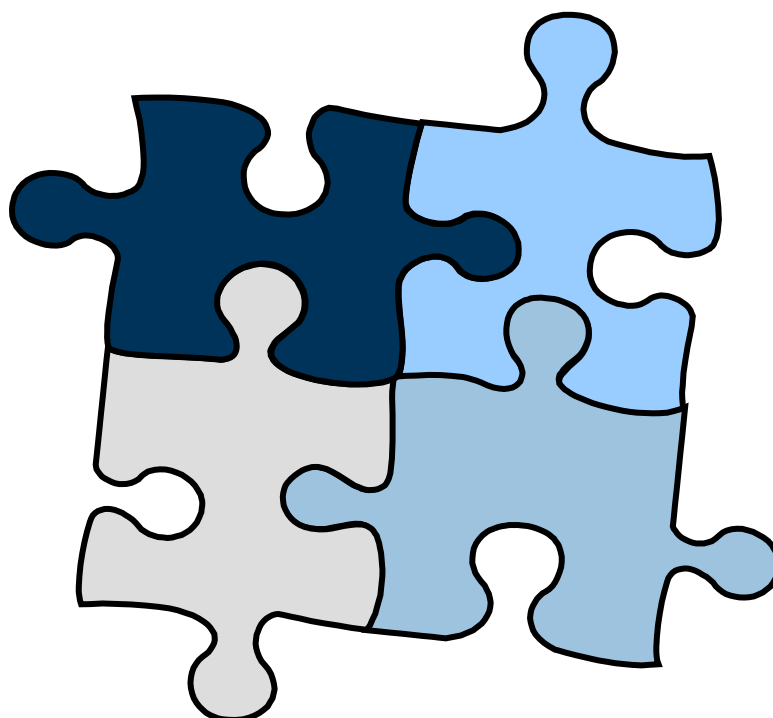
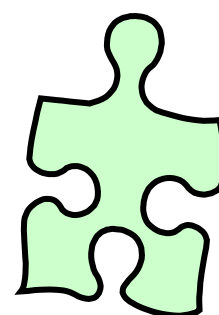


Et oplæg til dokumentation og evaluering



Dokumentations modeller: -KUBI



Et oplæg til dokumentation og evaluering	1
Dokumentations modeller: -KUBI.....	1
KUBI - modellen)	3
<i>Indledning</i>	3
<i>Metodisk tilgang</i>	5
<i>Hvordan indsamles data?</i>	5
<i>Hvordan registreres data?</i>	6
<i>Hvordan udvælges respondenter?</i>	6
<i>Formidling af resultater:</i>	6

KUBI - modellen 1)

” Evaluering af det sociale arbejde er ikke en entydig og enkel opgave, idet mange andre hensyn end netop det sociale arbejdes karakteristika kan ligge til grund for det praktiske evalueringsarbejde ”, citat af Professor Katrine Krogstrup.

Vi har derfor valgt at præsentere nogle modeller for dokumentations og evalueringsarbejdet, der er kendte og afprøvede i socialt og pædagogisk arbejde. Vi har været inspirerede af professorerne Peter Dahler Larsens og Katrine Krogstrups arbejde med projektet ” Udvikling af Evalueringsmodeller ” i 2002 finansieret af Socialministeriet. Der er i Litteraturlisten henvist til de 3 rapporter, der udgivet i denne forbindelse, samt til Udviklingscentret SUS arbejde med KUBI-modellen.

Vi beskriver / præsenterer derfor 5 modeller / metoder, der er velegnede i såvel det sociale som pædagogiske arbejde. Her præsenteres KUBI modellen. De øvrige modeller kan downloades enten samlet eller hver for sig på www.viss.dk

Indledning

KUBI – **K**valitets**U**dvikling gennem **B**ruger**I**ndflydelse. Evalueringsmodellen har et bevidst brugerperspektiv for at imødekomme krav fra brugernes og deres organisationer om mere direkte medvirken ved evalueringer af bo- og servicetilbud. Processen er bottom up, brugerne er de centrale personer i processen. Selvom der fokuseres på brugerne er alle involverede parter såvel, bruger, pårørende og medarbejdere inddraget i evalueringen, både som informanter og deltagere i forløbet.

Kvalitetsudviklingen bygger på et helhedsbillede. Det centrale er at synliggøre og sammenholde forskellige parter perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg. På baggrund heraf udvikles der forslag til forandring af forhold som ønskes forbedret.

KUBI- modellen skal således give et øjebliksbillede, men samtidig også være et redskab til målstyring, hvor ydelserne reelt baseres på brugernes ønsker og behov. Dette konkretiseres ved at kravet i modellen er at de evalueringsforlag til udvikling af det sted der evalueres konkretiseres og implementeres i en et - årig udviklingsplan.

Formålet kan kun opnås, hvis en række forudsætninger er i orden:

- Accept af antagelsen om at der er en sammenhæng mellem kvaliteten (grad af tilfredshed – måden støtten gives på) af den støtte og service, der tilbydes og brugernes oplevelse af livskvalitet (den enkeltes oplevelse af et godt liv)
- Brugeren betragtes som et kompetent menneske, der kan føle, tænke handle.
- Alle oplevelser er rigtig for det enkelt menneske, det behøver ikke udtrykke hele sandheden.
- Brugerne skal inddrages som aktive deltagere i evalueringen
- Kvalitetsvurderingen skal dreje sig om det tilbud der evalueres formår at skabe de nødvendige og tilstrækkelige rammer for, at den enkelte bruger relationer til som omverden

1) KUBI- afsnittet er skrevet efter inspiration fra ”Evaluerings modeller” af Hanne Katrine Krogstrup, samt ”KUBI – Kvalitetsudvikling gennem brugerindflydelse” af Per Holm, Søs Balch Olsen og Birger Pert, SUS. Samt ”KUBI” – socialt Udviklingscenter, SUS, fundet på www.sus.dk

er meningsfulde og selvbestemte. Spørgsmålet er om tilbuddet løbende udvikler sig i forhold til brugernes individuelle ønsker, krav og mål med tilværelsen

- Kvalitetsvurderingen bygger på et helhedsbillede af det pågældende tilbud. Det centrale er at synliggøre forskellige interessenters perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg.
- Rapportens vurderinger skal implementeres i praksis.

KUBI-modellen forløber over 4 faser:

1 Forberedelsesfasen:

- Teamlederen sammensætter evalueringsteamet (to brugere, pårørende, en medarbejder, og en teamleder, der ikke har tilknytning til den institution, som skal evalueres)
- Teamlederen indhenter informationer om bo- eller dagtilbudets personale og brugere. Den ansvarlige leder af bo- og dagtilbuddet udvælger de brugere og det personale, der skal interviewes, således at størst mulig repræsentativitet sikres.
- Teamlederen mødes med ledelsen og medarbejderne i bo- og dagtilbuddet, hvor de informeres om formålet med og processen i evalueringen.
- Teamlederen og lederen laver en tidsplan for interviewene

2 Interview og observationsfasen:

- Interview og observationerne foregår i et forløb på 4 til 5 dage. Teamet mødes den første dag i evalueringsugen og gennemgår programmet, ligesom lederen giver en orientering om stedet, så alle har samme udgangspunkt.
- De næste dage arbejdes der med at interviewe og observere. Hvert interview foretages af mindst to teammedlemmer, hvoraf teamlederen er den ene
- Der gennemføres en kvalitativt interview med brugerne. På baggrund af interviewet med brugerne genereres de kriterier, der skal ligge til grund for evalueringen
- Interviewene begynder altid med brugerne, fordi det centrale i modellen er at se hverdagen ud fra brugernes perspektiv. Brugerens værdier/kriterier danner grundlag for de efterfølgende interview samt teamets vurderinger. Ved interview med brugerne deltager der altid en bruger fra teamet
- Efterfølgende interviewes repræsentanter for brugerne, frontmedarbejderne og institutionsledelsen.

3 Rapport og opfølgning:

Teamlederen skriver rapporten, hvor indtryk og data samles. Rapporten bygger på teammedlemmernes iagttagelse, beskrivelser og vurderinger, som de er kommet til udtryk under processen og de udfyldte skemaer. Det vurderes i hvilket omfang indsatsen er i overensstemmelse med brugernes kriterier, og bidrager med anbefalinger og forslag til udvikling. Udkastet af rapporten sendes til det enkelte teammedlem.

4 Udviklingsplaner:

Senest 3 måneder efter evalueringens afslutning skal bo-og dagtilbuddet have udarbejdet en handlingsplan med konkrete forslag til udvikling og forandring.

Et år efter evalueringen følges evalueringen op med et fælles møde imellem de berørte parter, hvor der peges på nye mål for fortsat forandring

Metodisk tilgang

Metoden har en åbenlys kvalitativ tilgang.

Hvordan indsamles data?

Data indsamles vha. interview, der gennemføres som enkeltpersons, og gruppeinterview, som suppleres med observationer. Interviewene foretages på baggrund af en interviewguide, hvor værdiudsagnene er systematiseret i en række temaer fx bolig, medbeboere, arbejde, uddannelse, selvbillede, etc.

Hvert tema er fokuseret på 4 aspekter

- a. valgmuligheder,
- b. forhold til andre,
- c. støtten,
- d. organisationen

Gruppeinterviewene placeres med passende mellemrum i fht. de individuelle interview, således at så mange synspunkter som muligt kommer med.

Grad af åbenhed – hensigt med undersøgelse

KUBI modellen benytter sig af et åbent/ direkte oplæg. Det er i princippet brugerne der beslutter, hvad der skal undersøges via de kriterier der er sat op.

Hvilke impulser modtager den der deltager i undersøgelsen og fra hvem

Det indledende interview med brugerne er usystematisk og uformelt. Herefter sker der en systematisering og en formalisering, således at man efter det indledende interview lægger sig fast på en interviewguide. Dette betyder dog ikke at respondenterne ikke kan komme med åbne udsagn.

I gruppen af brugere findes bl.a. udviklingshæmmede uden verbalt ekspressivt sprog, hvorfor der er udviklet principper for netop denne målgruppe.

- 1) Brugeren interviewes på almindelig vis med mulighed for at give verbalt svar på egne præmisser. Sproget er ofte fragmenteret, med mange gentagelser og stereotyper.
- 2) Brugeren interviewes vha. billeder fra den visuelle interviewguide med mulighed for at tilkendegive en bekræftelse eller fornægtelse enten i form af ja/nej, +/-, eller glad/ surt ansigt.
- 3) Brugeren interviewes ved, at den nære støtteperson svarer på vedkommendes vegne, mens vedkommende er til stede.

Ligeledes vil det være nødvendigt at observere, hvorvidt den enkelte brugers individualitet kommer til udtryk i påklædning, indretning af værelse, kommunikation etc.

Er personalet ”individuelle” i deres samvær med brugerne, behandler personaler brugeren alderssvarende og værdighed, styres hverdagen ikke af rutiner, men af gentagne tilbud til den enkelte

bruger. I hvor høj grad vidner boligens rammer om personalets stadige opmærksomhed på brugeren behov og ønsker, og endelig i hvor høj grad tolker personalet indbyrdes signaler/ reaktioner og inddrager samtidig brugeren og afstemmer tolkningerne.

Disse metoder rejser en række spørgsmål i fht., hvordan det påvirker de data der samles ind. I hver enkelt undersøgelse må man meget nøje vurdere i hvilket omfang den valgte metode kan medføre bias i data.

Hvordan registreres data?

I det indledende interview registreres data ved at det sagte skrives ned, dvs. åbne svar usystematisk – ustruktureret.

Herefter sker der en systematisering, hvor svarmulighederne struktureres efter de kriterier der er valgt, disse systematiseres i temaer, som respondenterne skal tilslutte sig eller afvise.

Hvordan udvælges respondenter?

Den institution eller det bo - dagtilbud der skal evalueres melder sig selv – dvs.- selvselektion, hvilket der ikke behøver at være noget problem bortset fra at der må forventes en positiv indstilling til det at skulle evalueres.

Lederen af institutionen er selvskrevet til evalueringsgruppen, medarbejderne og brugerne udpeges af lederen, hvilket gør det vanskeligt at vide, hvilke kriterier udover en vis grad af repræsentativitet, der lægges ned over udvælgelsen. Derfor bør man være positivt kritisk opmærksom på den gruppe af personer lederen udpeger til undersøgelsen. Teamlederen må ikke være ansat på den institution eller det bo - dagtilbud der skal evalueres, man bør dog være opmærksom på personlige eller kollegiale relationer, som kan have indflydelse på teamet.

Formidling af resultater:

Data formidles via en rapport. Rapporten bygger på teammedlemmernes iagttagelse, beskrivelser og vurderinger, som de er kommet til udtryk under processen og de udfyldte skemaer. Det vurderes i hvilket omfang indsatsen er i overensstemmelse med brugernes kriterier, og bidrager med anbefalinger og forslag til udvikling. Udkastet af rapporten sendes til det enkelte teammedlem. Efterfølgende mødes evalueringsgruppen senest 3 måneder efter evalueringens afslutning skal bo- og dagtilbuddet have udarbejdet en handlingsplan med konkrete forslag til udvikling og forandring. Et år efter evalueringen følges evalueringen op med et fælles møde imellem de berørte parter, hvor der peges på nye mål for fortsat forandring