

Værktøj til udarbejdelse af borgerrejse – kapitel 2

Udbytte af værktøjet

Borgerrejse-metoden kan hjælpe jer til at fastholde og udvikle borgervinklen på de indsætter, I anvender og udvikler fremadrettet. Metoden kan hjælpe jer til at beskrive borgernes 'rejse' gennem et forløb baseret på perspektiver fra alle involverede aktører, herunder medarbejdere og myndigheder samt borgere og deres pårørende. Beskrivelsen hjælper til at skabe overblik over faser i indsatsen, de involverede aktører, det tidsmæssige omfang og de udfordringer eller succesfulde elementer, som kendetegner indsatsen. Metoden er god til at afdække borgerens oplevelser og tydeliggøre de aktiviteter, der knytter sig til den enkelte indsats. Borgerrejsen er kendetegnet ved, at den:

- Styrker fokus på borgeren
- Skaber et visuelt overblik over et indsatsforløb og skaber en forståelse af helheden
- Giver indblik i andre aktørers del af processen
- Skaber en fælles forståelsesramme og et fælles sprog om processen
- Skaber grundlag for at fastlægge relevante tidspunkter for indsamling og anvendelse af dokumentation.

Proces – sådan kan I gøre

I udarbejder kortlægningen som et tidsforløb, så I opnår et kronologisk billede af, hvor i forløbet forskellige aktører involveres. Forløbet kortlægges fra borgerens første kontakt med tilbuddet, eksempelvis med en henvendelse fra myndighed.

Forberedelse

Forud for det egentlige analysearbejde kan I skærpe fokus i analysen ved at træffe beslutning om, hvilket indsatsforløb I ønsker at beskrive. I kan vælge at tage udgangspunkt i:

- Et konkret indsatsforløb for en konkret borger
- Et generaliseret indsatsforløb for en bestemt målgruppe
- Et fiktivt forløb til at illustrere, hvordan en ny indsats må forventes at forløbe.

Hvis I vælger at tage udgangspunkt i et konkret borgerforløb, bør I overveje, hvordan I får borgerens oplevelser beskrevet og inddraget i processen. I kan gøre det direkte ved, at borgeren deltager i processen. Men I kan også gøre det ved at interviewe borgeren om hans/hendes oplevelser af forløbet i indsatsen og lade interviewet indgå i processen. Hvis I vælger at have fokus på et fiktivt og dermed endnu ikke afprøvet indsatsforløb, må I selv påtage jer rollen som borger og forsøge at beskrive, hvordan forløbet ser ud i borgerens perspektiv.

Kortlæg indsatsens forløb

Selve kortlægningen kan foregå som en intern workshop, hvor I samler relevante ledere og medarbejdere fra jeres tilbud og eventuelt også en eller flere borgere og deres pårørende. I kan også invitere eksterne aktører, som spiller en rolle i indsatsforløbet. Det kan fx være borgerens sagsbehandler. Det er også vigtigt, at deltagergruppen sammensættes, så hele indsatsforløbet er dækket ind.

I skal beskrive indsatsforløbet i dets helhed. Beskrivelsen skal samtidig åbne for at se på egen praksis med nye øjne. Dette giver mulighed for at ændre uhensigtsmæssige aktiviteter eller delforløb for at få nye ideer til udvikling af indsatsen og til at styrke sammenhængen mellem de enkelte aktiviteter. Konkret kan I følge disse trin:

1. Tegn det samlede forløb, som det ser ud fra borgerens synspunkt. Brug en tavle, et stort stykke papir eller brug post-its til at optegne de enkelte trin i forløbet. I kan lade jer inspirere af det grafiske eksempel sidst i denne værktøjsbeskrivelse. I kan tegne en tidslinje og placere aktiviteterne på den, så det bliver tydeligt, hvilke delforløb eller faser indsatsen består af. I skal beskrive alle de aktiviteter, som borgeren oplever undervejs i indsatsen. Det er en god idé at spørge borgeren og de pårørende om, hvordan de oplever de enkelte aktiviteter eller situationer. Notér fx, hvad borgeren oplever som positivt og som giver værdi, hvad der opleves som udfordringer eller evt. forslag til forbedringer. Brug evt. forskellige farver post-its til at beskrive de forskellige typer input fra borgeren.
2. Suppler det optegnede forløb med andre perspektiver. Det kan fx være aktiviteter i tilbuddet, aktiviteter med borgerens sagsbehandler eller indsats, borgeren modtager andre steder. I kan også tilføje andre relevante aktiviteter eller processer, som er en del af forløbet, men som ikke umiddelbart er synlige for borgeren. Ud over de faktuelle aktiviteter mv. er det også vigtigt at notere væsentlige observationer og faglige vurderinger og beslutninger, som har betydning for forløbet. På den måde synliggør I de forskellige perspektiver på forløbet, hvad de involverede aktører har gjort og hvorfor.
3. Drøft på baggrund af det kortlagte indsatsforløb mulige forbedringer og tilpasninger med henblik på at skærpe indsatsen. Træk i den forbindelse på jeres forandringsteori og jeres øvrige viden om virkningsfulde indsatses som vidensgrundlag for tilpasningerne. I kan brainstorme individuelt eller i grupper om, hvordan indsatsforløbet kan udvikles. Det er vigtigt, at I hele tiden har for øje, at fokus bør være på at sikre et forløb, som bedst muligt understøtter borgerens udvikling i den ønskede retning.
4. Justér den eksisterende eller optegn en ny skitse over indsatsforløbet på baggrund af drøftelserne. Underlæg den nye forløbsbeskrivelse en kritisk revision.
5. Indtegn de tidspunkter i forløbet, hvor det er relevant at dokumentere borgerens udvikling i den nye forløbsbeskrivelse. Drøft også, hvordan den relevante dokumentation indsamles på en hensigtsmæssig måde.
6. Indtegn efterfølgende de tidspunkter i forløbet, hvor det er relevant at anvende den indsamlede dokumentation – i dialogen med borgeren, ift. afrapportering til myndighed, til intern kvalitetsudvikling mv. Overvej i den forbindelse, hvilken form afrapporteringen af dokumentationen skal have for at kunne indgå i forløbet på en hensigtsmæssig måde.

Resultat af borgerrejse-metoden

Efter processen er det meningen, at I skal stå med en konkret beskrivelse og illustration af det samlede indsatsforløb med markeringer af, hvornår og evt. hvordan den relevante dokumentation skal indsamles og anvendes. Nedenstående illustrerer, hvordan et udsnit af et konkret eksempel på en borgerrejse kan se ud.

TID	1.UGE	2.UGE	3.UGE	4. UGE
Aktiviteter med Jørgen	Indskrivningsmøde	Udarbejdelse af indsatsplan		Starter på aktivitetscenter
	Kontaktperson følger Jørgen			
Jørgen - Styrker - Svagheder - Opmærksomhed	Tog tid at føle sig hjemme	Meget motiveret		Svært at tage bussen selv
	Rart at kontaktperson var med hele tiden	Forvirrende at tale om drømme		Nye venner
				Spændende og udfordrende
Tilbud - Aktivitet - Vurdering		Observerer Jørgen		Jørgen virker rastløs – start på aktivitetscenter har hjulpet
		Opbygger relation til Jørgen		
Myndighed - Aktivitet - Vurdering	Opstartsmøde (forventningsafstemning)	Indsats med fokus på sundhed og fast døgnrytme		
(Andre) Aktivitetscenter - Aktivitet - Vurdering			Møde om samarbejde mellem aktivitetscenter og tilbud	
Dokumentation	Afdækning af ressourcer og støttebehov	Indsatsplan		Måling af tilfredshed med opstart