, at botilbudet fungerer som et privat hjem for de fjorten beboere.

I figuren på følgende side gengives i grove træk de grænser, som fremtræder som væsentlige i og omkring botilbudet.

Figur 1: Grænser inde i og uden for botilbudet Kragelund.²⁵



Grænsen til omverdenen markeres som nævnt ved forskellige handlinger. Køkkenenet i stueetagen og (særligt om sommeren) terrassen og forhaven kan umiddelbart fremstå som offentlige steder på Kragelund. Men både medarbejdere og beboere er opmærksomme på, at disse steder er at betragte som botilbudets private områder. Blandt andet må beboerne i de nye lejligheder til daglig ikke benytte botilbudets terrasse og bålpladsen, trods det, at de bor lige ved siden af disse faciliteter. Nogle af beboerne i lejlighederne har tidligere boet

25

Hvor dette kapitel handler om botilbudets grænsemærkning udadtil og indadtil, handler kapitel 5 om det skraverede felt i figuren, nemlig det, der foregår i botilbudets fællesrammer, køkkenet, gangene, stuerne, kontoret, haven osv.

i botilbudet, men når de er flyttet, hører de tydeligvis ikke til botilbudet længere.²⁶ Der er altså en form for privatlivsgrænse imellem botilbudet og resten af Kragelund. Inde i botilbudet kan der ligeledes siges at være en sådan privatlivsgrænse mellem fællesskabet og den enkeltes lejlighed.

Privatlivsgrænsen inde i botilbudet

Den enkeltes privatliv bliver der værnet om i botilbudet, både fra beboeres og fra medarbejderes side. Der kan siges at være en grænse mellem fællesskabet i botilbudet (gangene, fællesrummene) og den enkeltes lejlighed. Det fremgår blandt andet af nedenstående uddrag fra dagbogsnoterne fra denne undersøgelse:

Der er en tydelig grænse ved indgangen til beboernes egne lejligheder - der banker man på, spørger om man må have lov til at komme ind, om man må sætte sig; medarbejderne diskuterer indbyrdes, om de nu skal gå ind til en person, eller om det er for meget indblanden osv. Men hjemmets grænser, i den forstand, at det gælder respekt og selvbestemmelse for den enkelte, inkluderer tilsyneladende ikke køkken, stue og andre fællesarealer - eller det er i hvert fald en anden form for hjem, hvor man skal tage hensyn til og beslutte sig for et fælles normsæt for, hvad der er acceptabel adfærd - eksempler med påklædning, både fra beboer og personale i forhold til, hvad der er passende i offentligt rum - selvom funktionerne i rummene tilhører et "normalt" hjem.

Lejlighederne synes at udgøre selvstændige zoner eller territorier. Som beskrevet er der stor forskel på, hvordan beboernes lejligheder er indrettet, og hvordan de tager sig ud. Nogle lejligheder er ekstremt rodede, andre er meget ordentlige og renskurede. Lejlighederne fremstår som forskellige verdener, hvor forhold vedrørende stemningen, lige fra lugten (for eksempel røg eller blomster) til lydene (for eksempel musikken), er forskellige.

Forskellen på det offentlige og det private i botilbudet viser sig i et eksempel, hvor evaluatoren har været på besøg inde hos en beboer. Da de sammen skal til at gå ud i køkkenet, spørger beboeren evaluatoren, om hun ikke tror, han hellere må tage en trøje på, ud over den undertrøje, han har på - førend han går ud i køkkenet. Beboeren klæder sig altså

26

En af botilbudets beboere fortæller, at han ovre i caféen nogle gange *hilser på* de tidligere beboere, som i dag bor i lejeboligerne. De to grupper af beboere synes altså at have meget lidt med hinanden at gøre, selv om de for måske kun et år siden boede under det samme tag.

på for at træde ud i fællesrummet.²⁷

Der er forskellige opfattelser blandt medarbejderne af, hvorvidt man skal gå ind til beboere, der ikke kommer ud i fællesrummene. Der er eksempler på, at beboere har ytret ønske om, at medarbejderne oftere kigger ind til dem; at grænsen til lejlighederne oftere bliver overskredet. Generelt opretholdes grænsen til lejlighederne. Nogle beboere ønsker og får kun meget sjældent besøg af medarbejderne i deres lejlighed.

Sammenfatning - eget hjem-målsætningen i praksis

Eget hjem målsætningen kommer som beskrevet til udtryk på forskellige fronter. Omverdenen gøres ved handlinger og via botilbudets indretning opmærksom på, at her bor fjorten individuelle personer. Når man besøger botilbudet, fornemmer man desuden, at der er grænser imellem de forskellige tilbud og imellem botilbudet og lejlighederne. Opretholdelsen af disse grænser skal bidrage til, at botilbudet fungerer som et privat hjem for de fjorten beboere.

Inde i botilbudet gør medarbejderne meget ud af at respektere beboernes privatlivsrum i deres lejligheder. Det kan i relation til eget hjem-ideologien diskuteres, hvorvidt de forholdsvis små lejligheder i botilbudet i tilstrækkelig grad tillader, at en voksen person kan have et privat udfoldelsesrum. Det kan for eksempel være svært for beboerne at have besøg af familie eller venner i deres egen lejlighed. Der er forskel på, hvorvidt beboerne ytrer ønske om, at medarbejderne blander sig i deres liv i lejligheden, og medarbejderne forholder sig forskelligt til, hvornår de skal gribe ind i forhold til social støtte og eksempelvis rengøring.

Det har ikke været muligt at foretage deltagerobservation i lejlighederne i samme grad som i fællesrummene. Også for evaluatorene har lejlighederne fremstået som beboernes private rum. De fysiske rammer, eller den zone, som er blevet mest udførligt undersøgt i forbindelse med denne evaluering, er de områder i huset, der skal forestille at tilhøre alle

27

Den amerikanske sociolog Erving Goffman har arbejdet med en teori om, at al social interaktion er at sammenligne med et teater, hvor vi alle indtager skiftende roller som både skuespillere og publikum (se blandt andet Goffman 1992). Man kan sige, at man i botilbudet som henholdsvis beboer og medarbejder bevæger sig rundt i forskellige scener og indtager forskellige roller i husets rum. Dette forhold gør blandt andet, at man som beboer tænker over, hvilket tøj man tager på, før man træder ud i fællesrummet, eller før man som medarbejder tager på arbejde.

beboerne, nemlig fællesrummene. I disse rum befinder medarbejder sig sammen med beboerne, og brugen af rummene bærer præg heraf. Hvordan dette foregår, handler næste kapitel om.

5. Fællesrummene - en botilbudskultur

Botilbudets fællesrum er karakteriseret ved at være steder, hvor de fire målsætninger om rehabilitering, eget hjem, deltagelse og hjælp mødes. Botilbudets kultur, som den udspiller sig i fællesrummene, er karakteriseret ved en høj grad af synlighed og offentlighed. Der er desuden områder og tidspunkter i fællesrummene, som trods eget hjem-målsætningen fremstår som medarbejdernes frem for beboernes, hvilket hænger sammen med, at botilbudet er et sted, hvor der ydes hjælp og medarbejderne nødvendigvis må være tilstede. Organiseringen af medarbejdernes hjælp og støtte til beboerne præger livet i botilbudet. Medarbejderne er forholdsvis tydelige i fællesrummene, og de er ofte centrale for stemningen og de aktiviteter, der sættes i gang her.

Hvad angår brugen af fællesrummene, kan beboere ikke altid opføre sig, som det passer dem. Evaluatoren noterer følgende i forbindelse med en debataften i botilbudet:

Nogle beboere opfattede ikke køkkenet som deres eget, som en del af deres hjem - et par stykker sagde, at man kan jo ikke gøre, hvad der passer en derude, man skal rydde op hele tiden, så andre også kan være der osv.

Både beboere og medarbejdere beklager sig jævnligt over, at nogle beboere ikke rydder op i køkkenet. Hvis en beboer har spist om natten, kan køkkenet for eksempel være meget tilgriset og rodet. Der er uklarhed om, hvorvidt beboere skal have lov til at bruge køkkenet på denne måde, og emnet tages jævnligt op på husmødet.

Hvilken slags kultur er der i fællesrummene? Udgør disse rum beboernes hjem, er de offentlige steder eller er de noget helt tredje? Er der her en særlig botilbuds-kultur? Og hvad karakteriserer den?

I løbet af dagen, kan medarbejdere siges at være relativt styrende for stemningen i fællesrummene. Køkkenerne kan af en besøgende som undertegnede beskrives som rum præget af gæstfrihed og socialt samvær. Men hvem er værten? En gang efter eftermiddagskaffen skete der det, at først sagde en medarbejder "tak for kaffe" og rejste sig, og lidt efter rejste en af beboerne sig og sagde "tak for kaffe". Hvem er det, der byder. Hvis

hjem er man på besøg i?

En dag ved juletid sidder evaluatoren i køkkenet på førstesalen, da en af beboerne kommer og sætter sig for at ryge en cigaret. Beboeren spørger evaluatoren, om det mon er i orden, at beboeren tænder det kalenderlys, som står i en dekoration på bordet.

Ligesom i nogle af de foregående eksempler, ser vi her, at fællesrummene ikke administreres af den enkelte beboer. Af rent praktiske årsager kan dette også sjældent lade sig gøre. Ikke alle kan være lige involverede i dagligdagen, når så mange mennesker benytter disse rum hver eneste dag.

Der er eksempler på, at beboere i perioder gør meget brug af et af fællesrummene, og gør et rum til "sit eget". For eksempel er der beboere, som ofte benytter en dagligstue og endda har sin "egen stol" i stuen. Andre lytter ofte til musik i et af køkkenerne, laver noget teknisk arbejde i EDB-rummet eller bruger en af computerne meget. Der synes sjældent at opstå konflikter imellem beboerne omkring medbeboernes personlige brug af rummene.

Medarbejderrum i botilbudet

Ikke alle steder i botilbudet kan betragtes som beboernes ene rum, hvilket blandt andet kan anskues som et spørgsmål om nøgler. Der eksisterer områder i botilbudet, som beboerne helst ikke må benytte. I et lille rum på førstesalen er der et garderoberum, som kun medarbejdere kan benytte. Dette rum er aflåst. Pedelrum, musikrum, botilbudets fællesbus og flere andre steder er ligeledes låst af med nøgler, som kun medarbejderne har adgang til.

Kontoret i botilbudet er desuden låst om natten. En beboer beskriver, hvordan kontoret også kan være aflåst i løbet af dagen, hvis alle medarbejderne går fra botilbudet. Beboeren kan godt forstå dette, da medicin, pengekasser og andet vigtigt befinder sig i kontoret. Men beboeren konstaterer også, at man på sådanne tidspunkter ikke kan komme til sin samarbejdsmappe, som det ellers er meningen, man skal kunne kigge i og eventuelt skrive i, når man ønsker det.

Nøglespørgsmålet handler naturligvis om alles sikkerhed, og mange af disse forhold kan ikke være anderledes, når der bor så mange forskellige mennesker sammen på et sted. Beboerne har for eksempel bedt medarbejderne låse kostkasserne og fælleskassen inde, da ingen beboere ønsker at stå med ansvaret for administration af pengekasserne.

Selv om man forsøger at undgå regelstyring i botilbudet, kan der alligevel siges at være en slags regler i forhold til brugen af de to toiletter, som befinder sig på hver etage i botilbudet. Det har flere gange været diskuteret, hvorvidt beboerne må benytte disse toiletter, eller om

de altid skal gå ind i deres egen lejlighed.

I forbindelse med en debataften, hvor nogle af beboerne og evaluatoren er tilstede, rejser en af beboerne sig for at gå på toilettet. Hun spørger ud i rummet: “må jeg mon gå på toilet hernede?”. En af de andre beboere svarer i en ironisk tone, at det må hun selvfølgelig gerne. Sidstnævnte beboer peger på, at beboerne må benytte toilettet på den etage, de ikke selv bor på, *hvis* de er på denne etage i forbindelse med et arrangement eller møde. Det fremgår af samtalen mellem beboerne, at ingen er helt sikre på, hvordan reglerne egentlig er. Beboerne synes at have det forskelligt med sådanne begrænsninger i deres brug af botilbudets rum. Hvor nogle beboere føler sig provokeret og ironiserer over, at det strider mod brugerindflydelse, anser andre det for at være helt i orden, at medarbejderne for eksempel har deres eget toilet i botilbudet.²⁸

Der har undervejs været diskussioner blandt medarbejderne om, hvorvidt botilbudets kontor fortsat skal være placeret ovre i botilbudet. Medarbejderne befinder sig ofte i dette kontor, som ligger i stueetagen. Her befinder sig arbejdstidsplaner, kalender, meddelelsesbog, beboernes samarbejdsmapper, pengekasser, medicin og medarbejdernes computer, hvorfra medarbejderne blandt andet kan læse deres e-mail. Kontoret er småt. Ofte befinder der sig tre eller flere mennesker i kontoret på en gang. Hvis man skal have fat i en medarbejder, er det her man går hen. En beboer fortæller, at medarbejderne nogle gange står og snakker og har så meget at gøre på kontoret, at det kan være svært at få deres opmærksomhed:

...det er alle medarbejdere, der står og snakker indbyrdes, så man føler, hvis man lige kommer ind og vil spørge om noget, så bliver de fandeme irriterede
--

Det sker også, at en beboer og en medarbejder står og sludrer på kontoret eller en beboer sidder og kigger i sin mappe. Der er mange praktiske ting, som skal ordnes på kontoret. I det hele taget er der meget i botilbudet, der kræver organisering fra medarbejdernes side, og som kræver deres tilstedeværelse i løbet af dagen. I det følgende afsnit beskrives brudstykker fra hverdagen i botilbudet.

28

Medarbejderne har to deciderede medarbejdertoiletter i bygningen over for botilbudet. Men mange medarbejdere fortæller, at de sjældent går herover i løbet af en arbejdsdag.

Brudstykker fra hverdagen i botilbudets fællesrum

Botilbudets hverdag bærer i en vis forstand præg af, at beboerne har deres egen døgnrytme. Der er ikke, som man ser det på et sengeafsnit i hospitalspsykiatrien eller nogle steder i socialpsykiatrien, en række fastlagte aktiviteter, som skal nås i løbet af en dag. Eget hjemmålsætningen kommer konkret til udtryk ved, at beboere, der foretrækker det på den måde, sover længe.

Om morgenen er der derfor ofte stille i botilbudet. Natarbejderen, der har overnattet i bygningen over for botilbudet, møder i botilbudet klokken syv. Vedkommende har travlt den første time. Hvis en af beboerne har rodet i køkkenet i løbet af natten, gøres dette i orden, inden der dækkes op til morgenmad. Der skal måske hentes morgenbrød ved bageren, spejles æg eller andet. Morgenmaden arrangeres hver anden måned i stueetagen og hver anden måned på første sal. Beboerne sidder aldrig samlet på en af etagerne til morgenmad på et bestemt tidspunkt. Mange beboere er ikke stået op endnu, og nogle klarer sig selv i forhold til morgenmåltidet. Klokken otte møder de andre medarbejdere i botilbudet. Det er meget forskelligt, hvor mange der møder på arbejde. Det afhænger for eksempel af, om der er møder i løbet af dagen, som medarbejderne skal deltage i.

Klokken otte hver morgen er der morgenmøde. Her planlægges dagens arbejde. Mødet er åbent for alle, omend det kun er få beboere, der deltager. På mødet gennemgås aftalerne i betilbudets store kalender, og medarbejderne fordeler dagens opgaver imellem sig. Nogle beboere skal have gjort rent, en kontaktperson har aftalt en ugesamtale med en beboer, som vedkommende skal have tid til, hvis en beboer er indlagt på Psykiatrisk Hospital i Risskov skal det aftales, hvem der besøger vedkommende i løbet af dagen. Muligvis skal der aftales et møde i en arbejdsgruppe eller i ansættelsesudvalget, og måske er der en medarbejder, der skal have undervisning i KANBO og GAS. Nogle af beboerne har faste aftaler om gåture, og det skal aftales (og nedskrives), hvem der går tur med hvem. Enkelte af beboerne går til aktiviteter uden for botilbudet, enkelte har beskæftigelse i dagtilbudet eller andre steder i (social)psykiatrien i Århus. Nogle beboere tager jævnligt på besøg hos familien, og måske skal der arrangeres kørsel for dem i botilbudets bus. Det kan være en beboer skal til læge, tandlæge eller måske til blodprøvetagning på Psykiatrisk Hospital, og hvis vedkommende har behov for hjælp til transport eller støtte på anden vis, skal dette også arrangeres. Der kan være ganske mange ting, der skal holdes styr på på morgenmødet, som kun varer cirka et kvarter. Ikke mindst indkøbs-aftalerne fylder en del på mødet. Hvad skal der købes ind? Hvad er aftalt med den, der har maddagen? Hvad er skrevet op på ugesedlen, der hænger

på køleskabet på hver etage? Rent praktisk har medarbejderne været nødt til at organisere sig sådan, at dem, der er på arbejde om formiddagen, køber ind til om aftenen. Det vil sige, at de medarbejdere, der køber ind, ikke er de samme, som laver maden om aftenen. Dette giver til tider lidt tumult, men som regel lykkes det at få købt det ind, der skal bruges. Der kan nogle dage være megen snak om brugen af botilbudets bus i forbindelse med de mange forskellige gøremål. Ofte må aftaler ændres i løbet af formiddagen, hvis der dukker noget uforudset op: hvis et lægebesøg tager længere tid end forventet, en beboer skal hentes et sted eller lignende.

Beboerne virker ikke synderligt interesserede i morgenmødet. Mange er som nævnt ikke stået op på dette tidspunkt. En beboer fortæller, at hun først går ud i køkkenet, når mødet er overstået, fordi hun ikke vil "forstyrre" det travle møde. Ingen synes dog at have noget imod, at mødet finder sted i botilbudets fælleskøkken, frem for i et af kontorerne eller mødelokalerne i en af de andre bygninger. Som en beboer siger: "Det er jo ikke 'top secret', det der foregår".

Formiddagene er ofte ganske stille. Der foregår forskellige daglige gøremål, såsom rengøring, indkøb m.m. Nogle beboere køber ind sammen med medarbejdere, mens andre kan gå ud for at købe ind til sig selv. Enkelte beboere ser tv eller video i en af stuerne. Men generelt er de fleste beboere inde hos sig selv, og nogle er endnu ikke stået op.

Hvis der er en udflugt et eller andet sted hen, vil medarbejderen som regel spørge rundt i botilbudet, om der er nogle, der vil nå at tilmelde sig. Ofte er deltagelsen til turene ikke høj, men dem, der tager afsted, nyder det, forlyder det fra beboere og medarbejdere. Der kan ligeledes pludseligt arrangeres en gåtur eller en lille køretur, som kan inkludere en kop kaffe på en restauration, hvis en beboer har lyst til det.

Ofte sidder der fire-fem personer ved køkkenbordet i stueetagen og sludrer. Stemningen ved bordet kan være forskellig fra dag til dag. De samtaler, der opstår, kan omhandle alt fra en beboers fortælling om et svært liv med misbrug og medicin over beboeres og medarbejders barndomsoplevelser til diskussioner om politik. Der er plads til humor, samtidig med at køkkensamtalerne kan være yderst stilfærdige. Der drikkes utrolig mange liter kaffe i botilbudet. Både i køkkenet ovenpå og nendenunder er kaffemaskinen som regel i gang, og der fyldes hele tiden nyt på thermokanderne, som altid står fremme. Der ryges også mange cigaretter. Der er en vis grad af kommen og gåen i køkkenet. Nogle tænder måske noget musik. Medarbejderne sætter ofte ting i gang, går og rydder op, sætter

blomster i vaser, tænder stearinlys og lignende. Når det nærmer sig frokost, bliver der stillet noget mad frem, men ofte tager folk også bare selv en mad, når det passer dem. I køkkenet ovenpå stilles der for tiden (april 2002) ikke mad frem. Her har beboerne på et tidspunkt besluttet, at de ikke ønsker, at frokosten skal foregå i fællesskab.

Det kan konstateres, at der er mest liv i køkkenet i stueetagen. Stueetagen er præget af, at det er her folk udefra - medarbejdere og andre - møder op, når de har et ærinde i botilbudet. Køkkenet i stueetagen udgør på mange måder botilbudets kollektive centrum, omend enkelte beboere, som bor ovenpå, meget sjældent benytter dette køkken. Køkkenet på førstesalen er ofte meget stille. Man hører eventuelt en dæmpet radio. Tegne- og malegruppen har på et tidspunkt brugt køkkenet heroppe, men i en periode har gruppens arbejde ligget stille, og tingene ligger på en hylde i køkkenet. Køkkenet er hyggeligt indrettet med sjove ting på hylderne, og der står ofte en skål frugt eller en dekoration på bordet, men der sker meget lidt. Da køkkenerne en sommer var blevet gjort rent af et rengøringsfirma, og alt var taget ud af skabene, tog det mange dage, førend tingene var sat på plads i køkkenet på første sal, i modsætning til køkkenet i stueetagen, som langt hurtigere var klar til brug igen. Medarbejderne har diskuteret, hvorvidt de kan ændre på dette forhold, ved at de for eksempel oftere befinder sig i køkkenet på første sal i løbet af dagen. En medarbejder fortæller, at de på et medarbejdermøde en gang havde aftalt, at de i en periode kunne holde den daglige eftermiddagskaffe i køkkenet heroppe hver dag, frem for som nu at skifte fra måned til måned. Men på husmødet protesterede beboerne over denne beslutning. De ønskede ikke den nuværende praksis ændret. Indvendningen blev naturligvis taget til efterretning, men diskussionen om, hvordan køkkenet ovenpå kan tilføres mere dagligdags liv, tages løbende op.

Også eftermiddagene kan være ganske stille. Nogle beboere er som nævnt ude af huset til undersøgelser, arbejde, aktiviteter, i forbindelse med ærinder eller besøg hos familie og venner.

Hvis det er mandag, er der, som tidligere beskrevet, en times husmøde klokken halv tre. Andre dage kan der være møder i nogle af de mange grupper og udvalg. Medarbejderne beskriver, at de nogle gange kan have svært ved at finde tid til de mange møder. De kan gøre eftermiddagen meget travl, fortæller de.

Nogle gange skal en kontaktperson have en ugesamtale med en beboer. Samtalen kan foregå på meget forskellige tidspunkter, alt efter kontaktpersonens arbejdstid og beboerens døgnrytme, og den kan finde sted i den enkeltes lejlighed, i et af fælleslokalerne, i haven,

på terrassen eller andre steder. Samtalen kan tage udgangspunkt i handleplansarbejdet og KANBO og GAS. Nogle beboere ønsker ikke at arbejde med disse redskaber, hvilket respekteres af medarbejderne. Enkelte beboere ønsker ikke at have en decideret ugesamtale, men snakker mere uformelt med sin kontaktperson. En sådan samtale kan for eksempel finde sted på en gåtur.

Nogle beboere befinder sig ikke ret meget i botilbudets fællesrum i løbet af en almindelig dag. Men mange benytter sig af muligheden for at sætte sig i køkkenet og lytte eller snakke lidt, og så gå igen. Der er eksempler på, at beboere synes, der tales for meget ved bordet, og derfor går ind til sig selv. Hvad angår fællesskabet, er der beboere, der fortæller, at de sætter pris på, at man kan deltage i fællesskabet på forskellige måder. "Hvis jeg savner selskab, kan jeg jo åbne min dør ud til gangen", forklarer en beboer.

De beboere som har et misbrug besøger jævnligt hinandens lejligheder. De sidder for eksempel inde hos hinanden, snakker og spiller musik, hvilket man kan høre i de lydfølsomme gange i botilbudet.

Mange af beboerne lytter til musik. Det er en meget blandet musikstil, der findes på stedet. Ofte er der en, der sætter en cd på ude i køkkenet i stuen. Det udløser diskussioner, men sjældent konflikter, på trods af den meget blandede musiksmag blandt både beboere og medarbejdere.

Hver eftermiddag er der fælles eftermiddagskaffe klokken 14.30. Dette fungerer som et fælles forum, hvor der hygges med kaffe og eventuelt et stykke kage eller frugt. De medarbejdere, der skal hjem, overdrager opgaver og beskeder til de medarbejdere, der er mødt. En del beboere deltager i eftermiddagskaffen. Eftermiddagskaffen er et eksempel på, at man i botilbudet ikke ønsker at virke som en institution, hvor der holdes møder uden, at beboerne selv er tilstede. Nogle beboere giver udtryk for, at det kan være ydmygende, at der under eftermiddagskaffen tales om en, så alle kan høre det. Det er meningen, at medarbejderne skal trække sig over i kontoret eller "vækstrummet" i bygningen over for botilbudet, hvis der er personlige ting om en beboer, der skal overdrages fra en medarbejder til den næste, eller hvis der er kollegiale forhold, de ønsker at afklare. Dette sker dog sjældent fortæller medarbejderne.

Aftenens madlavning foregår på hver etage. I en periode har der været sund kost i køkkenet ovenpå. Således kunne beboere, der prioriterede dette, spise deroppe ved eventuelt at "bytte" med en af beboerne nedenunder. Det er frivilligt, om man ønsker at deltage i

madordningen. Det er dog de fleste, der deltager. Enkelte har i perioder haft ønske om at spise for sig selv, og har gjort dette. Nogle har haft et ønske om selv at lære at lave mad, men til dette formål er det lille tekøkken i de små lejligheder meget uegnet.

Medarbejderne bruger meget tid på at lave mad om aftenen. Når der skal laves mad, er medarbejderne på hver sin etage. Der er en madordning mellem beboerne, men kun få ønsker selv at stå for maden. I visse tilfælde kan den pågældende beboer have været inddraget i indkøbene til maden. Det kan godt virke for overvældende for beboerne at lave mad til seks-otte personer, fortæller både beboere og medarbejdere. Ofte er det medarbejderen, der varetager al madlavningen. Der dækkes bord, og beboerne kommer fra deres lejligheder for at spise. Beboerne i de to lejligheder ovre i bygningen over for botilbudet har også mulighed for at spise i botilbudet. Der spises ret præcist klokken 18 hver aften. Beboerne spiser hurtigt og går hver til sit.

Hver søndag er efter beboernes ønske medarbejdernes maddag. Da er der fællesspisning på en af etagerne. Om sommeren foregår dette ofte udenfor, eventuelt laves der grill-mad. Det gøres der generelt ofte om sommeren, hvis det er godt vejr.

Der har i perioder været arrangeret hyggeaften om mandagen, hvor der synges, snakkes eller arrangeres højtlesning efter deltageres ønske. Der spises kage, frugt eller andet. Nogle gange opstår der også spontane videoaftener eller anden form for hygge. Der kan også være arrangeret en debataften for beboere (se andetsteds i rapporten). Der arrangeres ligeledes "hygge-onsdage", hvis nogle beboere har lyst til det. Dette former sig ofte som ture ud af huset med bowling, caféture eller andet på programmet.

Aftenerne kan dog også være forholdsvis stille. Kaffemaskinen kan nogle gange være den eneste lyd, man kan høre i fælleskøkkenerne. Eller også kan man høre en stille samtale i kontoret eller i en lejlighed. Eller et tv i stuen eller inde hos en beboer. Nogle beboere går meget tidligt i seng, mens andre er nogle nattemennesker, der kan finde på at se film eller høre musik i løbet af natten. Ligeledes kan der som nævnt være beboere, der i løbet af natten rumsterer rundt i køkkenet og laver mad og spiser.

I botilbudet gøres der forholdsvis meget ud af højtider, og stedet har efterhånden opbygget nogle egne traditioner i form af det årlige sankthans-arrangement. Ved juletid hvert år afholder botilbudet også et stort pårørende arrangement, hvor mellem halvdelen og to tredjedele af beboernes pårørende møder op. Medarbejdernes familier inviteres ligeledes.

Her spiser man æbleskiver og drikker gløgg. Medarbejderne har arrangeret det, så man kan lave sin egen juledekoration. Botilbudet har fået skåret en høj træskulptur, der forestiller Odin, og indvielse af skulpturen blev formet sig som et socialt arrangement, hvor pårørende og interesserede kunne møde op. Til større arrangementer inviteres ofte interesserede fra blandt andet lokalområdet og fra socialpsykiatrien.

Ved juletid og i forbindelse med andre højtider pyntes der en del op i botilbudet. Det er meget medarbejderne, der igangsætter disse ting omkring højtiderne. Nogle beboere fortæller, at de sætter pris på dette, mens andre beboere udviser mindre interesse. Der er ligeledes eksempler på, at beboere, hvis pårørende deltager i et arrangement, ikke selv deltager i arrangementet.²⁹

Offentlighed og synlighed i botilbudet

Offentlige samarbejdsmapper i botilbudet

Man har som nævnt afskaffet ordet “cardex” i botilbudet. I stedet arbejder man med en offentlig tilgængelig mappe, der skal være et samarbejdsredskab mellem medarbejderne og de enkelte beboer; en såkaldt “samarbejdsmappe”. Mappen står fremme inde på kontoret, og det er meningen, at beboeren selv kan læse og eventuelt skrive i den. På et tidspunkt i forbindelse med denne undersøgelse, spørger evaluatoren sig selv, med baggrund i stedets eget hjem-målsætning, om det virkelig kan være nødvendig med en sådan mappe:

Grænsen for privat / offentlig er beboernes dør - men man kan tale om dem, skrive om dem, uden at de ved det. Daglige aktiviteter, daglige samtaler noteres ned - hvad ville der ske, hvis man ikke gjorde det, ligesom i et hjem?

Men som illustreret ved følgende uddrag fra et interview med en beboer, er samarbejdsmappen nødvendig, fordi botilbudet netop ikke *er* et hjem.³⁰ Der indledes med

29

Der er en pårønderuppe i botilbudet, som p.t. (april 2002) består af to medarbejdere, lederen og to pårørende. Gruppen holder møder ca. fire gange årligt, hvor de for eksempel inviterer en foredragsholder. Beboerne giver deres samtykke til, at deres pårørende kan involvere sig. Enkelte beboere ønsker ikke, at deres pårørende bliver kontaktet. Medarbejderne respekterer dette, men forsøger med jævne mellemrum at motivere beboerne til at etablere kontakt til deres pårørende, blandt andet i forbindelse med invitation til diverse arrangementer.

30

Skriftligheden er desuden påkrævet, eftersom medarbejderne har notatpligt i forhold til beboernes sagsbehandling.

evaluatorens spørgsmål:

Er det nødvendigt at have en mappe?

Så kan du spørge, er det nødvendigt at have cardex på hospitalerne, det synes jeg det er, fordi det er jo et behandlingssted det her. Det skal prøve at være vores hjem, men det er først og fremmest et behandlingssted. Det er meget nødvendigt. Det er der, hvor sygdom sætter dagsordenen, det er, at vi har den samarbejdsmappe.

Hvordan sætter sygdom dagsorden?

Nej, men det er der, hvor man kan sige, det ligner hospitalet. Det er fordi, det er et behandlingssted, det er ikke et sommerhus eller et alm. bofællesskab, det er det ikke. Det er socialpsykiatri - og jeg synes, det er genialt at have den mappe til, når man har ugesamtale, fordi så kan man lynhurtigt få et overblik over ugens ekskapader, tanker og følelser og sådan nogle ting.

En anden beboer udtrykker sig under et interview positivt om samarbejdsmappen. Vedkommende er opmærksom på, hvordan nye medarbejdere er nødt til at lære, hvordan tingene fungerer i botilbudet:

De fleste, der kommer udefra, de er ikke så vant til, at vi render på kontoret også og læser vores journaler, eller hvad det hedder. At vi er med i næsten alle processerne, det er nyt både her og i udlandet

Hvordan er det med de mapper, er det anderledes end andre steder?

Ude på hospitalet kan man også få lov til at se ens mapper, på de åbne afdelinger ikke på de lukkede.

Gjorde du det?

Nej, jeg skrev ikke i dem, som vi kunne, jeg skriver heller ikke her, men jeg er begyndt at kigge i mappen, se om der er et eller andet, så lukker jeg igen.

Kan du bare gå ind på kontoret?

Ja.

Også selv om du er alene derinde?

Ja.

Men du har ikke gjort det hele tiden?

Jeg har ikke gjort det hele tiden.

Er det godt, som det fungerer med de der mapper?

Jo, det er udmærket.

Flere beboere fortæller, at de er begyndt at kigge i deres mappe, og at de nogle gange skriver i den. En beboer er dog træt af, at medarbejderne ikke reagerer på det, vedkommende skriver i mappen.

Privatliv sammen med andre

Der kan generelt siges at være en høj grad af offentlighed og synlighed i botilbudets fælleskultur. Det vil sige i fælleslokalerne, gangene og området rundt om huset: terrassen, gårdspladsen, haven og bålpladsen. En af evaluatorene noterer sig følgende:

Når man befinder sig i hjemlige rum som køkken og stue, ser fjernsyn og spiser osv., så er man her i et offentligt rum, man er synlig og tilgængelig for enhver. Det slog mig at alt var meget offentligt - medarbejderne er hele tiden tilgængelige for andre - alt, hvad de siger, gør, laver ift. beboerne, er under konstant observation og vurdering af andre, og det samme kan man sige om beboerne.

Desuden er der meget lyd i botilbudet. Man kan altid høre hvem, der banker på hos hvem på de forskellige etager, og beboerne har sjældent besøgende, uden en del af de andre beboere og medarbejderne kender til det. De seks beboere i stueetagen har en terassedør i lejligheden, de kan bruge, når vejret tillader det. Det har de ikke i lejlighederne på første sal. Sådanne forhold, kan man forledes til at mene, kan virke begrænsende på den enkelte beboers privatliv. Kun tre af beboerne har desuden deres egen telefon. Når telefonsamtaler foregår i mønttelefonen eller undtagelsesvis i en af botilbudets telefoner, står man til offentlig skue. Det er uvist, hvorvidt dette virker som et problem for beboerne, der ifølge en medarbejder i hvert fald ikke har ytret ønske om, at det skal være anderledes.

Evaluatoren har selv mærket offentligheden i botilbudet. I forbindelse med denne undersøgelse har det for eksempel været svært at være diskret i forhold til, hvem der er blevet interviewet, hvem man har besøgt og så videre.³¹ En dag noterer evaluatoren følgende i sin dagbog:

31

Et forhold evaluatoren for alvor blev opmærksom på i forbindelse med interviewaftaler. En beboer satte spørgsmålstejn ved muligheden for anonymitet i forbindelse med evalueringens interview - specielt hvis medarbejderne blev involveret i planlægningen, og aftalen blev skrevet op i kalenderen. De fleste beboere bekymrede sig ikke om disse forhold, men enkelte gjorde.

Jeg har måske været her for mange timer i dag. Jeg er udmattet over offentligheden. Det besværliggør mit arbejde, og det stresser mig også personligt. Alle kan høre det, når man banker på en dør, og man er tilmed nødt til at råbe, for at de skal kunne høre én inde i lejligheden.

Når man bor mange mennesker sammen, vil rummene, man deler, til en vis grad være offentlige. Det kan ikke være anderledes, omend man kan diskutere, om botilbudets fysiske rammer er så trange, at privatlivsmulighederne indskrænkes herved. Disse forhold kan det være svært umiddelbart at gøre noget ved.

Det skal her være et åbent spørgsmål, hvordan offentligheden og synligheden virker ind på den enkelte beboers oplevelse af fællesrummene, og hvorvidt det spiller ind på beboernes "tilbagetrækning" til deres lejligheder.³²

En aften i botilbudet oplevede en af evaluaterne, hvor svært det kan være, at finde grænsen for beboernes privatliv. En aften tog evaluatoren telefonen i gangen på første sal. Ingen beboere reagerede på den kimende mønttelefon, og der var heller ingen medarbejdere i nærheden. Det var en bekendt til en beboer, der ringede. Den pågældende beboer var ikke hjemme, og evaluatoren blev bedt om at give beboeren en besked. Evaluatoren overvejede, hvordan beskeden skulle leveres. En af medarbejderne, der sad på kontoret i stueetagen, foreslog evaluatoren enten at putte sedlen i en konvolut og hænge den uden på beboerens dør, eller også kunne de låse op ind til beboerens lejlighed og lægge sedlen derinde. Det endte med, at evaluatoren tapede sedlen med beskeden fast uden på døren til beboerens lejlighed - dog uden at tage sig tid til at finde en konvolut. Selv om beskeden umiddelbart virkede harmløs, kan man diskutere, om det var i roden, at telefonbeskeden hængte fremme,

32

Den franske filosof Michel Foucault har beskæftiget sig med, hvordan synlighed udgør en vigtig kontrolmekanisme i det moderne samfund. Foucault henviser i *Overvågning og Straff* (1977) til princippet bag fængslet, *Panoptikon*, som det er beskrevet af arkitekten J. Bentham. 'Panoptikon' stammer fra græsk og betyder noget lignende 'at se alt'. Panoptikon-fængslets arkitektur gør, at fangevogteren altid kan se *ind* i cellerne, mens den indsatte ikke kan se *ud* og ikke ved, hvornår fangevogteren overvåger lige præcis ham. Synligheden og de indsattes *bevidsthed* om overvågning er afstraffelsesmetoden. Det ulige magtforhold internaliseres i den indsatte, der "gjør seg til kilden for sin egen underkuelse", som Foucault skriver (1977, s. 182). Overvågning sker i dag ved brug af eksempelvis videokameraer. Foucaults pointe er, at der ligger en magtdimension i, at nogle har *mulighed* for at overvåge andre. I botilbudet Kragelund er de fysiske rammer i fællesrummene af en sådan karakter, at man på hver etage potentielt meget nemt kan høre, hvad der sker på hele etagen. Medarbejdere i botilbudet har nævnt, at der mangler nogle små fællestuer eller hyggekroge, hvor man kan føre samtaler, uden alle lytter med.

så alle kunne se den. På den anden side ønskede evaluatoren ikke, at medarbejderen låste op ind til lejligheden.

Det er spørgsmålet, hvilke rammer og metoder, der skal til for at sikre beboernes forskellige behov for privatliv for eksempel i forhold til besøg, telefonopkald, samtaler med hinanden og medarbejdere i en kultur, der hverken er som en familie-, en højskole- eller en gammeldags institutionskultur.

En medarbejder konstaterer på et tidspunkt efter en lang arbejdsdag i botilbudet, at hun er udmattet over at have "været på" i lang tid. Som alle andre mennesker i botilbudet synes medarbejderne altså også at kunne trænge til at trække sig tilbage fra de offentlige rum. Det gør de dog sjældent på almindelige arbejdsdage. Der tales i botilbudet om at undgå "skyllerums-samtaler", hvor medarbejderne går bagom ryggen på beboerne og taler et "medarbejdersprog". Alt skal ligge fremme i botilbudet, og vigtige samtaler skal foregå i det offentlige rum, eksempelvis køkkenet. Men dette kan være svært at opretholde, for medarbejderne er i det hele taget meget "talende" i forhold til beboerne, og de har mange ting at tale om. Medarbejderne bestræber sig på, at de skal give rum for beboerne, vente til beboerne igangsætter en samtale og så videre.

Botilbudets nyskrevne værdigrundlag er beskrevet med de fire emner: anerkendende kommunikation, viljen til selvreflektion, leg og livskunst (2002). Botilbudet beskrives netop som et sted, hvor kommunikation skal foregå ud fra gensidig respekt. Der er eksempler, der viser, at medarbejderne nemt kommer til at være styrende for samtalerne - hvis medarbejderne for eksempel diskuterer, hvad de skal foretage sig i deres ferie, når de har fri fra botilbudet. Men der er ligeledes mange eksempler på, at medarbejdere skaber en stemning, eller gør plads til, at der på en beboers foranledning kan opstå samtaler om svære ting ved sindslidelsen, eller beboere kan fortælle historier fra tiden før sindslidelsen indtraf.

Hvilken selvforståelse kan man som medarbejder have af sin rolle i botilbudet? Det forhold, at botilbudet både skal fungere som et hjem og samtidig er en lang række medarbejders arbejdsplads har løbende været diskuteret løbet af brugerindflydelses-projektet.³³ Der gøres i botilbudet brug af forskellige metaforer om dette forhold. For eksempel har man diskuteret, hvorvidt og på hvilke områder botilbudet kan sammenlignes med en højskole. Man har ligeledes talt om familien som et billede på botilbudet. Der er som nævnt et ideal

33

Det var for eksempel emnet for en af temadagene, som brugerkonsulenten afholdte for medarbejdere og beboere.

om, at botilbudet primært skal være beboernes eget hjem, men idealet strider mod meget af det der foregår i botilbudets hverdag omkring indkøb, madlavning, igangsættelse af aktiviteter og så videre.

Botilbudet er et forholdsvis stort sted, hvor beboerne er forskellige, og hvor der i løbet af en dag kommer en del forskellige medarbejdere, vikarer osv. Det er tydeligt, at det kræver megen planlægning at organisere og koordinere de praktiske forhold i og omkring huset. Og ikke alt lader sig nedfælde i kalendere og meddelelsesbøger. For eksempel vandede en medarbejder, som mødte på arbejde en sommerdag, de mange blomster på botilbudets terrasse - to timer efter en beboer havde gjort det.

Medarbejderne er ofte engagerede i, at tingene fungerer og holdes i orden i botilbudet. For eksempel er det som regel dem, der gør rent i fællesrummene, også selv om der er udfærdiget en rengøringsplan, der involverer beboerne. Nedenstående uddrag fra dagbogen, beskriver hvordan evaluatoren oplever, at en medarbejder ordner dagligdagens rengøring:

Jeg ser TV med Vivi og Niels. Vi ser nyhederne. Vi siger ikke så meget. Vivi spørger, hvor det egentlig er jeg arbejder og hvad jeg skal i botilbudet. Jeg vil gerne tale noget mere med hende. En medarbejder støvsuger ude i køkkenet. Det larmer. Hvis jeg kendte dem allesammen bedre, ville jeg brokke mig eller i det mindste lukke døren til stuen. De to andre gør ingenting, skruer ikke engang op for TV-et. Medarbejderen vasker også gulv i køkkenet og i gangen.

Som gæst i botilbudet kan man i dette tilfælde undre sig over, at de to beboere ikke beder medarbejderen tage den med ro med støvugeren, eller at de ikke lukker døren til stuen, så man kan høre, hvad de siger i Nyhederne på TV. Det er spørgsmålet i hvor høj grad, der er forskel på, hvorvidt medarbejderne mener beboerne bør hjælpe med praktiske ting såsom rengøring, og hvorvidt denne scene ville have udspillet sig anderledes, hvis det var en anden medarbejder, der var på arbejde.

Sammenfatning -medarbejdere og beboere i en fælles botilbudskultur

Botilbudet er hverken et bofællesskab mellem mennesker, der har besluttet, at de gerne vil bo sammen, en højskole, hvor beboerne er af egen fri vilje, en familie, man er født ind i eller en hospitalsafdeling, der er kontrolleret af personale, der er på vagt. Botilbudet er et sted, som bærer præg af, at medarbejdere er en del af stedets dagligdag.

Det kan være kompliceret at forstå, hvem der egentlig bestemmer og styrer i botilbudskulturen. Er det beboerne eller er det medarbejderne? Hvornår og i hvilken grad er botilbudet beboernes eget hjem? Det er botilbudets målsætning at beboerne skal lære at bruge fællesskabet, når behovet er der. Det kan konstateres, at det miljø, der skabes i botilbudets fællesrum er karakteriseret ved at åbne op for en række diskussioner om, hvor meget beboerne kan styre, hvad der foregår. Disse forhold *bliver* ofte diskuteret. Dette virker omstændeligt, men nødvendigt eftersom beboere såvel som medarbejdere må finde deres egen afklaring i forhold til, at botilbudet både er beboernes hjem og et amtsligt tilbud for psykiatribrugere med et rehabiliteringsbehov. I følgende kapitel undersøges de forskellige perspektiver på botilbudet og brugerindflydelse, som opstår som følge af stedets særlige karakter.

6. Perspektiver på brugerindflydelse mødes og brydes

I dette kapitel gennemgås beboeres og medarbejderes oplevelser af botilbudet og brugerindflydelse i lyset af botilbudets forskellige målsætninger.

Både beboere og medarbejdere fortæller, at de har gode og dårlige dage med brugerindflydelse. Hvad er det, der gør, at brugerindflydelse opleves kan opleves på så forskellige måder?

Perspektiver på botilbudets rehabiliteringsmålsætning

Selvom mange beboere forholder sig kritisk til brugerindflydelse, taler flere dog også positivt om de initiativer, der bliver sat i værk i botilbudet. Denne beboer diskuterer, hvor svært det er at definere, hvad brugerindflydelse går ud på, og at noget af det kan vise sig at være godt:

...fordi det er nemlig det der med, hvad er brugerindflydelse? Hvad er det for noget? Det er det, jeg er ved at erfare på min egen krop. Så det kan være om fem år, at vi mødes og siger "ah, brugerindflydelse!", hold kæft, det er bare lækkert, for nu ved vi bare, hvad det er. Nu ved jeg, hvad det er, for nu har jeg gennemgået Kragelund og mærket på egen krop, at jeg har kunnet selv sige til og fra, eller hvad det nu handler om. Brugerindflydelse - sådan noget som at vælge sin egen kontaktperson, det er kanon brugerindflydelse og det er utrolig vigtigt

Denne beboer kan siges at pege på, hvordan deltagelsesmålsætningen kan støtte op omkring rehabiliteringsmålsætningen og være medvirkende til, at beboeren sidenhen kan se, at det gav mening at blive inddraget i beslutninger som for eksempel valg af kontaktperson.

Mange beboere giver som nævnt udtryk for, at botilbudet *er* en institution. Flere betegner det "et fifty-fifty-sted", "halvt hjem og halv behandlingsinstitution". Flere beboere giver i den sammenhæng udtryk for, at sådan noget som samarbejdsmapperne er helt i orden, fordi stedet jo *er* et behandlingssted og medarbejderne skal kunne følge med i hvad der sker med den enkelte.

Rehabiliteringsarbejdet foregår blandt andet ved hjælp af redskaberne KANBO og GAS, som har det formål at beboeren skal deltage i rehabiliteringsprocessen. Men dette krav om deltagelse kan støde sammen med hjælpeindsatsen.

Hvor enkelte beboere sætter pris på de diskussioner, som kommer ud af brugen af KANBO og GAS, forholder en del beboere sig kritisk til redskaberne. I forbindelse med en debataften for beboerne i botilbudet siger en beboer om brugen af KANBO og GAS og oplevelsen heraf:

“Hvis du kom på hospitalet, efter at være blevet kørt ned af en bus, og de kommer og siger: “her skal du udfylde KANBO og GAS”, og du siger: “jeg vil ikke have nogen brugerindflydelse, jeg vil have min familie”. Prøv at sætte dig selv i samme båd. Det gør du jo ikke. Du spørger, men du må have lidt empatisk indstilling.”

Beboerne, der er tilstede på debataftenen diskuterer herefter med evaluatoren, hvor svært det er for udenforstående at forstå, hvordan de har det som sindslidende. Og beboeren fra før forklarer på følgende måde, hvordan de kan føle sig fastlåste og ensomme i deres sygdom:

På hospitalet kom der mange med en akut krise, som havde det som om, hele deres verden er braset sammen, men jeg kan kun grine, for sådan er det for os hele tiden. Efter tre måneder bliver de udskrevet igen til deres normale liv, mens vi andre - der er ikke nogen, der kommer og henter os på den der øde ø.

Sygdommen synes på denne måde at gøre det vanskeligt for beboerne at se meningen med brugen af diverse redskaber til udvikling og rehabilitering.

Også mange medarbejdere er enige om, at der kan være problemer forbundet med de politiske krav om arbejdet med handleplansredskaberne, hvor man som medarbejder er forpligtet på at forsøge at inddrage beboeren:

Man spørger ikke, har du lyst til at lave CAN. Man skal simpelthen gøre alt hvad man kan for at overtale dem, og så er der jo selvfølgelig nogen der ikke vil, og jeg mener at det er brugerindflydelse at respektere et nej fra en beboer. Det er også brugerindflydelse at nogle af beboerne siger nej jeg vil ikke deltage i jeres husmøder, jeg vil ikke deltage i jeres udflugter, jeg vil ikke spise sammen med jer. Jeg vil have lov til at passe mig selv.

Mange medarbejdere mødes i dette argument om, at brugerne skal kunne sige fra. Men det er samtidig tydeligt, at medarbejderne holder sig rehabiliteringsmålsætninge for øje. Nogle medarbejdere er mere interesserede end andre i at afprøve andre metoder, hvis én metode til deltagelse slår fejl.

Perspektiver på botilbudets eget hjem-målsætning

Mange beboere siger, de er glade for at bo på i botilbudet, og nogle siger, at de føler sig heldige med at kunne bo på Kragelund.³⁴

Hvor nogle beboere fortæller, at de er flyttet ethundrede procent ind på Kragelund, vil andre gerne væk fra stedet, de mener ikke, at det er et ordentligt hjem, og at det er for dyrt at bo i botilbudet. En beboer siger om botilbudet: “det er et midlertidigt sted, jeg skal være”. Hvad angår enkelte beboere, heriblandt nogle af misbrugerne, forholder det sig sådan, at deres ophold i botilbudet indgår som en del af deres aftale med kriminalforsorgen.

I samtaler med beboerne i forbindelse med denne evaluering nævner nogle beboere, hvor vigtig den geografiske placering og lokalområdet er, mens andre ikke fremhæver disse forhold. Enkelte beboere ytrer ønske om at blive boende i botilbudet, selv om de ved, det er et midlertidigt tilbud. Eget hjem-målsætningen skal være med til at skabe motivation hos beboerne i forhold til at deltage i hverdagen og i diverse grupper og udvalg. Men det kan konstateres, at målsætningen om deltagelse til en vis grad støder sammen med botilbudets midlertidighed og det vil sige rehabiliteringsmålsætningen.

Nogle beboere siger, de er “på vej videre”, og derfor knytter de sig ikke særlig meget til stedet og de daglige rutiner. Nogle synes at indstille deres engagement i grupper, udvalg osv., når de ved, at de snart skal flytte. Udskiftning af beboere kan ifølge nogle af medarbejderne mærkes i forhold til deltagelsesniveauet. En tendens, der forstærkes ved, at det ofte har været de forholdsvis aktive beboere, som er blevet visiteret videre.

Selvom botilbudet er et tilbud, og beboerne formelt set har muligheder for at flytte, kan det diskuteres, i hvor høj grad den målgruppe, som botilbudet henvender sig til, reelt ville kunne klare sig selv, hvis de ønskede at komme væk fra botilbudet. Ligesom det kan diskuteres, og bliver diskuteret, hvorvidt forholdsvis velfungerende beboere kan vælge at blive boende i botilbudet, hvis det er det, de ønsker. Opleves den formelle uafhængighed

34

I en brugertilfredshedsundersøgelse udført af Service- og Kvalitetskontoret i Århus Amt (2001) ligger botilbudet pænt placeret med undtagelse af tilfredsheden med de fysiske rammer, som er forholdsvis lav i undersøgelsen.

og friheden til selv at kunne bestemme, hvor man vil bo, reelt som frihed for den sindslidende i et botilbud?

Medarbejderne har i forbindelse med beboeres visitationssager været i tvivl om, hvorvidt de skal støtte op omkring beboeres eventuelle ønsker om at afvise et fremtidigt botilbud, hvis stedet ikke opfylder beboerens ønsker. Det falder medarbejderne svært at skulle overtale beboere til at tage imod et tilbud, da det strider imod deres og beboernes forestillinger om reel indflydelse. Men forholdene på boligområdet for sindslidende er således, at beboerne helst ikke skal sige nej, når der endelig er et passende bosted, de kan flytte til. Beboeren kan siges at befinde sig i en afhængighedssituation i forhold til systemet, som på en grundlæggende måde hæmmer beboerens mulighed for indflydelse på egen tilværelse.

På forskellige måder strider denne afhængighed mod botilbudets eget hjem-målsætning, hvilket blandt andet afspejler sig i en samtale på evaluatorens debataften med nogle af beboerne.

I forbindelse med debataftenen for beboere spørger undertegnede, om der ikke er meget frihed i botilbudet - for eksempel må man ryge og drikke og så videre.

En af beboernes kommentarer er, at de for eksempel ikke får lov til at bestemme, hvem der flytter ind. De har engang spurgt psykiatridelen efter et møde, men det har de fået afslag på. De tilstedeværende diskuterer, hvordan dette selvfølgelig er svært for dem at bedømme, men det alligevel ville være rart at blande sig i hvilke typer, de fik ind.

En beboer siger: ”Jeg kunne godt tænke mig at have indflydelse på, hvem der skal flytte ind her.”

Og en af de andre fortsætter: ”Ja, det har vi da i en opgang. Hvis man bor i en lejlighed i en boligforening, så er man med til at bestemme - iøvrigt hvis der er huslejestigning (griner), for at tage et eksempel...” Beboerne diskuterer botilbudets høje prisniveau.

En beboer fortsætter snakken om, at de ikke kan bestemme, hvem der skal flytte ind: ”Jeg er heller ikke muggen, det er bare for at sige, at der er nogle ting, der ikke kan lade sig gøre. Og det der med, at de siger, vi bor i vores eget hjem. Man bor i et fællesskab, et kollektiv, ikke vores eget hjem. Vi har vores egen bolig, men det er ikke ligesom et opgangsfællesskab.”

Den oplevelse beboerne har af, hvorvidt de er frit stillet til at blive boende eller flytte vil

uværgerligt spille ind på deres oplevelse af, om botilbudet virker som deres eget hjem. Det er spørgsmålet, i hvor høj grad beboernes ringe mulighed for indflydelse på de overordnede vilkår vedrørende deres ophold i botilbudet spiller ind på motivationen for at tage del i botilbudets hverdag.

Perspektiver på botilbudets deltagelsesmålsætning

Beboere og medarbejdere forholder sig forskelligt til botilbudets målsætning om deltagelse og de tiltag, der har været sat i værk i forbindelse med brugerindflydelsesprojektet. Mange af beboerne afslår at deltage og blive inddraget i temadage, debataftener, interview osv.. Når dette skuffer nogle af medarbejderne, kan det forklares med, at medarbejderne ser deltagelsen som vigtig for beboernes fortsatte rehabilitering, og for at de skal føle, at botilbudet er deres hjem.

Beboernes manglende lyst til at deltage kan et stykke hen ad vejen forklares med beboernes sindslidelser og medicineringens påvirkning af koncentrationsevne og engagement, men derudover synes mange beboere uinteresserede i at deltage i de lange beslutningsprocesser i botilbudet. En enkelt beboer udtrykker en dag en ganske voldsom modvilje mod den omstændelige beslutningsproces i botilbudet. Evaluatoren noterer følgende herom fra en dag i botilbudet:

Arne [beboer] beklager sig på en meget markant måde over brugerindflydelse til Winni [medarbejder]. Jeg sidder på den anden side af bordet og kan høre samtalen. Min fornemmelse er, at Arne gerne vil have, at jeg skal høre det, han har at sige. "Det er kun for at holde os passive", siger han. "I støtter os, når vi har det dårligt, men når der er noget vi vil, er der ingen hjælp!" Arne siger også noget om, at sagsgangen er alt for besværlig i botilbudet. At det tager så lang tid at føre et forslag ud i livet, at man opgiver på forhånd. Han mener vist alt det med husmøderne osv. Winni siger, det overrasker hende, at han har det sådan, og det er hun ked af.

Det er spørgsmålet om muligheden for indflydelse fremstår som reel for beboerne. Der bliver *lyttet* meget til beboerne via interview, husmøde, ugesamtaler, arbejdsgrupper, udvalg osv., men spørgsmålet er i hvor høj grad, beboerne befinder sig i en position, hvor de føler, de kan fremkomme med reel kritik og få noget forandret. De overordnede livsvilkår synes for mange beboere at være påvirket af, at de ikke har reel valgfrihed i forhold til selv at bestemme, om de vil blive i botilbudet, hvis det er det, de ønsker, eller flytte til et andet sted, hvis de får lyst til det. Beboerne ved, de skal forlade botilbudet, når

de har opnået en forbedring i deres sociale og psykiske tilstand, og der kan findes et andet passende og billigere tilbud til dem. Denne umyndiggørende situation, som skyldes forhold, der ligger uden for botilbudets rammer (det vil sige manglen på egnede bosteder), kan meget vel have indflydelse på beboernes lave engagement i praktiske småting vedrørende botilbudets drift. Beboerens mulighed for og lyst til at prøve på at øve indflydelse på botilbudet kan være begrænset af beboernes generelle afhængighedsfølelse.³⁵

Deltagelsesmålsætningen har stået relativt stærkt i botilbudet. Interviewet er blandt andet blevet brugt som en inddragelsesmetode; som en måde, hvorpå man har kunnet få beboernes holdinger i spil, men spørgsmålet er, om beboerne oplever, at der kommer noget ud af, at der bliver lyttet til dem.³⁶

Perspektiver på botilbudets hjælpe-målsætning

Flere beboere taler på forskellige måder om, at det sociale er den vigtigste opgave, medarbejderne har:

Hvad synes du, medarbejdernes vigtigste opgave er?

Det er at snakke med os, foretage sig noget sammen med os. Det sker bare ikke. Så sidder de ovre i det rum og skriver, så sidder de i et andet rum og skriver.

Nogle beboere er trætte af, at medarbejderne altid har så travlt og ikke har tid til at snakke. En beboer fortæller, hvordan vikarerne og praktikanterne har bedre tid til at snakke end de faste medarbejdere:

35

I bogen *Det handicappede samfund - om brugerinddragelse og medborgerskab* stilles der spørgsmål ved, hvorvidt "voice", det vil sige lydhørhed over for brugerens kritik og ønsker, giver reel indflydelse, hvis brugeren er afhængig af den givne indsats. Brugeren vil da ikke kunne gøre sin indflydelse gældende ved "exit" - det vil sige ved at forlade tilbudet til fordel for et tilbud, der i højere grad opfylder brugerens krav (jf. Tjalve 1999, s. 95; se også Tjalve 2001, s. 58-64).

36

Roger Buch Jensen kritiserer fremvæksten af det, han kalder "lyttemodellen", forstået som samfundets målsætning om at lade svage grupper og brugergrupper komme til orde. Lyttemodellen manifesterer ifølge Buch Jensen minoritetens svage rolle ved at foregå på majoritetens præmisser. Den stærke part lytter godt nok til den svage part, men vil aldrig reelt lade minoriteten bestemme, påpeger Buch Jensen (2001).

De faste har lidt mere røven fuld af selvtillid, hvorimod vikarer og praktikanter, og hvad de nu er, de er lidt mere følede sig frem og kan lokkes med til at gå en tur, hvorimod de faste farer rundt og har så travlt, kværner løs nede ved bordet.

Hvad er det bedste?

Jeg har det bedst, når jeg sidder og fortaber mig i en samtale med en vikar, som ikke skal flyve op og købe mælk og lave aftensmad, men det er ekstrem luksus, og det er ikke særlig tit det sker”

Et emne som rengøring diskuteres jævnligt i botilbudet. En del beboere så gerne, at medarbejderne gjorde rent for dem, hvilket da også sker for de beboere, det ikke virker realistisk at få til at gøre rent. En dag i botilbudet fortæller en af beboerne, at han godt ved, at han bør, men at han har svært ved at få gjort rent. Han fortæller, at det kan være svært, at få beboerne til at gøre rent for sig:

En af mine sidste dage i botilbudet, hvor jeg sidder i køkkenet og drikker kaffe, taler Svend om, hvor meget han hader at gøre rent. Svend siger grinende, at det en enkelt gang er lykkedes ham at slippe for selv at ordne sin meget rodede lejlighed. Kenneth, som også er i køkkenet, griner også - han kender godt historien... Svend fortæller om, hvordan en helt ny vikar en dag var kommet ind til ham i lejligheden, hvor han havde ligget på sengen og været ganske sløv. Vikaren havde spurgt til, hvordan han havde det. Det var lykkedes ham at få vikaren til at gå i gang med at rydde op og gøre næsten hele lejligheden rent, inden en af medarbejderne opdagede, hvad der foregik.

Historien viser, hvordan hjælpe- og rehabiliteringsmålsætninger kan støde sammen i hverdagen, og hvordan der er nogle særlige spilleregler for, hvornår man kan få hjælp i botilbudet.

Der er eksempler på, at nogle beboere ikke forsøges inddraget i rengøringen, da de har for svært ved det. Det ender ofte med at være medarbejderne, der varetager rengøringen i fælleslokalerne.

Der er et eksempel på en beboer, som besluttede sig for at købe sig til rengøring i form af en privat aftale med en af vikarerne. Betalingen skete ud af beboerens egen lomme. Denne handling kan siges at relaterer sig til eget hjem-målsætningen, da beboeren agerede på egen hånd og købte rengøring udefra. På den anden side støder en sådan handling imod rehabiliterings-målsætningen, hvis denne ses som et mål om beboernes træning i praktiske

gøremål såsom rengøring.

Nogle medarbejdere mener ikke, det skal være deres primære opgave at gøre rent og lave mad, sådan som de nogle gange kan føle, at det er i dag. Men der er forskellige argumenter bag denne holdning: Nogle medarbejdere foreslår ud fra en hjælpemålsætning, at botilbudet ansætter rengøringspersonale og en kok. Andre medarbejdere anser det for beboernes "egen" opgave i deres eget hjem. De sidstnævnte argumenter er koblet sammen med rehabiliteringsmålsætningen om, at beboerne eventuelt skal kunne klare disse ting selv i en fremtidig boform.

Nogle medarbejdere påtager sig mere tydeligt end andre hjælpe-perspektivet, og nogle af disse medarbejdere forholder sig også afventende over for brugerindflydelsesprojektet. Idéen om brugerindflydelse er for disse medarbejdere at yde den rette omsorg og kompensation for sindslidelsen. De vil tilbringe tid sammen med beboerne. En medarbejder siger for eksempel:

...en god dag for mig, det er at være ovre i huset og foretage mig noget sammen med beboerne, enten i huset, eller få dem med ud af huset, eller gå en tur, en god samtale - en god dag, det er samværet med beboerne....

En dårlig dag i huset er, hvis jeg ikke synes, jeg er med i tingene, og det kan være, at hvis vi i perioder har utrolig mange møder - det har været perioder, hvor vi har siddet mere i mødelokale 2 end været i huset. Der kan jeg mærke, at der har jeg en dårlig samvittighed...

Der er stor forskel blandt medarbejderne i forhold til, hvorvidt de nyder den megen udvikling på stedet i form af møder og så videre- som ofte tager tid fra kontakten til beboerne, men som der på den anden side også har været sat tid af til.

Beboerne er i mange henseender afhængige af medarbejderne. Vurderingen af hvornår der skal ydes hjælp, og hvornår beboerne selv skal bidrage, ligger i mange henseender hos medarbejderne. Dette sætter medarbejderne i en magtfuld position, omend de vil det eller ej. Dette forhold kan udløse en række afmagtsreaktioner hos beboerne. Beboerne kan for eksempel slå på deres ret til at få hjælp. Beboere efterspørger i forskellige sammenhænge omsorg og hjælp fra medarbejderne og peger derved på denne rettighed. Dette betyder, at beboerne fremhæver deres sygdom, og at der er forskel på dem og medarbejderne. Det er dog ofte uklart, hvilken form for hjælp man præcis har ret til at få, når man er botilbudsbeboer. Dette kan gøre det kompliceret for beboerne at efterspørge hjælp, og

derved ender de med at pege på deres sygdomssituation.³⁷

Om vendingen “vejen bliver til imens vi går” forholder en del af beboerne sig skeptisk. En beboer siger på et tidspunkt noget om, at “medarbejderne går og går, mens jeg sidder tilbage på en stol”. En anden beboer mener, at man ikke kan skabe et sted, hvor der ikke er nogen rammer. Det hele risikerer at køre af sporet, vurderer denne beboer. I forbindelse med en debataften for beboerne i botilbudet sammenlignede undertegnede botilbudet med et skib. Jeg spurgte de tilstedeværende beboere, hvem de synes, der styrede skibet, og hvordan det skulle sejle. Nogle af kommentarerne var følgende:

“Hvis man kunne se et mål...”

“For nogle af os må det sgu’ gerne blive liggende.”

“Der er ingen af os, der gider sejle skibet.”

På spørgsmålet om, hvorvidt skibet kan betragtes som et stort fragtskib med en masse mekanik, som kan sejles af bare en mand, lød følgende kommentarer fra nogle beboere:

“Det er svært at dreje, det skal vel have en to kilometer at bremse på.”

“Vi kan vælge at kalde mekanikken psykiatrilæden...”

Mange beboere slår på, at de er i botilbudet for at få hjælp, og at de ønsker omsorg fra medarbejdernes side. I forbindelse med et interview siger en beboer blandt andet, at de alle burde være som en familie i botilbudet på den måde at forstå, at medarbejderne bør holde af dem og hjælpe dem, fordi de er syge. Ifølge denne beboer er behovet for hjælp det grundlæggende, og det er medarbejderne nogle gange ved at glemme. Hjælpeindsættelsen går altså forud for eget hjem-målsætningen i dette udsagn.

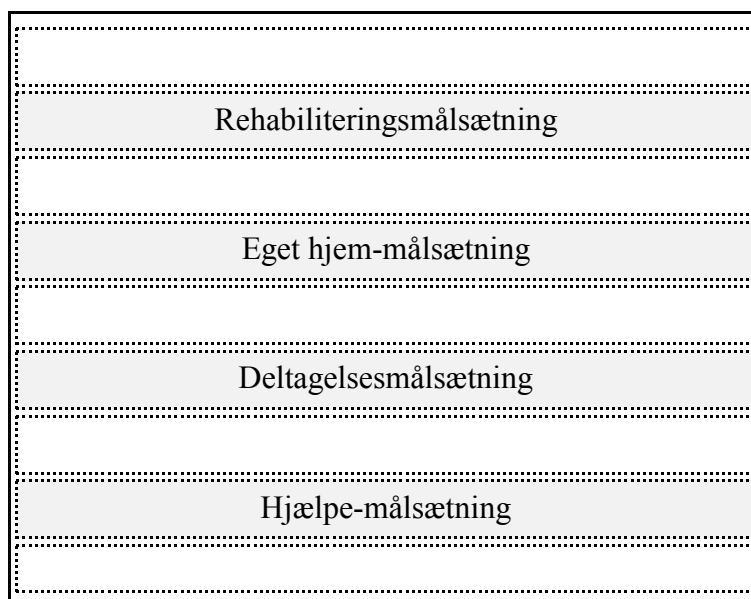
37

Jf. Knud Ramians artikel om, hvordan magtspelet mellem en række magt-former og tilhørende afmagtsreaktioner udspiller sig i plejehjemssammenhæng (Ramian 1981).

Sammenfatning - målsætninger mødes og brydes

I følgende figur fremstilles de målsætninger, der træder tydeligst frem i botilbudets hverdag, som sammen medvirker til at skabe vilkårene for brugerindflydelse i botilbudets kultur.

Figur 2: Feltet for brugerindflydelse i botilbudet Kragelund



1. Rehabiliteringsmålsætningen. Denne målsætning henviser til botilbudets opgave om at skabe afklaring i forhold til beboernes fremtidige boform. Målsætningen peger på, at botilbudet er en midlertidig bolig for beboerne. Målsætningen om rehabilitering flettes sammen med brugerindflydelse på den måde, at beboerne i botilbudet trænes til at træffe beslutninger for deres eget liv og derved bliver bedre stillet fremover. Et succeskriterium for denne målsætning handler om, at beboerne aktivt skal deltage i afklaringen af deres egen situation.

2. Eget hjem-målsætningen. Det er tidligere beskrevet, hvordan eget hjem-målsætningen afspejler sig i socialpsykiatriens og i botilbudets afstandtagen til hospitalspsykiatrien. Succeskriterierne i denne målsætning er en høj grad af deltagelse og interesse blandt

beboere. Eget hjem-målsætningen handler også om beboernes fremtid: Hvad skal der til for at beboerne oplever, at botilbudet er deres hjem? Og hvilken form for hjem vil de gerne bo i, når de skal visiteres videre? Graden af brugerindflydelse måles på, hvorvidt brugeren selv kan definere sine livsrammer i systemet. Denne målsætning former sig til en vis grad som et ideal, om at beboerne på sigt kan opnå reel brugerindflydelse på deres egen tilværelse. Idealet hænger i nogle sammenhænge sammen med et ønske om at forandre vilkårene i systemet. Der kan opstå skuffelse både hos beboere og medarbejdere, når det viser sig, at der er ret smalle rammer for, hvad beboerne *kan* have indflydelse på - blandt andet fordi der reelt er meget få bosteder at vælge imellem.

3. Deltagelsesmålsætningen går ud på, at beboerne i så høj grad som muligt deltager i diskussioner om det fælles i botilbudet. Målsætningen er baseret på et samfundsperspektiv, hvor botilbudet skal betragtes som andre fællesskaber i samfundet, for eksempel en højskole, et bofællesskab eller en familie. Succeskriterierne er også her en høj grad af deltagelse og interesse fra beboernes side. Det er succes, når alle foretager sig ting sammen. Deltagelse er ud fra denne målsætning det vigtigste skridt til brugerindflydelse. Graden af brugerindflydelse måles i forhold til processer andre steder i samfundet. Uenighed er i forhold til denne målsætning ikke af det onde, men er et vigtigt led i processen, som i sig selv er vigtig. Målsætningen kan blandt andet støde sammen med argumentet om, at beboerne er i botilbudet, fordi de grundlæggende har behov for hjælp og støtte til at klare deres tilværelse.

4. Hjælpe-målsætningen. Som beskrevet i indledningen er botilbudet i følge serviceloven et sted, hvor beboerne bor, fordi de trænger til hjælp, omsorg og pleje. Brugerindflydelse kan være et led i omsorgen og forbedre denne. Et succeskriterium for brugerindflydelse i forhold til denne målsætning kan for eksempel være, at en medarbejder formår at "læse" en beboers behov og at beboeren udtrykker sin tilfredshed med den hjælp, der ydes. Brugeren er set ud fra denne målsætning netop bruger i kraft af sin sindslidelse, og denne skal der tages hensyn til.

Der kan siges at være flere ståsteder, hvorfra man kan anskue brugerindflydelse. I hverdagens handlinger og diskussioner om brugerindflydelse fremstår de forskellige målsætninger for botilbudet ikke altid tydelige, og de kan være sammenblandede. Hvor nogle kan have en tendens til altid at se brugerindflydelse ud fra en af målsætningerne, vil andre veksle i deres perspektiv, alt efter i hvilken sammenhæng der tales om brugerindflydelse.

De forskellige målsætninger for botilbudet afføder forskellige succeskriterier for, hvad beboerne skal have ud af at bo i botilbudet. Der opstår forskellige perspektiver på, hvad *meningen* med brugerindflydelse er: Skal man som medarbejder gøre beboerne interesserede i alt vedrørende botilbudet, som om de selv ejede det? Skal medarbejderne yde den hjælp, beboerne beder om? Eller skal medarbejderne stille krav om beboernes deltagelse med henblik på at fremme afklaringen i forhold til beboerens fremtid? *Bør* man som beboer deltage i alt det praktiske vedrørende botilbudet? Og hvorfor bør man det? Fordi man derved kan ændre botilbudet, eller fordi man skal lære at diskutere og deltage i demokratiske processer? Er det i orden, at man ønsker at få hjælp til de daglige gøremål og ikke er interesseret i at deltage?

I det følgende kapitel fortsættes disse diskussioner, som blandt andet hænger sammen med et spørgsmål om, hvordan man bedst "lærer" brugerindflydelse som medarbejder og som beboer.

7. Hvad kræver brugerindflydelse af medarbejdere og beboere

I dette kapitel diskuteres, hvad brugerindflydelse kræver af medarbejdere og beboere i et botilbud. Hvilke rammer understøtter brugerindflydelse som et fælles og realistisk projekt for beboere og medarbejdere?

Hvad kræver brugerindflydelse af medarbejderne

Medarbejderne i botilbudet tilhører som nævnt syv forskellige faggrupper. De faglige forskelle tillægger medarbejderne forskellig vægt. Nogle medarbejdere mener ikke, at fagforskellene kan ses i det daglige arbejde, hvor de alle er “basismedarbejdere”, bortset fra at sygeplejerskerne kan give injektioner. Andre medarbejdere fremhæver fagforskellene og taler om, at der ligger forskellige kulturer og “konkurrerer” i medarbejdergruppen.³⁸ Nogle medarbejdere mener at kunne se særligt to grupper af medarbejdere iblandt dem, en omsorgspræget gruppe, hvor sindslidelsen er i fokus og en pædagogisk-tænkende gruppe, for hvem brugerindflydelse og udvikling er i højsædet frem for sygdommen.³⁹

Under en samtale i botilbudet fortæller en af vikarerne, at vedkommende mener at kunne se, at medarbejderne arbejder *meget* forskelligt, hvad angår brugerindflydelse. Det gør, ifølge vikaren, at botilbudet kan ændre sig meget fra dag til dag. Vikaren forklarer, hvordan beboerne så at sige kan se på arbejdsplanen, om “i dag er en brugerindflydelsesdag” eller ej.⁴⁰ Vikaren mener, at nogle af beboerne har brug for og ønsker mere støtte og hjælp, end de får, når brugerindflydelsen er i fokus.

38

I Birgitte Gottliebs analyser af personalet på Provstebakken (1992) er udgangspunktet, at der her er tydelige fagforskelle. Undersøgelsen ligger nogle år tilbage, hvor der kun var få pædagoger ansat, men alligevel beskriver Gottlieb forskelle i professionskulturerne mellem ergoterapeuter, sygeplejersker, socialpædagoger og plejere (jf. Gottlieb 1992, s. 30-37) .

39

I dag typologiseres medarbejderne i botilbudet Kraglund som nævnt i forhold til fire personlighedstyper, som man arbejder ud fra i forbindelse med ansættelser og medarbejderudvikling.

40

Om beboerne rent faktisk kigger på arbejdsplanen med dette mål for øje er uvist.

Medarbejdernes forskellige måder at arbejde med brugerindflydelse på og deres forskellige tilgange til arbejdet kan ses i sammenhæng med botilbudets forskellige målsætninger. Botilbudets målsætning om hjælp varetages af nogle medarbejdere i højere grad end andre, som mere tager udgangspunkt i målsætningerne om deltagelse, rehabilitering og eget hjem.

Mange medarbejdere forholder sig til botilbudet som et sted, der er i konstant udvikling; som et meget progressivt sted. Mange fortæller, hvordan de lærer meget om sig selv ved at arbejde i botilbudet. På spørgsmålet om, hvorvidt botilbudet Kragelund er anderledes end andre steder, siger en medarbejder:

Det mener jeg det er, jeg mener, det er meget anderledes..... Jeg synes vi er meget forholder os hele tiden til nye ting, og at jeg gider i hvert fald ikke være her, hvis der bliver meget stilstand Jeg ville ikke kunne holde ud at være her, hvis det var et meget statisk sted, det ved jeg. Så jeg mener, det er anderledes her. Meget anderledes. Det er visionært, bare det, at det er visionært, det gør det lidt anderledes i denne institutionsverden.

Andre medarbejdere anser i mindre grad, botilbudet for at være anderledes end andre bosteder - da de idéer, som de i en årrække har arbejdet ud fra i botilbudet på Kragelund, også er ved at være tendensen andre steder.

Det forlyder fra medarbejdere og ledelse, at botilbudet er karakteriseret ved en ledelsesstil, hvor der uddelegeres meget ansvar og kompetencer til medarbejdergruppen. Der er netop ikke faste retningslinier for arbejdet, som bliver udstukket af lederen. Alle skal bidrage til, hvordan botilbudet kommer til at forme sig, i relation til mottoet “vejen bliver til imens vi går”. Denne ledelsespraksis er der blandt medarbejderne forskellige holdninger til. Den fordrer, at medarbejdere internt diskuterer, hvad de skal gøre i forskellige situationer. Og der er blandt medarbejderne forskel på, hvorvidt man mener disse diskussioner er frugtbare. Nogle medarbejdere vil gerne have klare rammer for, hvilken hjælp der skal ydes over for de enkelte beboere, hvor andre anser det for vigtigt hele tiden at involvere beboeren og give beboeren medansvar for situationen.

Praktikanter og vikarer reflekterer ligeledes en del over vendingen “vejen bliver til imens vi går”. Nedenfor gengives en samtale, evaluatoren havde med en praktikant:

I køkkenet nedenunder taler jeg med Per, en af praktikanterne, om, hvad det kræver af en medarbejder at være sådan et sted som her. Per har kun få dage tilbage af sin praktik. Han har været glad for at være her, men han vil ikke arbejde på dette sted - endnu. Per finder,

han selv er for ung. Han vil have mere livserfaring, før han vil arbejde sådan et sted. Han siger, at det der med, at “vejen bliver til imens vi går” gør det meget krævende at arbejde her. Man skal virkelig kende sig selv. Man skal kunne stå fast. En lille dyresti ville være rar, mener han. Om nogle år vil han gerne arbejde på Kragelund. Han har talt med Kenneth om det, som er fuldtids sommervikar i år, men som også har været i praktik herude.

De faste medarbejdere, som har været med fra botilbudets start, mener, at de i begyndelsen havde bedre tid til at arbejde ud fra mottoet “vejen bliver til imens vi går”, end de har i dag. Det fremgår af noterne fra en samtale med en af de faste medarbejdere, at “vejen bliver til imens vi går”-tilgangen netop kræver, at de, der går, hele tiden kan blive enige:

Samtale med Johanne på kontoret om det med, at “vejen bliver til imens vi går”: Hun fortæller, at de nu diskuterer, om der alligevel er en vej, men en meget bred en, hvor der er plads til slinger. Der er mange mennesker, og alle kender ikke alle. Til at starte med mødtes medarbejderne, som skulle arbejde i botilbudet. De diskuterede meget: bordmanerer osv. Det var meget hårdt. Det krævende ved at være her er, at man hele tiden skal blive enig med mennesker, der er forskellige fra en selv, fortæller Johanne. Hun vurderer, at nogle af de faste er stoppet, fordi det er for krævende at skulle blive enige hele tiden.

Alle medarbejdere synes at være enige om, at det er krævende at arbejde ud fra en idé om, at “vejen bliver til imens vi går”. Men mange medarbejdere ønsker at fastholde mottoet for at undgå regelstyring.

En medarbejder fremhæver, at de på grund af denne arbejdsform er nødt til at have en høj grad af *tillid* til hinanden i medarbejdergruppen og stole på de beslutninger, de hver især træffer. Som det er beskrevet, har medarbejderudvikling, i form af supervision, kurser og så videre, været et vigtigt element i botilbudets udvikling.

Flere medarbejdere bruger termen “grøftegraveri” om de diskussioner, de helst skal prøve at undgå i medarbejdergruppen. Som for eksempel i dette interviewuddrag, hvor det endvidere vurderes, at brugerindflydelse er noget, som nogle typer af medarbejdere har det bedre med end andre:

Jeg har også nogle spørgsmål om, hvordan brugerindflydelsesprojektet ... hvordan det påvirker relationerne mellem medarbejderne, og hvordan I forholder jer forskelligt til det. Hvordan vil du sådan karakterisere det?

Jamen sagt konkret er der en stor gruppe, der synes, at det er rigtig fedt, og så er der en mindre gruppe, der synes, det er noget skidt, og at det er omsorgssvigt - brugerindflydelsesprojekt - yderste konsekvens. Der er to medarbejdere, der er rejst herfra, fordi de ikke synes, det var den rigtige måde, og det er jo fint nok. Jeg synes også, det er fint at blive, selvom man har en anden indgangsvinkel til det, men vi skal arbejde meget hårdt på, at det ikke bliver grøftegraveri, at det stadig bliver konstruktivt samarbejde, og det må vi sætte store krav til i vores supervision blandt andet.

Hvad mener du med grøftegraveri?

Ja, men det er, hvor man holder op med at diskutere og debattere emnerne, sådan mener jeg, og det vil jeg ikke diskutere, altså det har vi været ude i tidligere, og det er ikke særlig frugtbart.

Medarbejderen udpeger her supervision, kommunikationskurser og fælles kurser som vigtige for at undgå grøftegraveri. "Vi bliver opkvalificeret sammen", formulerer medarbejderen det.

Arbejdet med brugerindflydelse er som beskrevet krævende for medarbejdergruppen. Nogle medarbejdere forklarer, hvordan de hele tiden må minde sig selv og hinanden om, at brugerne skal inddrages i alle typer af beslutninger. Og hvordan skal man som medarbejder forholde sig til beboernes manglende lyst til at deltage og blive inddraget?

En medarbejder vurderer, at der er behov for at fastholde ordet brugerindflydelse:

... hvis jeg så kigger tilbage i min fortid på hospitalet, ja, så er man nødt til at bruge et eller andet ord. Så folk, der er blevet indoktrineret, opdraget til at tænke, at det ikke er en naturlig ting, at brugerne har indflydelse, så er man nødt til at have sådan et begreb.

... primært i gamle inkarnerede institutioner og på hospitalet, der er stadigvæk områder, hvor det ikke er en selvfølge at respektere den enkelte bruger, at man ikke mener, der kan komme en manisk patient ind og have nogle idéer på, hvordan deres liv skal være: "Ja hallo, sæt lige en maniker til at fortælle, hvordan livet skal køres – hvor kunne vi da ikke ende – eller en skizofren, jamen hans dømmekraft, hvad er den?" Altså den der oplevelse af, at fordi man har fået sat den her diagnose på sig, så bliver man ikke taget alvorligt, man bliver ikke regnet for en, der kan nogen ting. Og derfor tror jeg, jeg ved ikke, hvor lang tid begrebet skal være der, men jeg tror, at det er nødt til at være der, om det så skal hedde brugerindflydelse eller hvad, der skal være et eller andet, der bliver ved med at tvinge primært fagfolk til at tænke mere respekt for de folk, de arbejder sammen med. Og så tror jeg, som jeg sagde, at vi oplevede i starten herude, at der også er den del af brugerne, der

har levet det her institutionsliv, som ikke har været vant til at tænke den tanke, at man kunne have indflydelse på sit eget liv, for dem er det også vigtigt, at begrebet er der, så det bliver legaliseret, at det ikke bare er: “hvor naiv kan jeg være at tro, jeg kan have indflydelse på mit eget liv”. Så jeg står sådan i en frygtelig klemme, fordi jeg synes det burde være en selvfølge, men jeg ved også, jeg har set utallige eksempler på, at det er ikke en selvfølge. Så jeg tror, begrebet er nødt til at være der – om så man kan lide det eller ej – for at sikre, at vi bevæger os i en retning, der hedder et mere ligeværdigt syn.

Det er spørgsmålet, om der er typer af medarbejdere, der har nemmere ved at arbejde med brugerindflydelse end andre. Hvor meget spiller medarbejdernes uddannelse og tidligere job-erfaring ind herpå?⁴¹ Hvis det forholder sig sådan, at botilbudet Kragelunds forskelligartede målsætninger om rehabilitering, eget hjem, deltagelse og hjælp varetages af de forskellige medarbejdere, hvordan sammensættes et botilbuds medarbejdergruppe bedst muligt. Er der målsætninger, man ønsker at prioritere over andre? Eller skal man såvidt muligt sikre, at alle målsætninger opfyldes?

Hvad kræver brugerindflydelse af beboerne

Beboerne fremhæver ofte, hvor besværligt det er, at skulle enes med de mange medbeboere og deltage på fællesskabets præmisser.

Beboerne synes ikke at etablere tætte bånd til hinanden i botilbudet. Et forhold, der underbygges af beboernes egne udtalelser. En beboer forklarer, at de kan tolerere hinanden, men ofte er det også alt. Nogle beboere giver udtryk for, at de har det bedst sammen med medarbejderne, at de ikke gider være sammen med de andre beboere i botilbudet. Flere mener, at de som beboere er for forskellige, og nogle beboere henviser til at misbrugerne kan være svære at have med at gøre:

Jamen jeg længes efter at.... når jeg vågner, at der er lidt stilhed og lidt ro. Så kunne man sige, jeg kunne blive oppe hos mig selv, jamen jeg har en trang til at komme ned, komme ud af mit soveværelse, når jeg står op, så trænger jeg til ro og til venlige ansigter. Så sidder

41

På linie med lederen i Botilbudet Kragelund, Preben Bøgelund, har Janne Martinussen fra botilbudet Kjærsholm i Århus Amt i forbindelse med et oplæg argumenteret for, at nogle typer medarbejdere bedre kan omstille sig socialpsykiatriens skift fra en “omsorgs-kultur” til en “servicekultur” - dvs. at nogle medarbejdere passer bedre til de arbejdsmetoder, der er påkrævet i dag, herunder arbejdet med brugerindflydelse (Martinussen 2001).

Keld og Hans og ryger fede og kæfter op, der er en hurlumhej uden lige, og man sidder bare og tænker - shit, det er en lorteinstitution det her. Så har jeg det ikke særlig rart

Den samme beboer vurderer dog også, at det nødvendigvis må være på denne måde, når de er nødt til at være der allesammen. Fællesskabet kan dog sjældent trives under de forhold vurderer flere af beboerne. En siger:

Det er for hårdt at bo sammen med andre mennesker, man ikke rigtig har noget sammen med, man ikke kan sammen med særlig meget, med mindre der er et hav af pædagoger. Det er ikke særlig rart.

Du kan ikke sige, I har et fællesskab?

Nej.

Burde der være det?

Nej, det kan man ikke forlange af psykisk syge

Nogle af beboerne peger på, at skizofrenien er med til at lægge en dæmper på det sociale sammenhold imellem beboerne. Og mange af beboerne synes at være interesserede i, at medarbejderne skaber et socialt sammenhold i botilbudet.

Hvis du skulle sige noget, der er enormt vigtigt at få med [i evalueringen], hvad skulle det så være?

Det er sgu et svært spørgsmål. Der skulle gøres det, at de ansatte skulle sørge for, at der kunne blive noget mere sammenhold beboerne imellem. Det gjorde ikke noget, de var der også som støtte, få noget i gang. ... De skulle sørge for, vi kunne sidde og holde en eller anden debataften om et eller andet.... Det kunne være hvad som helst. Jeg ved godt, der er nogle, der for syge til at deltage, men der er nogle, der har pæren i orden til det.

Der synes til gengæld at være et vist socialt fællesskab mellem gruppen af misbrugere i botilbudet. De sidder med jævne mellemrum sammen på hinandens værelser, griner, hører musik, drikker og ryger. Efter et besøg i botilbudet, noterer evaluatoren sig følgende:

Under eftermiddagskaffen, som foregik ovenpå, sad Villy, Rasmus, Inga og evt. også Martin på Rasmus' værelse og hørte rock og drak m.v. Der var en næsten festagtig stemning, der larmede ud i køkkenet. Det er et problem, fremgik det under samtalen ved kaffebordet, ødelægger det mon stemningen? Da jeg gik ned i stueetagen sammen med en

medarbejder, gik medarbejderen hen og lukkede døren til Rasmus' værelse.

Der er noget, der peger på, at en del af misbrugerne i botilbudet i højere grad har indtaget et socialt rum på deres egne præmisser. De agerer forholdsvis ofte på egen hånd og lever på den måde op til egget hjem-målsætningen. Men der er en tendens til, at denne gruppe beboere deltager meget lidt i arrangementer og ikke engagerer sig aktivt i aktiviteterne i forbindelse med brugerindflydelsesprojektet. Hverken botilbudets deltagelses- eller rehabiliteringsmålsætning i forhold til fællesskabet og de mange grupper og udvalg bliver mødt, når denne gruppe af misbrugere agerer på egen hånd. Til gengæld synes de at have et socialt fællesskab sammen. Der kan siges at være en social grænse omkring denne lille gruppe af beboere, som opretholdes både på grund af deres misbrugsadfærd og indbyrdes sammenhold og de andre beboeres og medarbejders kritik af denne adfærd.

At lære at bo i et botilbud med brugerindflydelse

Det er beskrevet, hvordan nye medarbejdere gennemgår et omfattende introduktionsforløb i forhold til at lære at arbejde i botilbudet. De kommer blandt andet på introduktionskursus med lederen og undervises i brugen af KANBO og GAS. Flere medarbejdere, vikarer og studerende og endda beboere er opmærksomme på, at det kan være meget kompliceret at begynde at arbejde i botilbudet. For eksempel fortalte en beboer om, at det var svært for nye medarbejdere at vænne sig til, hvordan samarbejdsmappen fungerede.

Hvad angår oplæring, kan man spørge, hvordan man *lærer* at være botilbudsbeboer i et amtsligt botilbud.³² Kulturen i et botilbud som Kragelund er som beskrevet karakteriseret ved en kompleksitet i målsætninger. Som en beboer her fortæller, kan det være svært at finde ud af, hvordan man skal opfatte botilbudet:

Det hedder et socialpsykiatrisk amtsligt botilbud, men af og til, når man ikke er så forelsket i stedet, så hedder det en institution. I dagligt sprog hedder det Kragelund eller botilbudet, og i sidste ende er det jo også mit hjem. Det er mest, når jeg har haft det dårligt, at jeg ikke rigtigt har kunnet kapere det ord, hvis vi skal.... det i dets fulde længde: "socialpsykiatrisk amtsligt botilbud", det kunne jeg simpelthen ikke kapere...

Hvilken "kontrakt" har man som beboer med det botilbud, man bor i? Kan man for

32

Et tilsvarende spørgsmål stilles af Martinussen (Oplæg 2001).

eksempel blive smidt ud?³³ Hvilke ydelser har man ret til? Og hvilke forhold har man pligt til at tage aktiv del i?

Spørgsmålet er, om beboere på linie med medarbejdere kunne drage nytte af supervision ved eksterne supervisorer.³⁴

Kan beboerne få bedre vejledning i eksempelvis den rehabiliteringsmålsætning, der er for deres midlertidige ophold i botilbudet? På nuværende tidspunkt er der en del beboere, der ikke synes at være interesserede i måleredskaberne KANBO (CAN) og GAS. De synes ikke at have ejerskab til skemaerne, men synes nærmere at betragte skemaerne som et krav oppefra - hvilket det i princippet også er i Århus Amt. Det er spørgsmålet, om dette ejerskab kan fremmes i botilbudet ved at tilbyde interesserede beboere små kurser i, hvad *de* kan bruge redskaberne til.³⁵

Målsætningen om, at brugerindflydelse skal medvirke til at lære borgeren at klare sig selv, støder i nogle tilfælde sammen med beboernes egne ønsker om at få støtte og hjælp.

Nogle beboere udtrykker træthed over den megen snak om brugerindflydelse og inddragelse, som de mener skygger for deres vigtigste problem, nemlig deres sygdom. En beboer fortæller, at man til tider kan ønske sig tilbage til Psykiatrisk Hospital, hvor de i det mindste "kalder en spade for en spade". Et sådan udtryk henviser til, at beboerne for at skabe klarhed over deres egen rolle, vælger at se sig selv som patienter, der har behov for hjælp.

Der er meget, der peger i retning af, at det for beboerne kan være svært at vide, hvad man

33

En pårørende har eksempelvis fremført et sådan spørgsmål i forbindelse med en beboer, der er aktiv misbruger (Tilsynsrapport 2001).

34

Medarbejderne indtager normalt rollen som den, der hjælper beboeren med personlige og sociale forhold. Men i de tilfælde, hvor medarbejderne er en del af det emne, beboerne skal have afklaret, kan det måske være nødvendigt med en ekstern rådgiver, konsulent eller supervisor.

Man kan argumentere for, at brugerlærerne indtager en ekstern advokatlignende rolle i forhold til beboerne, men de arbejder ikke ud fra supervisionsteknikker og har ikke en sådan faglig baggrund.

35

Pia Andersen, udviklingsmedarbejder i Socialpsykiatrien på Djursland, har prøvet at invitere nogle brugere på CAN-kursus, og for de brugere, der ønskede at deltage, skulle kurset have været en succes (jf. Andersen 2002).

præcis har krav på og pligt til i botilbudet.³⁶

En beboer svarer meget kort på spørgsmålet om, hvad problemet med brugerindflydelse er:

Hvad er den væsentligste hindring for, at der ikke er fuldstændig brugerindflydelse?
At brugerne ikke orker at bestemme så meget.

Beboere fastslår i flere sammenhænge, at det også er brugerindflydelse at sige nej til brugerindflydelse. At det er nødvendig at fastslå dette forhold igen og igen, viser nogle af de paradokser, der ligger i deltagelsesmålsætningen i socialpsykiatrien. Brugerindflydelse peger både på, at brugeren har muligheder, men også på, at systemet stiller krav til brugeren om at være ansvarlig for sit eget liv. Et krav, der udstiller brugerens begrænsninger, fordi vedkommende i kraft af sin sindslidelse kan have det svært med at stille krav til sit eget liv og omgivelserne. Man kan spørge, om beboerne føler, at brugerindflydelsen er til for deres skyld.

Nedenstående citat fra et interview med en beboer illustrerer, hvordan forvirringen i forhold til brugerindflydelse kan afføde en trætheds-stemning i forhold til begrebet, som flere beboere har givet udtryk for. Intervieweren spørger beboeren, hvad vedkommende mener er vigtigst at få med i en evaluering af brugerindflydelsen:

...til sin tid skal jeg skrive en rapport, hvad er det allervigtigste, synes du, jeg får skrevet i sådan en rapport?
At brugerindflydelse er død, skriv det.
Det er hårde ord.
Ja...
Det er en joke.
Du synes det er en joke?
Ja, skriv det - fordi det er simpelthen så kort. Det er god reklame for psykiatrien, ikke for

36

Peter Høilund argumenterer i artiklen 'Retsanvendelsen i sociale institutioner' (2001) for at borgeren får stadig sværere ved at sætte sig ind i sin egen sags behandling. Ifølge Høilund bliver retsanvendelsens grundlag på det socialretlige område mere og mere uigennemskuelig, og forvaltningsloven og retssikkerhedsloven introduceres ikke på de rette niveauer og gøres til en del af sagsbehandlingen. Sådanne forhold leder, ifølge Høilund, til vilkårlighed i sagsbehandlingen i institutionerne.

brugerne. Det har aldrig eksisteret for brugerne. Det er en idé, det er bare en illusion.

Det virker næsten, som om du siger, det ikke skal eksistere for brugerne.

Jo det skal. Det kan bare ikke lade sig gøre med det, de kæmper for, overhovedet ikke, det kommer aldrig til det.

Hårde krav og planer - det er da ikke brugerindflydelse?

Jo, det er brugerindflydelse.

Ikke for mig.

Det er vejen til brugerindflydelse. Hvis du skal bestemme selv og ikke kan det, så skal man bruge noget hjælp, ellers kommer man ikke derhen, hvor man skal. Det er et middel til at komme til det. Det er ikke den omvendte rækkefølge, man skal tage det i.

Denne beboers udtalelser om brugerindflydelse kan siges at pege på et sammenstød mellem botilbudets deltagelses- og hjælpemålsætning. Hvad skal komme først? Hjælp eller krav om deltagelse?

En anden beboer fortæller, hvordan man kan blive træt af de mange ord, som er i botilbudet, for eksempel ordet "brugerindflydelse":

...man kan godt få lidt kvalme af at høre det ord hele tiden. Når jeg har haft det lidt dårligt, eller hvad man skal kalde det, så har jeg været ved at drukne i alle de her ord, alle de her... psykiatriord og så kan du virkelig tale om, at det her ikke er noget hjem, men så er det sådan en psykiatrisk legeplads for velmenende..... å-ha, ja.

Så der er stor forskel på, hvornår det er fedt, og hvornår det bare er komplet ufedt?

Det kan lynhurtigt godt blive komplet ufedt, hvis det er ordflom. Hvis det er for mange ord. Men personligt, der har jeg svinget meget imellem at være meget engageret i netop de ord der, og synes det var totalt fedt alt det progressive, der skete og lytte meget efter og flyve op i diskussioner og flyve væk og så til at drukne, simpelthen drukne... flygte langt væk fra de selvsamme ord...

Hvordan skal man forstå beboerens modstand mod brugerindflydelse? For adskillige af de beboere, som har udtalt sig om brugerindflydelse i forbindelse med denne evaluering, synes brugerindflydelse paradoksalt nok at fremstå som noget, der kommer oppefra; mere som

medarbejdernes og botilbudets projekt end beboernes.³⁷

Følgende udsagn viser, hvordan en beboer ser brugerindflydelse som medarbejdernes projekt; et projekt, medarbejderne kan bruge som en metode til at forbedre botilbudet:

Hvad synes du i det hele taget om alt det med brugerindflydelse?

I starten syntes jeg, det var noget værre forvirret noget. Hvad skulle det til for? Men nu er jeg begyndt at kunne se en sammenhæng i det.

Hvordan det?

Jo, jeg kan se det, I gør: I samler oplysninger om os, og hvordan vi har det. I vurderer det, som vi svarer på. Til sidst har I det hele i en kasse, og så danner I jer et indtryk: Skal det være og kan det være? - Er det ikke sådan?

Hvad sker der, når brugerindflydelse på denne måde opfattes som en metode, der implementeres oppefra? En beboer foreslog undertegnede, at titlen på denne evalueringsrapport kunne være: "Brugerindflydelse - det er vi ved at brække os over". Denne beboer og andre beboere, der sad ved bordet, grinede og trak i land, idet de sagde, at sådan mente de det jo heller ikke. Beboerne giver ofte udtryk for en sådan tvetydig oplevelse af brugerindflydelse.

På debataftenen i forbindelse med denne undersøgelse fremgik det, at nogle beboere glædede sig til, at projektet var overstået (ved udgangen af 2001), mens andre udtrykte stolthed over at bo et sted, hvor man som "det første sted i verden" arbejdede med emnet brugerindflydelse på så intensiv en måde.

37

Et bredt udsnit af beboerne ønskede ikke at tale om emnet brugerindflydelse, men talte gerne med evaluatorene om andre emner. Disse beboeres tavshed i forhold til emnet brugerindflydelse kan muligvis forstås som en form for modstand mod brugerindflydelsesprojektet - sådan som disse beboere har oplevet projektet vel at mærke.

8. Hvordan evaluerer man brugerindflydelse

I dette kapitel diskuteres, hvordan en evaluering af brugerindflydelse i et botilbud kan udformes. Hvordan skal man forstå brugerindflydelse som en evalueringsgenstand? Anvendelsen af en antropologisk tilgang og etnografisk deltagerobservation i forbindelse med nærværende evaluering diskuteres. Og der gives forslag til uddybende undersøgelser om brugerindflydelse i psykiatrien.

Evalueringens design er påvirket af, at selve emnet for evalueringen, brugerindflydelse, er af en karakter, som vanskeliggør årsags- og effektdefinitioner. Det lader sig ikke gøre at foretage en effektevaluering, forstået som en måling af, hvorvidt indsatsen har resulteret i det ønskede resultat. Resultaterne er en afprøvning af nogle måder at definere og fremme brugerindflydelse på.

Nogle af de tiltag, man har gjort i botilbudet for at fremme brugerindflydelsen, lader sig kun i mindre grad adskille fra de ting, man alligevel ville have sat i værk i det forholdsvis nyetablerede botilbud. Mens nogle af tiltagene har været økonomisk mulige på grund af de bevilgede pulje-midler og altså har sin rod i projektet som sådan, knytter andre tiltag sig til hverdagen. Mange vil hævde, at man alle steder i socialpsykiatrien har fokus på de brugerindflydelseskrav, som findes i serviceloven. I forhold til andre lignende tilbud kan der dog siges at have været en øget fokusering på brugerindflydelse i Botilbudet Kragelund. Man har simpelthen talt mere om brugerindflydelse her end andre steder.

Anvendelse af etnografisk deltagerobservation

Indsamlingen af materiale til evalueringen har som nævnt i indledningen været baseret på etnografiske metoder, det vil sige deltagerobservation i botilbudet, kombineret med interview, gennemgang af forskelligt skriftligt materiale fra Kragelund, andre socialpsykiatriske tilbud og brugerindflydelse generelt og besøg i to andre botilbud. Deltagerobservation, som indtager en vigtig position i antropologien, har fundet anvendelse i et utal af forsknings- og undersøgelsessammenhænge, som har haft det tilfælles, at de på forskellig vis har omhandlet kulturelle forhold. Kultur er et af vor tids mest komplicerede begreber, og deltagerobservation har kulturelle forhold som sit genstandsfelt.

Hvorfor anvende en sådan metode til evaluering? Nærværende undersøgelsen kunne have været bygget op omkring spørgeskemaer eller interview alene. Når deltagerobservation synes relevant, er det fordi, at evalueringens genstandsfelt er kulturen i botilbudet, og måden denne spiller sammen med målsætningen om brugerindflydelse. Deltagerobservation er et middel, hvorigennem man kan få indsigt i de meninger og praksisser, som eksisterer uden om de formelle situationer. Det er inden for etnografien alment accepteret, at spørger man folk om deres standpunkt i forhold til et emne, da vil de ofte forsøge at levere det svar, der forventes af dem. Eller spørger man folk om deres vaner, da vil de give svar, som svarer til deres idealer om vaner. Man har på denne baggrund konkluderet, at der er forskel på, hvad mennesker siger de gør, og hvad de rent faktisk gør. Inden for etnografien betegnes denne skelnen som en forskel mellem ideal (hvad mennesker siger de gør) og praksis (hvad de rent faktisk gør). Deltagerobservation er et forsøg på at komme ud over dette problem.

Denne evaluering er bygget op omkring en anerkendelse af, at forskellige mennesker i forskellige positioner i en organisation eller et samfund forstår ting forskelligt, og at det er relevant at beskrive disse forskelle og vise, hvordan de kommer til udtryk. Det, der skal undersøges, er altså menneskers forskellige måder at forstå *og handle* på. Hvordan undersøger man sådan noget? Her er deltagerobservationen relevant, idet denne metode er beregnet på at indfange kulturelle forståelser og analysere handlinger i det perspektiv. Hvorfor gør folk, som de gør? På hvilken måde giver handlinger mening for de personer, der udfører dem, og hvilken *betydning* tildeles disse handlinger af andre mennesker? Forstår de forskellige parter tingene på samme måde?

Antropologien beskæftiger sig i stigende grad med organisationer og politiske forhold i den vestlige verden (jf. f.eks. Ahmed og Shore 1995 og Schwartzman 1993). Den etnografiske deltagerobservation viser sig at være en udbytterig metode til undersøgelse af, hvordan kategorier hænger sammen med praksis.

Etnografisk metode kan siges at være relevant, når vi har at gøre med et emne, som er så svært at definere, og som kan forstås på så mange måder, som brugerindflydelse i et botilbudsmiljø.

Etnografisk deltagerobservation i forbindelse med nærværende evaluering

Til denne evaluering har der af planlægningsmæssige årsager været knyttet to antropologisk uddannede evaluatore. Overdragelsen har forlænget undersøgelsesprocessen. I dette tilfælde har optegnelser og dagbogsnoter kunnet supplere hinanden. Der er sket en

overdragelse af viden fra den første etnograf i botilbudet, som har åbnet op for en sammenligning af observationer og refleksioner.

Tilstedeværelsen i botilbudet er forløbet over sammenlagt seks arbejdsuger (á 37 timer) fordelt på næsten to år.

Evaluators Lisbeth Ørtenblad, der indledte undersøgelsen, foretog deltagerobservation i botilbudet i uge 35 og uge 49 2000. Evaluator Marianne Balleby foretog deltagerobservation i uge 12, uge 27 og uge 51 2001. Og har desuden foretaget deltagerobservation i forbindelse med interview med beboere og medarbejdere. Tidspunkterne for evaluatorernes tilstedeværelse har været fordelt på dag- og aften timer. For at udnytte undersøgelsens ressourcer bedst muligt har ingen af evaluatorerne overnattet i et af medarbejderrummene eller i botilbudet.

Som en del af deltagerobservationen har evaluatorerne desuden deltaget i forskellige arrangementer. Lisbeth Ørtenblad deltog i en temadag i Gjærn Søhøjland for både beboere og medarbejdere, hvor hun mødte brugerkonsulenten og to af brugerlærerne. LØ og MB har hver deltaget i et julepårørendearrangement to forskellige år. LØ har deltaget i en debataften, som blev afholdt af den først ansatte brugerindflydelseskoordinator. MB afholdt selv en debataften kun for beboere og en temadag i botilbudet for både beboere og medarbejdere. MB har deltaget i et medarbejdermøde samt et informationsmøde for interesserede ansøgere til en stilling som medarbejder i botilbudet.

Den etnografiske metode er umiddelbart en omkostningskrævende evalueringsform. Det tager tid, før evaluatoren får den fornødne kendskab til et sted, ligesom stedet skal vænne sig til etnografens tilstedeværelse - beboere og medarbejdere skal opnå en vis tillid til etnografen. Man kan ikke få fuldt udbytte af metoden, hvis man ikke sætter tid af til disse processer. Også i forbindelse med denne evaluering, er det muligt, at en forlængelse af tidsrammen kunne have betydet, at evaluatoren kunne have opnået en bedre kontakt til den mere skeptiske del af beboer- og medarbejdergruppen.

Dataindsamlingen er dog foregået over relativt lang tid, næsten to år. Dette er sket for at opnå indblik i de processer, der har fundet sted i forbindelse med det tre-årige projekt i botilbudet. At begge evaluators gentagne gange vendte tilbage til botilbudet, har givet dem mulighed for at reflektere over informationer og oplevelser og vende tilbage med nye spørgsmål - på sammen måde som beboere og medarbejdere har haft tid til at tænke over, noget de ville sige. Beboernes kendskab og tillid til evaluatorerne kan ligeledes påvirkes positivt, ved at evaluatorerne vender tilbage.

En vigtig udfordring ved undersøgelser af kulturelle forhold er, at etnografen undgår at være styrende i forhold til dataindsamlingen. Man kan sige, at det gælder om at være opmærksom på data, der sidenhen kan udfordre en eventuel hypotese. Dette kan etnografen opnå ved at nedskrive umiddelbart ligegyldige ting og detaljer om hverdagen og særlige begivenheder, i det hele taget skrive så meget som muligt om, hvad der foregår. En lignende effekt kan også opnås ved, at interview, samtaler eller diskussioner optages på bånd. Under analysefasen kan forskeren eller evaluatoren gå tilbage og genlæse noter eller genhøre båndoptagelser og udfordre de opstillede hypoteser.

Mens undersøgelsen stod på har evaluatoren fremlagt diskussionspunkter vedrørende brugerindflydelse og botilbudets kultur. Dette er sket løbende i forbindelse med dagligdags samtaler med både beboere, medarbejdere (inklusive praktikanter og vikarer) og ledelse. Desuden afholdte evaluatoren en debataften i botilbudet, som kun var for beboere og en temadag for alle i botilbudet. Fortløbende er hypoteser ligeledes blevet forelagt og diskuteret med kolleger på Center for evaluering, og i skrivefasen er ledelsen på Kragelund endvidere blevet inddraget.

Etiske forhold ved deltagerobservation i et botilbud for sindslidende

Der knytter sig særlige etiske forhold til deltagerobservation, hvor den, der laver evalueringen, kommer tæt ind på livet af folk og deres hverdag eller arbejdsliv og bevæger sig rundt mellem ledelse, medarbejdere og beboere.

Etnografen er tilstede over længere tid og får indblik i både personlige forhold og nogle gange interne konfliktforhold. Denne metode kræver en særlig opmærksomhed over for loyalitetsforhold, som uværgerligt vil opstå, når man lærer folk at kende. Metoden kræver en ærlighed, men samtidig diskretion fra etnografens side. Har etnografen gjort nogen fortræd ved at komme for tæt på private sfærer eller interne konflikter? Disse etiske forhold, skal man altid tage op til overvejelse, når man undersøger mellem menneskelige relationer. I forbindelse med brugen af en etnografisk metode er det i særdeleshed vigtigt, da etnografen er tilstede og søger at opnå tillid til forskellige parter for at få viden om relationer, som de forskellige parter måske ikke umiddelbart er bevidste om.

Det er i mange henseender nødvendigt, at evaluatoren indtager en rolle, som giver plads for vedkommendes egen person. Ellers kan tilstedeværelsen midt i den sociale sammenhæng blive krævende. Desuden vil nogle hævde, at de data, der kommer ud af deltagerobservation, bliver upålidelige, hvis etnografen har fremstået "uklart" for de undersøgte (jf. Bernard 1995, s.144).

I forhold til at arbejde tæt på mennesker er noget af det vigtigste at respektere folks grænser. I forbindelse med evalueringen har de to evaluører, som har udført deltagerobservation, for eksempel ikke måst på for at besøge folk i deres egne lejligheder. Dette kunne muligvis give "gode" data, men det ville være etisk uforvarsomt over for beboerne. Sådanne forhold kræver hele tiden vurderinger, hvor man skal sørge for ikke at sætte folk i situationer, de ikke kan komme ud af. Der vil altid eksistere en vis mistænksomhed over for etnografens opgave, som altid vil være svær at definere. Etnografen går eksplorativt til værks, som det hedder. Det vil sige vedkommende kigger efter alt muligt ved stedet og situationer og skriver alt muligt ned. Vedkommende kan derfor fremstå som en "snushane".

Tillid er påkrævet for at man kan være tilstede og observere hverdagen. En metode til at opnå folks tillid er ærlighed, uden at man dog fortæller præcis, hvad det er man lægger mærke til i situationen.

Forslag til yderligere undersøgelser

En undersøgelse af brugerindflydelse for psykiatribrugere kunne med fordel omfatte andre steder end et enkelt botilbud, som tilfældet er med denne evaluering. Man kan eksempelvis foretage komparative undersøgelser af brugerindflydelsesprocesserne i flere botilbud, ligesom der kan inddrages botilbud fra flere amter med henblik på at belyse amternes politiske målsætninger på området.³⁸

Brugerindflydelse kan også ses i sammenhæng med de steder, beboerne kommer fra: Psykiatrisk Hospital, familien eller andre bosteder. Ligeledes kan brugerindflydelse anskues i sammenhæng med de steder, hvortil beboerne flytter efter botilbudet, det være sig egen lejlighed eller fællesskab med en form for bostøtte. Det kunne være frugtbart at udføre en undersøgelse, der havde øje for længerevarende forløb og de forskellige typer brugerindflydelse, som en psykiatribrunder "bliver udsat for" i sin "karriere" i systemet. Hvordan forholder det sig med brugerindflydelse i et døgnbemandet botilbud sammenlignet med brugerindflydelse på en sengeafdeling på et psykiatrisk hospital og i forbindelse med bostøtte i et opgangsfællesskab eller i egen lejlighed?

38

Mange antropologer peger på nødvendigheden af at se et felt i flere niveauer; at lokale politiske, økonomiske og historiske forhold skal inddrages i den antropologiske undersøgelse ved det, nogle antropologer har betegnet, det vertikale snit, "the vertical slice" (Nader 1980 i Wright 1995, s. 78-79).

Som en udvidelse af denne evaluering kunne det være relevant at tale med *tidligere* beboere og medarbejdere fra botilbudet om, hvad de sidenhen har gjort sig af tanker om botilbudet og brugerindflydelsesprojektet? Er de tidligere beboere i botilbudet for eksempel mere bevidste om, hvad de kan og ikke kan få indflydelse på, end de var før de flyttede ind i botilbudet?

Yderligere undersøgelser om brugerindflydelse kunne i højere grad, end det er tilfældet med denne undersøgelse, tage udgangspunkt i de lovgivningsmæssige rammer, der eksisterer for brugerindflydelse. Hvad er det for formelle og *reelt oplevede* rettigheder, man har som psykiatribruger, og hvor opstår der paradokser i forhold til udøvelsen af brugerindflydelse? Brugerindflydelse handler også om de organisatoriske forhold ved psykiatrien, det vil sige de vilkår, der ligger til grund for brugernes reelle indflydelse på forhold vedrørende visitation, muligheder for arbejde, uddannelse og så videre. I hvor høj grad giver lovgivningen og pladsproblematikkerne mulighed for, at psykiatribrugere reelt kan bestemme, hvor og hvordan de skal bo og hvilken ydelse, de modtager?³⁹

Undersøgelser som disse kan med fordel udformes som tværfaglige undersøgelser foretaget af etnografer, sociologer, jurister og andre, samt praktikere og eventuelt brugere fra psykiatriområdet.

Evaluering af brugerindflydelse vil altid være led i en proces. I denne evaluering er nogle områder blevet beskrevet, der har fremstået væsentlige for arbejdet med brugerindflydelse i botilbudet Kragelund.

39

Jf. Høilunds argument om, at den sociale lovgivning på mange områder er uklar og dårligt implementeret i de sociale institutioner, hvilket skaber en tilsvarende uklar retsstilling hos brugerne i forhold til at kunne stille krav til de ydelser, de modtager (Høilund 2001, jf. note 36).

Litteratur m.m.

Bøger, artikler og rapporter

Adolph, Erik m.fl. 2000: *Kvalitet i socialpsykiatrien*, Videnscenter for Socialpsykiatri.

Ahmed, Akbar og Chris Shore (red.): *The Future og Anthropology: Its Relevance to the Contemporary World*, London: The Athlone Press.

Andersen, Pia 2002: 'Brugere på CAN-kursus med succes - Psykisk syge på lige fod med personalet efter at have gennemført CAN', *Focus på Psykiatrien*, nr. 1, februar 2002, s. 14-16.

Bernard, Russel H. 1995: *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches, Second Edition*, Sage.

'Brugere i Psykiatrien, Psykiatrien i Århus Amt, en politik om brugerindflydelse', Psykiatrien i Århus Amt, februar 1999.

'Brugerne har ordet: De socialpsykiatriske boformer i Århus Amt', 1. spørgeskemaundersøgelse, 1. til 15. februar 2001, oktober 2001, Århus Amt, Service- og Kvalitetskontoret.

Bøgelund, Preben 2001: 'Fællesskaber skal forstås på flere måder', i *Socialpsykiatri*, nr. 1 2001, "På hjemmebane. Tema om hjem, bolig og botilbud", s. 16.

Cohen, Marianne 2001: 'Livet omkring Kragelund - en evaluering af to verdener', Center for evaluering, Psykiatrien i Århus Amt, september 2001.

Dybdal, Linda 2001: 'Øget Brugerindflydelse i botilbudet Kragelund: Kompetencer, magt og relationer', af projektkoordinator Linda Dybdal, Botilbuddet Kragelund, april 2001.

Foucault, Michel 1977: *Overvågning og straff. Det moderne fængselssystemets fremvekst*, Gyldendal, Oslo. Oprindelig titel: *Surveiller et punir*, Édition Gallimard, 1975.

Goffman, Erving 1967: *Anstalt og menneske*, Paludans fiol-bibliotek. Oprindelig titel: *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*, Garden City, Anchor Books, 1961.

Goffman, Erving 1992: *Vore rollespil i hverdagen*, Hans Reitzels Forlag. Oprindelig titel: *The Presentation of Self in Everyday Life*, 1959.

Gottlieb, Birgitte 1992: 'Provstebakken - et bosted for sindslidende', rapport, Fællessekretariatet for psykiatri, Århus Amt, maj 1992.

Greve, Inger Mosbæk 2000a: 'Vejen bliver til imens jeg går: Medarbejdere om brugerindflydelse', af udviklingskonsulent Inger Mosbæk Greve, udd.afd, Psykiatrien i

Århus Amt, Botilbuddet på Kragelund, juni 2000.

Greve, Inger Mosbæk 2000b: 'Vejen bliver til imens jeg går: Beboerne på botilbuddet', af udviklingskonsulent Inger Mosbæk Greve, udd.afd, Psykiatrien i Århus Amt, Botilbuddet på Kragelund, juni 2000.

Høilund, Peter 2001: 'Retsanvendelsen i sociale institutioner', AKF-Nyt nr. 3, s. 17-21.

Jensen, Roger Buch 2001: 'De stærke brugere truer demokratiet', interview med Roger Buch Jensen, af Lone Marie Pedersen, *Socialpædagogen* nr. 16, 2001.

Perring, Christine McCourt 1994: 'Community care as de-institutionalization? Continuity and change in the transition from hospital to community-based care', i *Anthropology of Organizations*, Susan Wright (red.), London: Routledge, pp. 168-180.

Ramian, Knud 1981: 'Magtspil', *Otium*, august 1981, s. 13-15.

Schwartzman, Helen B. 1993: *Ethnography in Organizations*, Qualitative reseach Methods Series 27, Sage.

Socialpsykiatri, nr. 1 2000, "Tema om brugerindflydelse".

Socialpsykiatri, nr. 1 2001, "På hjemmebane. Tema om hjem, bolig og botilbud".

Thomsen, Ole 2000a: *Brugerindflydelse for udsatte grupper*, Følgegruppen om socialpsykiatri og socialt udstødte, Formidlingscentret Storkøbenhavn for Socialministeriet.

Thomsen, Ole 2000b: 'Brugerindflydelse - realitet og dilemma', i *Socialpsykiatri*, nr. 1 2000, "Tema om brugerindflydelse", s. 5-6.

Tjalve, Jakob 1999: 'Bruger og medarbejderroller' i Hanne Kathrine Krogstrup: *Det Handicappede Samfund - om brugerinddragelse og medborgerskab*, Århus: Systime, kapitel 9, s. 93-103.

Tjalve, Jakob 2001: 'Barrierer og muligheder for brugerinddragelse - i Psykiatrien i Nordjyllands Amt', Psykiatrien i Nordjyllands Amt.

'Udviklingsplan for Psykiatrien i Århus Amt' 2001 ('Psykiatriplanen').

Winher, Ida Wentzel 2001: , 'Hjem som plus-ord', i *Socialpsykiatri*, nr. 1 2001, "På hjemmebane. Tema om hjem, bolig og botilbud", s. 7-8.

Wright, Susan 1995: 'anthropology: Still the Uncomfortable Discipline?', i Akbar Ahmed og Chris Shore 1995, s. 65-93.

Diverse papirer, internethenvisninger m.v.

‘Ansættelsespolitik på botilbudet for langtidsvikariater og faste medarbejdere’, botilbudet Kragelund, 27.2.2001, internt dokument, 5 sider.

Ansøgning om økonomisk støtte i 1999 til projekter til forbedring af ikke-indlagte psykiatriske patienters forhold, 15M: ‘Udvidet brugerindlydelse på Kragelund’, 1998, 5 sider.

‘Botilbuddet Kragelund’: Pjece, ikke dateret.

Botilbudet Kragelunds hjemmeside: www.botilbuddetkragelund.dk

Botilbudet Kragelunds servicedeklaration kan findes via Psykiatrien i Århus Amts hjemmeside: <http://ph.auh.dk/psykroot/social/frsocial.htm>

Martinussen, Janne 2001: Oplæg på Sommerseminar for medarbejdere ved Center for evaluering og Uddannelsesafdelingen i Psykiatrien i Århus Amt, Aarslev Kro d. 30.8.2001, egne noter.

‘Procedure ved tildeling af kontaktperson’, Botilbudet Kragelund, 22.9.2000, internt dokument, 3 sider.

Retssikkerhedsloven: Lov nr. 453 af 10. juni 1997 om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 267 af 12. april 2000.

Servicebogen: Lov nr. 454 af 10. juni 1997 om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 844 af 24. sep. 2001.

Socialministeriets vejledning af 10. marts 1998: ‘Vejledning om Den sociale indsats for de mest udsatte voksne Sindslidende stof- og alkoholmisbrugere, hjemløse m.fl.’,

Tilsynsrapport: ‘Rapport vedrørende det formaliserede og regelmæssige tilsyn på det sociale område indenfor driftsområdet Psykiatrien i Århus Amt, Botilbudet Kragelund d. 20. august 2001, 7 sider.

Værdigrundlag for botilbudet Kragelund, internt dokument, ikke dateret, 5 sider.