

Borgerinddragelse

➤ Hvad

Det er generelt vigtigt at støtte borgerne til mest mulig selvbestemmelse i deres eget liv og inddrage dem i forhold til den hjælp, de modtager. Derudover er det også en god idé at inddrage borgerne og evt. de pårørende i det voldsforebyggende arbejde. Brugere af sociale tilbud og beboere på fx botilbud, bosteder og plejecentre kender ikke nødvendigvis deres rettigheder til selvbestemmelse og inddragelse. De kan være autoritetstro og vant til, at andre tager beslutninger på deres vegne. Og medarbejderne er samtidig i mange tilfælde vant til at tage beslutninger og tage over, sætte struktur og køre efter stedets og personalets rutiner, døgnrytme, normer osv.

➤ Hvordan

Borgerne og de pårørende har viden om, hvordan borgeren reagerer i forskellige situationer, hvad borgeren trives med, og hvad der evt. kan udløse en konfliktsituation. Mange borgere ved også, hvad der hjælper dem, hvis en konflikt er under optrapning. Derfor er det vigtigt at lytte til borgerens viden og erfaringer.

Inddragelse i voldsforebyggelsen kan begynde allerede ved den første kontakt med borgeren gennem dialog og forventningsafstemning. Når borgeren skal starte i tilbuddet eller flytter ind, er der allerede lagt et grundlag, som dialogen kan fortsætte ud fra.

➤ Hvorfor

Når borgere, beboere og patienter føler sig hørt, anerkendt og inddraget, mindskes risikoen for vold. Det viser både undersøgelser om borgerinddragelse og erfaringer fra forskellige arbejdspladser¹. Grundlæggende har medarbejdere og borgere fælles interesse i at undgå vold.

At ændre på et tilbuds grundlæggende forhold og i højere grad inddrage borgere og pårørende kræver en kulturændring i medarbejdergruppen, hvilket tager tid. Til gengæld giver det både mere tilfredse og initiativrige borgere og bedre arbejdsmiljø for de ansatte, når borgeren får mere indflydelse på sit eget liv og får støtte til at opnå sine behov og forfølge sine ønsker, og drømme.

Se eksempler på, hvordan borgerinddragelsen kan foregå på næste side

¹) Vold som Udtryksform (2015): Vi gør det sammen – Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold.

Sådan kan I arbejde med borgerinddragelse

Inden opstart af samarbejdet	
	Inviter borger og evt. pårørende til en forventningsafstemmende samtale før opstart eller indflytning i et tilbud. At borger, pårørende og medarbejder møder hinanden inden opstart kan gøre det mere trygt for borgeren at skulle møde op første gang.
	Fortæl borgeren og de pårørende om, hvad tilbuddet rummer (og ikke rummer), så der er mest mulig åbenhed og klarhed over tilbuddet og samarbejdet.
	Husk, at der kan være meget viden, som tages for givet af medarbejderne, men som borgeren og de pårørende ikke på forhånd har kendskab til.
	Lyt til borgerens ønsker for samarbejdet, der kan være både vigtig viden og mange erfaringer, som medarbejderne kan få indsigt i.
	Spørg ind til, hvad der evt. kan trigge borgeren, hvordan borgeren reagerer i konfliktsituationer, og hvad der kan skabe ro hos borgeren igen.
Undervejs i samarbejdet	
	Efter fx den første uge og jævnligt derefter kan der holdes opfølgende samtaler om forventninger, trivsel m.m. Spørg til hvordan borgeren og evt. pårørende oplever samarbejdet og den støtte, borgeren modtager.
	Anerkend og understøt borgerens ret til selvbestemmelse, og værdsæt og inddrag borgerens og de pårørendes ressourcer, det betyder meget for deres trivsel og tilfredshed.
	Gennemfør en årlig brugerundersøgelse, som er tilpasset målgruppen. Spørg fx ind til om borgerne oplever, at de får den støtte de har behov for, har den indflydelse, de ønsker, om de føler sig hørt, anerkendt og inddraget. Samt hvor de evt. ser muligheder for forbedring.
	Sæt konflikter og vold på dagsordenen ved beboermøder, borgermøder, pårørendemøder og lignende. Fælles drøftelser kan give god viden om, hvad det er borgere og pårørende oplever som konfliktskabende.
	Gør det til et fælles anliggende at forebygge og håndtere konfliktsituationer, så de undgår at udvikle sig destruktivt. Drøft fx hvad vold er – og hvordan I sammen kan forebygge volden.
	Udarbejd en fælles retningslinje for konflikthåndtering og voldsforebyggelse. Den kan fx indeholde en definition af konflikt og vold, spilleregler for kommunikation og samarbejde i tilbuddet. Og hvem der skal gøre hvad, hvis der alligevel opstår konflikter eller vold.
	Afhold et fælles kursus for borgere og medarbejdere om konfliktforståelse og -håndtering. Det giver et fælles grundlag, som I efterfølgende kan tage udgangspunkt i, når en konflikt er under optrapning.

> Læs mere

Vold som Udtryksform (2015):

Vi gør det sammen – Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold.

Socialt Udviklingscenter SUS (2014):

Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse.

www.brugerindflydelse.dk