

# Brugerindflydelse på § 110 boformer for hjemløse i Danmark

© August 2007 SAND/Fonden projekt UDENFOR  
Stine Hvid Burmølle – Ask Svejstrup Laurberg



Foto: Ask Svejstrup Laurberg

**Fonden projekt UDENFOR**  
Ravnsborggade 2 – 4, 3. sal,  
2200 København N

**Tlf.: +45 33 42 76 00 Fax.: +45 33 16 35 40**

**www.udenfor.dk info@udenfor.dk**

**Titel:** Brugerindflydelse på § 110 boformer for hjemløse i Danmark

**ISBN:** 87-987909-8-6

**Trykt i Danmark, august 2007 af:**

Fonden projekt UDENFOR  
Ravnsborggade 2-4, 3. sal  
DK- 2200 København N  
Tel 45+33427600  
Fax 45+ 33163540  
E-mail [info@udenfor.dk](mailto:info@udenfor.dk)  
[www.udenfor.dk](http://www.udenfor.dk)

SAND  
Hjemløse Huset  
DK - Falkevej 2-4  
2400 København NV  
Tlf. 45 +38322392  
E-mail: [sand@sandudvalg.dk](mailto:sand@sandudvalg.dk)  
[www.sandudvalg.dk](http://www.sandudvalg.dk)

projekt UDENFOR er en privat fond som kombinerer gadeplansarbejde med forskning og formidling af viden omkring hjemløshed og marginalisering.

SAND – De hjemløses landsorganisation er talerør for hjemløse i Danmark. Vi arbejder for at fremme hjemløses indflydelse lokalt, regionalt og nationalt.

**Arbejdsgruppe:** Torben Høecke, formand for SAND  
Ask Svejstrup Laurberg, sekretariatsleder i SAND  
Stine Hvid Burmølle, praktikant i SAND  
Preben Brandt, bestyrelsesformand i Fonden projekt UDENFOR  
Ole Elbæk, konsulent VFC Socialt Udsatte, Esbjerg

**Rapport:** Stine Hvid Burmølle, SAND  
Ask Svejstrup Laurberg, SAND

**Forside design:** Tina Frederiksen, Fonden projekt UDENFOR

**Foto:** Ask Svejstrup Laurberg

© Fonden projekt UDENFOR og SAND

## Forord

Baggrunden for denne undersøgelse er, at den europæiske interesseorganisation FEANTSA<sup>1</sup> i begyndelsen af 2006 nedsatte en arbejdsgruppe ved navn "Participation", som har til formål at beskæftige sig med brugerinddragelse på hjemløseområdet og gennem nationale analyser og undersøgelser komme med forslag til, hvordan man styrker brugerindflydelse på hjemløseområdet. Som et led i dette arbejde blev det i foråret 2006 besluttet at undersøge indenfor hvilke områder og i hvilken grad, der finder brugerindflydelse sted på boformer for hjemløse i de enkelte europæiske lande.

I denne forbindelse valgte Preben Brandt, som er den danske repræsentant i arbejdsgruppen, at kontakte SAND<sup>2</sup> - De hjemløses landsorganisation, samt Videns og formidlingscenteret for Socialt Udsatte<sup>3</sup> med henblik på at tilrettelægge og gennemføre en sådan undersøgelse på § 110-boformerne for hjemløse i Danmark. Til dette formål blev der i august 2006 nedsat en arbejdsgruppe bestående af Torben Høecke (formand i SAND), Ask Svejstrup (sekretariatsleder i SAND, cand.scient.soc.), Stine Hvid Burmølle (daværende praktikant i SAND, b.scient.san.publ.), Preben Brandt (bestyrelsesformand for Projekt UDENFOR, dr. med.) og Ole Elbæk (konsulent i VFC Socialt Udsatte i Esbjerg, cand.mag. i samfundsfag og historie). Alle repræsentanter i arbejdsgruppen har deltaget i tilrettelæggelsen af undersøgelsen samt indsamlingen af data, mens Stine Hvid Burmølle og Ask Svejstrup har haft det overordnede ansvar for formidlingen af undersøgelsens resultater.

Det er vores håb og hensigt, at denne undersøgelse – nationalt såvel som internationalt - kan bidrage med viden om, hvilke mekanismer der fremmer en konstruktiv brugerindflydelse, samt indenfor hvilke rammer en velfungerende brugerinddragelseskultur kan udspille sig på § 110-boformerne for hjemløse i Danmark.

---

<sup>1</sup> FEANTSA er en forkortelse for "La Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri". FEANTSA er en europæisk interesseorganisation, som blev oprettet i 1989. FEANTSA består af omkring 100 medlemsorganisationer fra 30 europæiske lande, som alle arbejder nationalt med at forbedre sociale og bolig-mæssige forhold for hjemløse (FEANTSA 2007).

<sup>2</sup> Organisationen SAND – Sammenslutningen Af Nærudvalg i Danmark – er en frivillig interesseorganisation, som arbejder for at fremme brugerorganisering på hjemløseområdet. På sekretariatet er der ansat 4 lønnede medarbejdere. Resten af de ca. 100 medarbejdere og bestyrelsesmedlemmer i SAND er frivillige nuværende eller tidligere hjemløse.

<sup>3</sup> Videns- og formidlingscenter for Socialt Udsatte blev ved en fusion d. 1. januar en del af Servicestyrelsen (tidligere: Styrelsen for Specialrådgivning og Socialservice).

<b>1. Introduktion</b> .....	5
<b>1.1 Hjemløshed i Danmark</b> .....	5
<b>1.2 Servicelovens § 110 – Et midlertidigt botilbud for hjemløse</b> .....	5
<b>1.3 Brugerinddragelse i Danmark</b> .....	7
<b>1.4 Afklaring af begreber</b> .....	8
1.4.1 Hjemløshed i Danmark .....	8
1.4.2 Brugerinddragelse og brugerindflydelse .....	10
1.4.3 Tilrettelæggelse af udviklingsforløb .....	11
1.4.4 Empowerment .....	12
<b>1.5 Undersøgelsen generelle formål</b> .....	13
1.5.1 Undersøgelsens specifikke formål.....	14
<b>2. Materialer og metoder</b> .....	15
<b>2.1 Undersøgelsens kvantitative del</b> .....	15
2.1.1 Udarbejdelse af kvantitative spørgeskemaer .....	15
2.1.2 Operationalisering af problemstillingen .....	16
2.1.3 Udlevering og indsamling af spørgeskemaer .....	17
2.1.4 Behandling af data .....	19
2.1.4.1 Dataindtastningsprocedure og kriterier for at indgå i undersøgelsen .....	19
2.1.4.2 Skalakonstruktion og sammenlægnings af variable .....	19
2.1.4.3 Statistiske signifikanstests .....	20
<b>2.2 Undersøgelsens kvalitative del</b> .....	20
2.2.1 Udarbejdelse af interviewguide .....	20
2.2.2 Udvælgelse af informanter og gennemførelse af fænomenologiske interviews .....	20
2.2.3 Transskribering og analyse af interviews .....	21
<b>3. Resultater og analyse</b> .....	22
<b>3.1 Undersøgelsens kvantitative resultater</b> .....	22
3.1.1 Præsentation af undersøgelsespopulationen .....	22
3.1.2 Graden af brugerindflydelse på landets § 110-boformer .....	24
3.1.3 Vigtigheden af brugerinddragelse indenfor de forskellige områder .....	27
3.1.4 Sammenhængen mellem de områder, som beboerne fandt det vigtigst at have indflydelse på og den faktiske brugerindflydelse.....	29
3.1.5 Beboernes tilfredshed med brugerindflydelsen og deres hverdag på boformen.....	29
<b>3.2 Undersøgelsens kvalitative resultater</b> .....	31
3.2.1 Organiseret og ikke-organiseret brugerindflydelse .....	31
3.2.2 Manglende engagement og motivation.....	32
3.2.3 Begrænsninger .....	33
3.2.4 Ydmyghed og gensidighed .....	34
3.2.5 Personlig tilfredsstillelse .....	35
3.2.6 Essensen af fænomenet brugerindflydelse.....	36
<b>4. Diskussion</b> .....	37
<b>4.1 Diskussion af undersøgelsens resultater</b> .....	37
4.1.1 Beboernes og personalets oplevelse af brugerindflydelsen på § 110-boformerne... ..	37
4.1.2 Vigtigheden af brugerindflydelse på forskellige forhold på boformen.....	39
4.1.3 Pædagogiske hensyn > < paternalisme .....	43
4.1.4 Manglende engagement for brugerindflydelse?.....	44
4.1.5 Ikke-organiseret brugerindflydelse... eller? .....	45
<b>4.2 Vurderingen af undersøgelsen</b> .....	47
4.2.1 Intern validitet i undersøgelsens kvantitative del.....	47
4.2.2 Reliabilitet i undersøgelsens kvantitative del.....	50
4.2.3 Intern validitet og reliabilitet i undersøgelsens kvalitative del.....	51
4.2.4 Samlet vurdering af undersøgelsens resultater og eksterne validitet .....	51
<b>5. Konklusion</b> .....	53
<b>6. Perspektivering</b> .....	54
<b>7. Referenceliste</b> .....	56
<b>8. Bilag 1: Spørgeskema</b> .....	58

## **1. Introduktion**

### **1.1 Hjemløshed i Danmark**

I Danmark findes en betydelig gruppe af individer, som i større eller mindre grad kan betegnes som socialt udstødte af samfundet<sup>4</sup>. Kendetegnende for denne gruppe er, at den omfatter samfundets allerfattigste og svageste individer, som har vanskeligt ved at benytte sig af de ydelser og institutioner, som samfundet tilbyder (Brandt 2004: 305 ff.). Ifølge Socialministeriet består gruppen af socialt udstødte blandt andet af hjemløse, stof- og alkoholmisbrugere, sindslidende og prostituerede (Socialministeriet 2002: 19).

Det er vanskeligt at sætte tal på, hvor mange socialt udstødte der er i Danmark. Dels fordi der ikke hidtil er foretaget nogen egentlige forsøg på tællinger af udstødte, og dels fordi der er et betydeligt overlap mellem individerne i de forskellige grupper af udstødte (Brandt 2004: 307 ff.). Det antages imidlertid, at der i 2004 var omkring 50.000 udstødte i Danmark, og at mindst 15.000 heraf var hjemløse (ibid.). I denne forbindelse bør det imidlertid nævnes, at Socialministeriet i begyndelsen af 2007 besluttede, at der skulle iværksættes en tælling af hjemløse i Danmark. Denne optælling fandt sted i uge 6 (5.-12. februar) 2007, og blev udført af Social Forsknings Institutet. I praksis fandt optællingen sted ved at et spørgeskema blev udsendt til alle relevante myndigheder, organisationer og tilbud for hjemløse i Danmark. I spørgeskemaet skulle de respektive organer angive forskellige karakteristika – herunder personnummer og initialer - for samtlige hjemløse, som de var i kontakt med i løbet af uge 6. Resultaterne af optællingen er endnu ikke opgjort, men en omfattende kritik af undersøgelsens afgrænsning af hjemløshed, samt de anvendte metoder til optællingen, tyder på, at flere af de centrale organer indenfor hjemløseområdet har undladt at bidrage til optællingen (Rindholt og Bay-Petersen 2007). Ifølge Social Forsknings Institutet forventes undersøgelsens resultater at forelægges i løbet af sommeren 2007.

Gruppen af hjemløse i Danmark består overvejende af mænd, men indenfor de seneste årtier har der været en tendens til, at stadig flere kvinder er blevet en del af hjemløsegruppen. Endvidere tyder meget på, at den demografiske sammensætning i gruppen af hjemløse har ændret sig i retning af, at flere yngre individer er blevet hjemløse, og at andelen af etniske minoriteter er stærkt stigende (Tilia & Vincenti 2004).

### **1.2 Servicelovens § 110 – Et midlertidigt botilbud for hjemløse**

Ifølge Lov om social service, som indtrådte d. 1. juli 1998 og blev revideret pr. 1. januar 2007, er kommunerne i Danmark forpligtede til at stille forskellige former for midlertidige botilbud til rådighed for personer, som grundet nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller omfattende sociale problemer, ikke kan opholde sig i egen bolig (Socialministeriet (2) 2006: 36f.). I Denne

---

<sup>4</sup> Ifølge Fridberg er et individ socialt udstødt, hvis dette i en længerevarende periode er ude af stand til at forsørge sig selv, på en for samfundet eller for den enkelte acceptabel måde (Fridberg 1992: 32).

lovgivning henvender specielt det tilbud, som er formuleret i lovens § 110<sup>5</sup> sig til hjemløse: *"Boformer efter servicelovens § 110 er døgntilbud, der henvender sig til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp [...]"* (Socialministeriet(2) 2006: 36).

Det som adskiller de boformer, som hører under § 110 fra andre midlertidige botilbud til udsatte grupper, er, at disse boformer henvender sig specifikt til personer med særlige sociale problemer, som enten ikke har - eller som ikke kan opholde sig i - egen bolig. Hvorimod de øvrige boformer til særligt udsatte grupper, som hører ind under beslægtede paragraffer i serviceloven, også omfatter personer med fysiske og psykiske handicaps (Socialministeriet(2) 2006: 26 ff.). I denne rapport vil vi ikke gå yderligere i detaljer med forskelle og ligheder på de forskellige former for midlertidige botilbud til særligt udsatte grupper, som optræder i serviceloven<sup>6</sup>, men blot pointere, at de botilbud som specifikt henvender sig til hjemløse er dem, som er omfattet af servicelovens § 110.<sup>7</sup> I denne rapport har vi derfor valgt, at begrænse os til at fokusere på § 110-boformer til hjemløse, på trods af, at der også opholder sig hjemløse på andre midlertidige boformer, som hører under andre paragraffer i serviceloven (Ibid.).

Ifølge "Vejledningen for Lov om social service" er formålet med botilbudet til hjemløse, at beboerne under opholdet skal boligtrænes med henblik på *"udslusning til en selvstændig tilværelse"* (Socialministeriet 1998: 72). Efter fraflytning fra den midlertidige boform skal beboerne tilbydes støtte og hjælp, som kan *"forbedre deres livsbetingelser og dermed øge mulighederne for integration i samfundet"* (ibid.).

I serviceloven står det ikke defineret, hvor lang en tidsperiode et *midlertidigt ophold* refererer til og i "Vejledningen for Lov om social service" fastslås det, at det afgørende for opholdets varighed er, at formålet med opholdet opfyldes og at de respektive beboere efter opholdet kan klare sig uden den støtte, som ydes i den midlertidige boform (Socialministeriet 1998: 71). I praksis er der stor forskel på, hvor længe den enkelte beboer opholder sig på en § 110-boform. I 2005 varede det enkelte ophold i gennemsnit 39 døgn, mens ophold af 2-5 døgn

---

<sup>5</sup> Pr. 1. januar 2007 blev § 94 i serviceloven til § 110. Dette skete i forbindelse med, at loven skulle tilrettes i forhold til de ændringer, kommunalreformen medførte. Der er således foretaget en redigering af loven. Der er imidlertid, ifølge vores opfattelse, ikke sket fundamentale ændringer. Denne undersøgelse blev foretaget i efteråret 2006, mens boformerne stadig var under servicelovens § 94. Vi har alligevel valgt at omtale boformerne som § 110-boformer, da de i skrivende stund hedder sådan, og vi som følge af ovenstående mener, at resultaterne ville være de samme, selvom undersøgelsen var foretaget efter redigeringen af serviceloven.

<sup>6</sup> For yderligere information om botilbud til særligt udsatte grupper henvises til Socialministeriets vejledning nr. 4 til serviceloven: "vejledning om botilbud mv. til voksne" (Socialministeriet (2) 2006)

<sup>7</sup> Serviceloven, som trådte i kraft i sommeren 1998 satte sammen med Retssikkerhedsloven fokus på brugerinddragelse og gjorde op med institutionsbegrebet. Det der tidligere blev benævnt hjemløseinstitutioner og bestod af herberg, forsorgshjem og pensionater fik nu betegnelsen § 94-boformer (nuværende § 110-boformer). Betegnelserne herberg, forsorgshjem og pensionater er imidlertid ikke forsvundet fra diskursen på hjemløseområdet og det er de forskellige praksisser, der adskiller disse tre typer af boformer, heller ikke. Derfor skelner vi i denne rapport imellem de forskellige typer af boformer og fremdrager nogle af de relevante forskelle.

varighed udgjorde 17 % af de registrerede indskrivninger. Desuden havde 11 % af opholdene en varighed på mere end 120 dage, hvoraf 2 procent heraf udgjorde ophold hele året (Ankestyrelsen 2006).

I løbet af 2005 boede 7.291 forskellige personer på en § 110-boform (daværende § 94-boform) i kortere eller længere tid. En relativ stor del af disse brugere benyttede boformerne flere gange i løbet af året. 4.540 var indskrevet én gang, 1.161 personer var indskrevet to gange, mens 1.590 personer var indskrevet mindst tre gange i løbet af året (ibid.).

Tre fjerdedele af beboerne var mænd, og en fjerdedel var kvinder. Beboernes gennemsnitsalder var 41,2 år, hvoraf gennemsnitsalderen for mændene var lidt højere end for kvinderne. Af de indskrevne brugere havde 77 % dansk statsborgerskab, mens kun 1 % var statsborgere i et andet EU-land eller i et andet nordisk land, og 6 procent af de indskrevne var statsborgere i lande uden for Norden og EU (ibid.).

### **1.3 Brugerinddragelse i Danmark**

Indenfor de seneste ti år har den politiske dagsorden i Danmark været kendetegnet ved en voksende interesse for og et stigende krav om brugerinddragelse i den offentlige sektor. På det socialpolitiske område medførte dette, at den gamle bistandslov i 1998 blev erstattet af tre nye love, henholdsvis Lov om aktiv socialpolitik, Lov om social service og Lov om retssikkerhed. Fælles for disse love er, at de blandt andet har til formål at sikre brugerinddragelse i offentlige tilbud til samfundets mest udsatte grupper. Med indførslen af disse love blev kravet om brugerinddragelse en realitet, som aktører på alle niveauer indenfor det socialpolitiske arbejde, må forholde sig til og handle i overensstemmelse med.

Ifølge Servicelovens § 16<sup>8</sup> er kommunen forpligtet til at fastsætte retningslinjer, som skal garantere, at beboerne på landets § 110-boformer sikres indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af boformens tilbud, ydelser og andre forhold, som har betydning for opholdet og dagligdagen på boformen (Socialministeriet(4) 2006: 30)<sup>9</sup>. Endvidere skal Retsikkerhedslovens § 4<sup>10</sup> sikre, at hver enkel beboer får mulighed for at deltage i tilrettelæggelsen af sit ophold på § 110-boformen, samt af det videre forløb, som beboeren skal gennemgå efter opholdet på boformen (Socialministeriet 2000).

---

<sup>8</sup> Servicelovens § 16: "kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene. Kommunalbestyrelsen fastsætter skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen." (Socialministeriet (1) 2006: 30)

<sup>9</sup> Pr. 1. januar 2007 overgik driften for langt hovedparten af boformerne fra amterne til kommunerne som en konsekvens af kommunalreformen. Derfor har det i mange år været amterne, der har været driftsherrer for boformerne eller indgået driftsoverenskomst med privatejede boformer. Selvom amterne - på tilsvarende vis som kommunerne i dag - havde mulighed for at fastsætte retningslinjer for brugerinddragelsen, har det i praksis været overladt til den enkelte boform at fortolke loven og at sikre brugerindflydelse i dagligdagen på boformerne.

<sup>10</sup> Retsikkerhedslovens § 4: "Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen og amtskommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed." (Socialministeriet 2000).

Hidtidige undersøgelser indikerer imidlertid, at brugerinddragelsen på landets § 110-boformer i praksis kompliceres af konflikter og dilemmaer, som udspringer af uoverensstemmelser mellem ledelsens og beboernes ønsker og behov (Tilia 2002). Dette er uheldigt, da individets ret til selvbestemmelse – og derigennem mulighed for at skabe en personlig tilfredsstillende tilværelse - er med til at øge livskvaliteten og oplevelsen af at have indflydelse, i højere grad end materielle og bolig-mæssige forhold (Thomsen 2002: 28).

#### **1.4 Afklaring af begreber**

For at lette forståelsen af og for at kunne forholde sig til problemstillingen i nærværende undersøgelse, vil vi i dette afsnit redegøre for de mest essentielle og gennemgående begreber, som benyttes i rapporten.

##### *1.4.1 Hjemløshed i Danmark*

Tilsyneladende er det ikke muligt at finde en generelt accepteret definition på hjemløshed i Danmark. I alle hidtidige forsøg på at definere og afgrænse begrebet, er der dukket elementer eller personer op, som begrebet burde men ikke har formået at inkludere (Svendsen-Tune 2002). En forklaring på dette kan være, at årsagerne til og mekanismerne bag hjemløshed gennem det seneste århundrede er søgt forklaret ud fra en kontinuerlig vekselvirkning mellem strukturelt betonedede forhold som arbejdsløshed og bolig-mangel på den ene side, og individuelt betonedede forhold som negativ personlig udvikling, misbrug og omsorgssvigt i barndommen på den anden side (Järvinen 1993: 17ff.). I dag synes de fleste, som beskæftiger sig med hjemløshed, at være enige om, at fænomenet opstår i et samspil mellem strukturelle og individuelle forhold, da disse gensidigt forårsager og forstærker hinanden. Dette betyder, at begrebet hjemløshed i dag skal defineres yderst bredt og uspecifikt, for at inkludere alle de aspekter som indvirker på hjemløshed. Ifølge Järvinen er konsekvensen heraf, at begrebet er blevet relativt og luftigt. Hun mener, at alle forsøg på at definere hjemløshed er udtryk for sociale konstruktioner, og at der ikke findes én naturlig eller selvfølgelig måde at definere hjemløshed på (Ibid: 16, 42). Dette betyder imidlertid ikke, at man som forsker skal undlade at definere hjemløshed. Paradoksalt nok, er det netop det forhold, at hjemløshed er svært at definere, som gør begrebet yderst vigtigt at afgrænse og præcisere, når man forsker i hjemløshed. Uden en klar definition af begrebet, er det umuligt at vurdere og sammenholde forskellige undersøgelser, som omhandler hjemløshed (Järvinen 1993: 42f). Ifølge Tobias Børner Stax er der en tendens til, at hjemløshed enten defineres i henhold til hvor de hjemløse opholder sig eller hvilke personlighedstræk og psykosociale problemer, som karakteriserer de individer, der udgør gruppen af hjemløse (Stax 2001: 66 ff.).

Med udgangspunkt i denne opdeling kan FEANTSA's definition på hjemløshed placeres i førstnævnte gruppe. Ifølge FEANTSA er en person hjemløs hvis denne:

- Ikke har et tag over hovedet (*rooflessness*), eller
- ikke har en bolig (*houselessness*), eller
- ikke bor i en fast bolig med lejekontrakt (*living in insecure accommodation*), eller
- ikke bor i en tilstrækkelig bolig (*living in inadequate accommodation*)

(FEANTSA 2007).

I henhold til lovningen om botilbud til hjemløse i Danmark og måden hvorpå vi i Danmark anskuer og italesætter hjemløshed, er FEANTSA's definition af hjemløshed imidlertid for unuanceret. Vi har derfor valgt at benytte Preben Brandts definition af hjemløshed fra 1992, da denne reflekterer mange af de aspekter, som kender tegner den måde hvorpå, vi anskuer hjemløshed i Danmark anno 2007.

*" En person er hjemløs, når vedkommende ikke har en bolig, der kan opfattes som stabil, blivende og opfyldende vedkommendes krav til en rimelig boligstandard. Samtidig med at vedkommende ikke magter at benytte sig af samfundets relationer og institutioner i bredeste forstand – således familiært netværk samt private og offentlige af enhver slags, idet årsagen til dette kan være åbenlyse eller mere skjulte forhold hos den enkelte eller i den måde, samfundet indretter sig på." (Brandt 1992)*

Denne definition inkluderer alle de vinkler af hjemløshed, som FEANTSA's definition er bygget op omkring. Derudover reflekterer definitionen forskellen på begreberne boligløs og hjemløs, idet den fastslår, at en person kan være hjemløs, på trods af at vedkommende har en bolig, hvis personen ikke kan finde sig til rette i boligen, eller hvis boligen ikke lever op til en række minimumskriterier. Definitionen tager endvidere højde for kompleksiteten i hjemløshed ved at påpege den hjemløses manglende evne til at benytte samfundets relationer og institutioner, og endvidere hævdes det sidst i definitionen, at årsagen til hjemløshed både kan tilskrives individuelle og samfundsskabte forhold. Dertil kommer, at de hjemløse som indgår i nærværende undersøgelse, er hjemløse som opholder sig på landets § 110-boformer. Ifølge Servicelovens § 110 er hensigten med disse boformer, at de skal fungere som et midlertidigt botilbud til *"[...] personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig [...]"* (Socialministeriet (2) 2006: 36). Disse personer må alt andet lige siges at høre ind under Preben Brandts definition af hjemløshed. I Geerdsen et al. (2005) hævdes sågar, at den afgrænsning af hjemløshed som servicelovens § 110 er opbygget omkring, er stærkt inspireret af Preben Brandts definition af hjemløshed (Geerdsen et al 2005: 15f).

I praksis betyder ovenstående, at når vi i denne rapport benytter begrebet hjemløshed, dækker dette over mere, end blot det at mangle en bolig. Hjemløshed refererer i stedet til et

mere komplekst problem, som ofte opstår og eksisterer i samspil med faktorer som sindslidelser, manglende socialt netværk, vold og misbrug.

#### 1.4.2 Brugerinddragelse og brugerindflydelse

I undersøgelsen tager vi udgangspunkt i Ole Thomsens definitioner af begreberne "Brugerinddragelse" og "Brugerindflydelse". Ifølge Thomsen dækker begrebet

**Brugerinddragelse** over det at implicere, involvere eller indblande nogen i noget (Thomsen 2002:16).

Når vi i denne undersøgelse benytter begrebet brugerinddragelse, indbefatter dette de forhold på boformen, som ledelsen officielt beslutter at give beboerne mulighed for at involvere sig i.

**Brugerindflydelse** betyder, ifølge Thomsen, at influere eller have en indvirkning på noget. Det er en forudsætning for brugerindflydelse, at brugerne rent faktisk kan blive en del af noget, at de ved, hvad de kan blive en del af, og hvordan dette i praksis opnås (ibid.). I denne undersøgelse omfatter begrebet brugerindflydelse den aktive involvering af beboerne, som muliggøres af og udspringer fra de rammer for brugerinddragelse, som ledelsen definerer. Det vil sige, at der er tale om brugerindflydelse, når en beboer vælger at benytte den mulighed for brugerinddragelse, som foreligger indenfor et givet område.

Som en logisk konsekvens af ovenstående er brugerinddragelse således en forudsætning for, at brugerindflydelse kan finde sted<sup>11</sup>.

I det praktiske arbejde med brugerinddragelse og brugerindflydelse er det imidlertid essentielt at holde sig for øje, at begge begreber er relative. Det er således ikke hensigtsmæssigt at konkludere sort på hvidt, hvorvidt der finder brugerinddragelse og/eller brugerindflydelse sted på en given boform. For at få en brugbar vurdering af de aktiviteter, der finder sted, og for at kunne sammenligne brugerinddragelsen/brugerindflydelse på flere forskellige boformer, er det imidlertid hensigtsmæssigt at undersøge i *hvilken grad eller hvilken form* de to begreber forekommer.

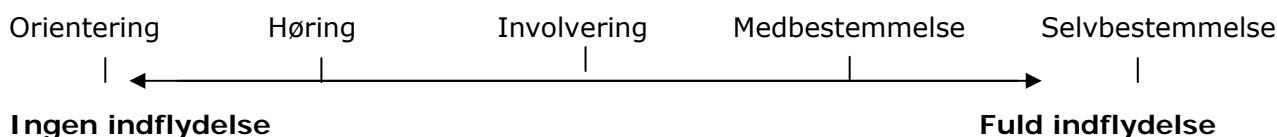
I vores operationalisering af begreberne har vi valgt at tage udgangspunkt i den skala for forskellige grader af brugerindflydelse, som benyttes af Landsforeningen af Væresteder (LVS) (Landsforeningen af Væresteder 2005:18). Figur 1.1 er en illustration af denne skala. Som det fremgår af figuren, kan forskellige former for brugerindflydelse rangeres på en skala med ekstremerne "orientering" og "selvbestemmelse" som yderpunkter. Disse yderpunkter ligger

---

<sup>11</sup> Med udgangspunkt i overstående begrebsafklaring er det *brugerindflydelsen*, vi i denne undersøgelse vil studere. Idet vi i det følgende vil fokusere på den indflydelse, som i praksis finder sted på landets § 110-boformer. Hvis vi alternativt havde valgt at undersøge *brugerinddragelsen*, skulle vi have fokuseret på ledelsens intentioner om og villighed til at inddrage beboerne i forskellige forhold på boformerne. Således ville vi have undersøgt, hvilken indflydelse beboerne teoretisk set kunne opnå på boformen.

udenfor det, som man normalt vil betegne som indflydelse. Heraf følger, at indflydelse er det, som ligger imellem det slet ikke at komme til orde og det at have den fulde bestemmelse.

**Figur 1.1: Grader af brugerindflydelse**



(Kilde: Landsforeningen af væresteder 2005)

Imellem yderpunkterne ligger begreberne "høring", "involvering" og "medbestemmelse". "Høring" dækker over beboernes ret til at ytre deres mening, "involvering" indebærer dialog mellem personale og beboere om det, der ligger brugerne på sinde, mens "medbestemmelse" indbefatter at beboerne indgår i beslutningsprocesserne (ibid.).

I vores operationalisering af begreberne har vi imidlertid valgt at ændre skalaens yderpunkt for lav indflydelse ved at tilføje begrebet "ingen orientering". Baggrunden for dette er, at vi mener, at det oprindelige yderpunkt ("orientering") i sig selv danner udgangspunkt for, at en indflydelse kan finde sted, og derfor ikke bør ligge udenfor skalaen. Endvidere har vi valgt at gøre skalaen mere skarp, ved at indføre begrebet "dialog", som omfatter det som LVS adskiller i begreberne "høring" og "involvering". I vores undersøgelse dækker begrebet "dialog" således både over det at ytre sin mening og at indgå i dialog. Figur 1.2 illustrerer den skala, som vi i denne undersøgelse benytter til at operationalisere brugerinddragelse.

**Figur 1.2: Skala anvendt til operationalisering af brugerindflydelse**



#### 1.4.3 Tilrettelæggelse af udviklingsforløb

I undersøgelsen operationaliserer vi brugerindflydelsen på landets § 110-boformer ud fra 8 forskellige områder (Jf. afsnit 2.2.1 Udarbejdelse af kvantitative spørgeskemaer), hvoraf vi har valgt at kalde det ene "Tilrettelæggelse af udviklingsforløb". Dette begreb kræver imidlertid en nærmere præcisering. Når en borger indskrives på en § 110-boform, er der en lovmæssig begrundet forventning om, at den indskrevne beboer skal gennemgå et udviklingsforløb, som groft sagt går ud på, at beboeren skal få styr på de problemer vedkommende måtte have og

starte en proces, der sigter mod reintegration i samfundet. Typisk har beboeren et misbrug, psykiske problemer, mangler en bolig og har ikke noget arbejde ved indskrivningen på boformen. Disse problemer skal kortlægges, så der inden for en overskuelig tidshorisont, kan igangsættes en række tiltag, som kan afhjælpe problemerne.

*"Ved indskrivning på en § 110-boform vil der sædvanligvis blive udarbejdet en plan for opholdet, hvori der i dialog med beboeren opstilles mål for, hvad der skal ske i løbet af opholdet på boformen og hvilken støtte boformen kan tilbyde for at nå målet."*

(Socialministeriet(2) 2006: 37).

Det vi i denne rapport betegner som en plan for beboerens udviklingsforløb, betegnes af nogle som en "opholdsplan". Når vi har valgt at benytte betegnelsen "udviklingsforløb", er det imidlertid med henblik på at betone det helhedsorienterede aspekt, som serviceloven beskriver: En opholdsplan kan ikke stå alene, men skal sammentænkes med en kommunal forankret handleplan, som er en mere overordnet plan for borgeren, der for eksempel også kan indeholde gældssanerings- og uddannelsesforslag. Opholdsplanen skal ligeledes sammenholdes med en jobplan, så der ydes en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der omhandler både beskæftigelse, bolig, økonomi, misbrugsbehandling osv. (Socialministeriet(2) 2006: 37). Ifølge Retsikkerhedslovens § 4 skal den enkelte beboer have mulighed for at deltage i tilrettelæggelsen af denne plan. I relation til beboernes ophold på en § 110-boform betyder dette mere specifikt, at beboerne – ifølge loven - skal inddrages i tilrettelæggelsen af den plan for deres udviklingsforløb, som udarbejdes af personalet i forbindelse med beboerens indskrivning på § 110-boformen.

#### 1.4.4 Empowerment

Begrebet empowerment reflekterer vigtigheden af at være aktiv deltager i sit eget liv. Gennem aktiv deltagelse i forhold og processer som er af betydning for individet, fremmes individets følelse af tilfredshed med og kontrol over livet. Empowerment kan ifølge Minkler et al (2002) defineres således:

*"Social action process for people to gain mastery over their lives and the lives of their communities"* (Minkler et al 2002: 288).

Som det fremgår af ovenstående definition, er empowerment en følelse af magt og kontrol over eget liv, som skabes og forstærkes gennem aktiv deltagelse i sociale processer, som vedkommer en gruppe af individer med fælles interesser eller karakteristika (ibid.: 282)<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Ifølge Minkler et al dækker begrebet "community" ikke nødvendigvis over et geografisk afgrænsede område, men over det som vi på dansk kan betegne "interesse fællesskab". Et community kan således være bygget op omkring fælles interesser eller karakteristika (Minkler et al 2002: 282).

Ifølge Minkler et al. er både processen og resultatet af den sociale deltagelse vigtig for skabelsen af empowerment. Det er i selve det sociale arbejde for at nå de fælles interesser, at individet opnår en følelse af øget selvtillid og kontrol over eget liv, samt får et indblik i, hvordan sociale såvel som politiske processer i deres kontekst kan påvirkes (ibid.: 289).

Empowerment-tanken er specielt væsentlig og relevant i arbejdet med socialt udsatte grupper, herunder hjemløse. I empowerment-baseret socialarbejde fokuseres på vigtigheden af at inddrage og engagere socialt udsatte individer i forhold, som er af betydning og relevans for deres livssituation. Dette bygger på en idé om, at det i arbejdet med udsatte grupper er essentielt, at det kontekstuelle samfund ophører med at opfatte og behandle udsatte individer som "*hjælpeløse ofre for livets uretfærdigheder*" (Cohen 1989, egen oversættelse), da dette fremprovokerer og fastholder individer i en følelse af magtesløshed (ibid.). I stedet må vi som samfund bestræbe os på at udvise tillid til individer i udsatte grupper, ved at give dem ansvar for forhold som relaterer sig til deres behov og situation - og herigennem øge deres følelse af magt over eget liv (ibid.).

### **1.5 Undersøgelsen generelle formål**

Formålet med denne undersøgelse er som førnævnt, at kortlægge indenfor hvilke områder og i hvilken grad, der finder brugerindflydelse sted på boformer for hjemløse i Danmark. Dette er en viden, som kan bidrage til at skabe et fælles europæisk sammenligningsgrundlag for brugerindflydelse på hjemløseområdet, samt et forum for udveksling af nationale erfaringer med brugerindflydelse for hjemløse.

Denne problemstilling er endvidere relevant for alle aktører, som beskæftiger med brugerindflydelse på hjemløseområdet, da en øget viden på området vil kunne bidrage til at forbedre den fremtidige brugerinddragelse og dermed forbedre hverdagen og livskvaliteten for samfundets mest udsatte individer.

Da der foreligger flere eksempler på og teorier om, at socialt udsatte individers empowerment styrkes gennem aktiv deltagelse i sociale processer, som er relevante for deres livssituation, mente vi, at det endvidere ville være relevant at undersøge, hvorvidt brugerindflydelse på landets § 110-boformer kan bidrage til at styrke og forbedre empowerment i gruppen af hjemløse i Danmark.

### 1.5.1 Undersøgelsens specifikke formål

Ovenstående problemstilling vil i det følgende blive belyst ud fra en operationalisering af følgende fokuspunkter:

- *Hvilken grad af brugerindflydelse finder der sted indenfor forskellige områder på landets § 110-boformer, og er der overensstemmelse mellem hvilken grad af brugerindflydelse som henholdsvis beboerne og personalet oplever indenfor de enkelte områder?*
- *Hvilke områder identificerer henholdsvis beboere og personale som værende de vigtigste områder for brugerindflydelse?*
- *Er der overensstemmelse imellem hvilke områder beboerne vurderer det er vigtigst at have indflydelse på, og hvilke områder de i praksis har mest indflydelse på?*
- *Er der en sammenhæng mellem graden af brugerindflydelse på § 110-boformerne og beboernes tilfredshed med deres hverdag på boformerne?*
- *Hvordan oplever henholdsvis ledere og beboere på § 110-boformerne fænomenet brugerindflydelse, og er der en sammenhæng mellem brugerindflydelse og empowerment?*

I henhold til ovenstående problemformulering har vi valgt at begrænse fokus i denne rapport til udelukkende at omfatte den *kollektive* brugerindflydelse, som finder sted på landets § 110-boformer. Dette betyder i praksis, at vi ikke vil beskæftige os med det *individuelle* aspekt af brugerindflydelse – indflydelse på egen sag - som repræsenteres i Retsikkerhedslovens § 4 (Jf. afsnit 1.3 Brugerinddragelse i Danmark).

## 2. Materialer og metoder

I undersøgelsen benyttede vi en metodetriangulering mellem kvantitativ og kvalitativ metode til at undersøge vores problemstilling. Da kvantitativ forskning er velegnet til at belyse hyppighed, intensitet og fordeling af et fænomen i en gruppe af individer, fandt vi denne metode oplagt at benytte til at undersøge de aspekter af problemformuleringen, som omhandlede på hvilke områder og i hvilken grad, der fandt brugerindflydelse sted på landets § 110-boformer. Samtidig er brugerindflydelse på boformer for hjemløse et relativt nyt fænomen, som der eksisterer beskednen viden om. Dette talte for, at benytte kvalitativ fænomenologisk metode til at belyse problemstillingen, da denne giver en *"detaljeret beskrivelse af strukturen og strukturvariationerne i den bevidsthed, for hvilken enhver ting, begivenhed eller person fremtræder"* (Giorgi 1975: 83, egen oversættelse), og derfor er en oplagt metode at benytte til at opnå dybdegående indsigt i et fænomen. Derudover var et af aspekterne i problemformuleringen at undersøge beboernes *oplevelse* af brugerinddragelse og de dertilhørende effekter, hvilket netop er den fænomenologisk metodes force (ibid.).

### 2.1 Undersøgelsens kvantitative del

Denne undersøgelses kvantitative materiale består af 279 spørgeskemabesvarelser indsamlet på 36 § 110-boformer for hjemløse i Danmark i perioden 23. oktober til 6. december 2006. På hver boform har henholdsvis en leder, et medlem af personalegruppen og 5-10 beboere fået udleveret et spørgeskema. Undersøgelsen var anonym og respondenterne tilfældigt udvalgt<sup>13</sup> med hensyn til køn, alder, etnicitet, fysiske fremtoning osv.

#### 2.1.1 udarbejdelse af kvantitative spørgeskemaer

For at kunne identificere relevante parametre til at reflektere den brugerinddragelse, som finder sted på § 110-boformer for hjemløse i Danmark, foretog vi en omfattende litteraturgennemgang af danske studier omhandlende forhold og dilemmaer på § 110-boformer for hjemløse, samt boformernes erfaringer med brugerinddragelse. Endvidere udførte et af medlemmerne i arbejdsgruppen et kortvarigt feltarbejde<sup>14</sup> på en § 110-boform i Københavnsområdet, for at observere et konkret eksempel på, hvordan brugerinddragelse i praksis organiseres og hvordan henholdsvis beboere, personale og ledere opfatter og forholder sig til fænomenet. Med udgangspunkt i ovenstående, og på baggrund af arbejdsgruppens årelange involvering i brugerorganisering på boformer for hjemløse, afgrænsede og indsnævrede vi undersøgelsens fokus til kun at omfatte de mest essentielle aspekter af

---

<sup>13</sup> Boformslederne blev af naturlige årsager ikke tilfældigt udvalgt, da der oftest kun er én leder på hver boform.

<sup>14</sup> Feltarbejdet bestod af 7 besøg på en § 110-boform i Københavnsområdet, som alle varede mellem 4 og 7 timer. Besøgene blev foretaget i perioden fra d. 29. september til d. 15. november 2006. Feltarbejdet bestod af en kombination af observation af og samtaler med beboere og personale på boformen.

brugerinddragelse. Vi opstillede i forlængelse heraf en række arbejdshypoteser, som dannede grundlag for konstruktionen af spørgeskemaet.

#### *2.1.1.1 Præ – og pilottestning af spørgeskemaet*

Med henblik på at optimere spørgeskemaets validitet udførte vi prætestning og pilottestning af samtlige spørgsmål i spørgeskemaet. Prætesten omfattede i alt 11 personer, hvoraf tre var tidligere beboere på en § 110-boform, som i kraft heraf havde et indblik i hvilke begreber og hvilken diskurs der i hjemløsemiljøet bruges om de fænomener, som vi ønskede at undersøge. Tre andre personer, som deltog i prætesten, havde erfaring med hjemløshed gennem henholdsvis brugerrelateret arbejde med hjemløse og udførsel af videnskabelige studier med hjemløse som målgruppe. De resterende 5 prætestpersoner var studerende på Kandidatuddannelsen i Folkesundhedsvidenskab på Københavns Universitet. Sidstnævnte gruppe kunne primært bidrage med kritik af spørgeskemaets form, layout og spørgsmålsformulering.

Pilottesten foretog vi i en gruppe bestående af 8-10 nuværende og tidligere hjemløse fra "De Hjemløses Hus" i Københavns Nordvest kvarter, samt to ledere af to forskellige § 110-boformer i Københavnsområdet. Pilottesten blandt de nuværende og tidligere hjemløse blev udført i cafeen i De Hjemløses Hus, mens pilottesten med lederne blev udført på deres kontorer på de respektive § 110-boformer.

#### *2.1.2 Operationalisering af problemstillingen*

Graden af brugerindflydelse blev operationaliseret ud fra 8 spørgsmål, som skulle belyse i hvilken grad beboerne oplevede at have indflydelse indenfor 8 forskellige områder:

Spørgsmål 9: Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst beboernes indflydelse på de fritidsaktiviteter, som tilbydes på boformen?

Spørgsmål 10: Hvilken indflydelse har beboerne på beslutninger om, hvilken mad der serveres på boformen?

Spørgsmål 11: Hvilken indflydelse har beboerne på indretningen af fællesrummene på boformen?

Spørgsmål 12: hvilken indflydelse har beboerne på de husregler, som findes på boformen?

Spørgsmål 13: Hvilken indflydelse har beboerne på planlægningen af boformens budget?

Spørgsmål 14b: Hvilken indflydelse har beboerne på tilrettelæggelsen af deres udviklingsforløb?

Spørgsmål 15: Hvilken indflydelse har beboerne på, hvornår boformens personale er til rådighed for beboerne (Personalets arbejdstider)?

Spørgsmål 16: Hvilken indflydelse har beboerne på de arbejdsopgaver, de skal udføre, mens de bor på boformen?

Svarkategorierne til disse spørgsmål bestod af udsagn, som operationaliserede vores skala for forskellige grader af brugerindflydelse (Jf. afsnit: "1.4.2 Brugerinddragelse og brugerindflydelse" og "bilag 1: Spørgeskema").

Spørgsmålene 17 og 18 i spørgeskemaet havde til formål at operationalisere beboernes og personalets vurdering af *vigtigheden* af brugerindflydelse indenfor de samme 8 områder, som graden af brugerindflydelse blev belyst ud fra. Disse spørgsmål lød således:

Spørgsmål 17: Hvor vigtigt mener du det er, at beboerne har indflydelse på følgende områder?

Spørgsmål 18: På hvilke 3 af følgende områder, mener du, at det er vigtigst, at beboerne har indflydelse?

Beboernes tilfredshed med hverdagen på § 110-boformen blev operationaliseret gennem spørgsmålene:

20: Hvor tilfreds har du været med din hverdag indenfor de seneste 14 dage?

21: Hvor ofte føler du, at du er i stand til at nå de mål, som du sætter dig?

22: Hvor ofte føler du dig accepteret af de andre beboere på boformen?<sup>15</sup>

23: Alt i alt, hvor tilfreds er du med at bo på boformen?

De øvrige spørgsmål i spørgeskemaet blev stillet for at kontrollere hvorvidt baggrundsfaktorerne: Køn, alder, uddannelse, etnisk oprindelse, varigheden af opholdet på boformen, antal år som hjemløs og følelsen af accept fra de andre beboere på boformen, indvirkede på beboernes oplevelse af brugerindflydelse og/eller deres tilfredshed med hverdagen på § 110-boformen (Jf. bilag 1: Spørgeskema).

### *2.1.3 Udlevering og indsamling af spørgeskemaer*

I starten af september 2006, kort før dataindsamlingen blev indledt, udsendte vi et brev med en beskrivelse af projektets formål og metoder til samtlige ledere på landets § 110-boformer. Med denne beskrivelse fulgte et opslag, som vi bad lederne hænge op på boformerne, således at beboere såvel som personale var orienteret om projektet, og om at vi indenfor perioden 23. oktober til 6. december 2006 ville aflægge alle § 110-boformerne et besøg, hvor vi ville medbringe spørgeskemaer, som vi opfordrede beboerne til at besvare. Umiddelbart før disse besøg blev foretaget, tog vi telefonisk kontakt til de enkelte boformer for at annoncere vores ankomst. Indsamlingen af de kvantitative data blev foretaget ved, at en eller flere

---

<sup>15</sup> Spørgsmål 22: Hvor ofte føler du dig accepteret af de andre beboere på boformen? blev i forbindelse med en senere skalakonstruktion af et samlet mål for beboernes tilfredshed med hverdagen på boformen, ekskluderet og indgik herefter som en selvstændig baggrundsvariabel i analysen (Jf. afsnit "2.1.4.2: Skalakonstruktion og sammenlægning af variable").

repræsentanter for undersøgelsen under besøgene udleverede spørgeskemaer til beboerne, personale og ledere og efterfølgende indsamlede de færdige spørgeskemabesvarelser.

Vi vurderede, at det ville højne kvaliteten af undersøgelsesmaterialet, hvis en eller flere repræsentanter for undersøgelsen var til stede til at vejlede og assistere beboerne i deres besvarelser, i det omfang hver enkelte beboer udviste behov herfor. I praksis betyder dette, at nogle af beboere selv har udfyldt spørgeskemaet, mens andre besvarelser er gennemført som strukturerede interviews.<sup>16</sup> De spørgeskemaer som blev udfyldt uden vores hjælp, blev ved indsamlingen set igennem af repræsentanterne for undersøgelsen med henblik på at kontrollere, at spørgeskemaerne var korrekt udfyldt<sup>17</sup>. Var dette ikke tilfældet, blev beboerne gjort opmærksomme på de pågældende fejl/mangler og bedt om at korrigere for disse. Disse procedurer blev udelukkende gennemført med henblik på at forbedre antallet af brugbare spørgeskemabesvarelser, således at flest mulige besvarelser kunne indgå i den efterfølgende analyse.

For at optimere undersøgelsens svarprocent, bestræbte vi os på at indsamle alle spørgeskemabesvarelser fra beboerne såvel som fra ledere og personale i forbindelse med vores besøg på boformerne. Hvis personalet eller lederen enten ikke havde tid eller ikke var til stede i forbindelse med vores besøg, efterlod vi imidlertid spørgeskemaerne og en frankeret svarkuvert på deres kontor og bad dem returnere spørgeskemaet indenfor en uge. Ingen beboere fik mulighed for at eftersende deres spørgeskemabesvarelser.

Vi sikrede, at alle besvarelser var anonyme, således at ingen respondenter efterfølgende kunne identificeres. Dette betød i praksis, at vi noterede *boformens navn* uden på beboernes spørgeskemaer, så vi kunne identificere hvilken boform de enkelte beboerbesvarelser kom fra, men undlod at foretage nogen form for registrering af ledernes og personalets besvarelser<sup>18</sup>.

I alt har 14 repræsentanter for undersøgelsen deltaget i udleveringen og indsamlingen af spørgeskemaer. Disse personer var enten medlemmer af SAND<sup>19</sup> eller ansatte ved SAND eller VFC Udsatte i Esbjerg. Med henblik på at gøre indsamlingsproceduren og assistancen i udfyldningen af spørgeskemaet så stringent som muligt, udarbejdede vi et sæt retningslinjer, som alle repræsentanterne for undersøgelsen blev nøje instrueret i at følge.

---

<sup>16</sup> Strukturerede interviews refererer i denne sammenhæng til, at en repræsentant for undersøgelsen har læst samtlige spørgsmål og de dertilhørende svarkategorier højt for beboeren, som efterfølgende har taget stilling til, hvilken svarkategori han/hun fandt mest relevant.

<sup>17</sup> Betegnelsen "korrekt udfyldt" refererer til, hvorvidt respondenterne havde sat det antal krydser, der var angivet ved hvert spørgsmål, samt om alle relevante spørgsmål i spørgeskemaet var besvaret.

<sup>18</sup> Da kun én leder og én repræsentant for personalet på hver boform skulle udfylde spørgeskemaet, ville det have været et indirekte brud på løftet om anonymitet, hvis vi havde tilføjet boformens navn på ledernes og personalets spørgeskemabesvarelser.

<sup>19</sup> Som tidligere nævnt er alle medlemmer i SAND nuværende eller tidligere hjemløse. Dette betyder, at 9 ud af de 14 personer som deltog i indsamlingen af data, er nuværende eller tidligere hjemløse.

#### 2.1.4 Behandling af data

Statistikprogrammet SPSS, version 13,0 er benyttet til alt kvantitativ databehandling. Det vil sige indtastning, rensning, omkodning og analyse af data.

##### 2.1.4.1 Dataindtastningsprocedure og kriterier for at indgå i undersøgelsen

Før vi påbegyndte indtastningen af data, besluttede vi, at respondenterne som minimum skulle have besvaret 4 af spørgsmålene 9 til 16 (inkl.) omhandlende graden af brugerindflydelse indenfor de 8 forskellige områder, samt mindst et af spørgsmålene 17 eller 18 som omhandlede vigtigheden af brugerindflydelse indenfor de 8 forskellige områder, for at deres besvarelser kunne indgå i undersøgelsen. Dette skyldtes, at disse spørgsmål var essentielle for at kunne belyse det generelle formål med undersøgelsen.

Da en relativ stor andel af respondenterne i vores undersøgelsespopulation havde vanskeligt ved forstå og efterleve, at der kun måtte sættes ét kryds ved hvert spørgsmål i spørgeskemaet, besluttede vi, at respondenter, som havde sat mere end ét kryds i de spørgsmål, hvor det var angivet, at der kun måtte sættes ét kryds – og dette ikke var blevet korrigeret i forbindelse med indsamlingen af spørgeskemaerne – blev registreret med den højest rangerende svarkategori <sup>20</sup>. Ligeledes valgte vi den højest rangerende svarkategori i de tilfælde, hvor respondenterne havde sat kryds midt imellem to svarkategorier.

I spørgsmål 18 skulle respondenterne angive på hvilke 3 af 8 mulige områder, de vurderede det vigtigst, at der fandt brugerindflydelse sted. Hvis respondenterne havde sat enten færre eller flere end 3 krydser i dette spørgsmål, blev besvarelsen kodet som en manglende besvarelse.

##### 2.1.4.2 Skalakonstruktion og sammenlægning af variable

I vores analyse indgår en skala, som måler den samlede grad af brugerindflydelse på § 110-boformerne. Denne skala blev konstrueret ud fra 8 variable til de føromtalt 8 spørgsmål, som hver især måler graden af brugerindflydelse indenfor ét givet område på boformerne (spørgsmål 9-16). Hver af disse variable var kodet med svarkategorier, som antog værdier fra 1-5, hvor 1 var et udtryk for den laveste grad af indflydelse ("Ingen orientering") og 5 et udtryk for den højeste grad af indflydelse ("selvbestemmelse"). Skalaen blev konstrueret ud fra en summering af værdierne i de forskellige variable, og ud fra middelværdier heraf blev respondenterne placeret indenfor kategorierne "lav" "middel" eller "høj" grad af indflydelse.

Ved hjælp af Cronbachs alpha konstruerede vi en skala for "Tilfredshed med hverdagen på boformen". Denne skala kom til at opfatte spørgsmål 20, 21 og 23 i spørgeskemaet, mens spørgsmål 22 blev ekskluderet fra skalaen og i stedet indgik i analysen som en selvstændig

---

<sup>20</sup> Dette giver selvfølgelig kun mening i de tilfælde, hvor den variable var af mindst ordinal karakter. Det vil sige, når der fandtes en form for systematisk gradbøjning mellem svarmulighederne i svarkategorien. Havde en respondent sat to krydser i en nominal variabel, for eksempel angivet at vedkommende både var kvinde og mand, blev dette kodet som en fejlbesvarelse.

baggrundsvariabel. Ud fra skalaen blev respondenterne inddelt i kategorierne "lav", "middel" og "høj" grad af tilfredshed med hverdagen ved hjælp af samme metode som i skalaen "Samlet grad af brugerinddragelse", som blev beskrevet ovenfor.

#### *2.1.4.3 Statistiske signifikanstests*

I analysen af de kvantitative data benyttede vi gennemgående tosidet Chi i anden tests og gamma tests og arbejdede ud fra en signifikanssandsynlighed på 5 %.

## **2.2 Undersøgelsens kvalitative del**

Undersøgelsens kvalitative materiale består af 4 semistrukturerede fænomenologiske interviews med henholdsvis to ledere og to beboerrådsrepræsentanter fra to forskellige boformer i Københavnsområdet. Alle interviews blev gennemført i perioden 24. oktober til 17. november 2006, og var af en varighed på mellem 35 og 60 minutter.

### *2.2.1 Udarbejdelse af interviewguide*

Vores kvalitative interviews tog udgangspunkt i en semistruktureret interviewguide bygget op omkring dels de aspekter og sammenhænge, som vi ønskede at få belyst, herunder primært sammenhængen mellem brugerindflydelse og empowerment, og dels omkring de temaer, som vi i forbindelse med feltarbejdet og samtaler med forskellige beboere, havde identificeret som relevante og betydningsfulde for målgruppens individer. Ifølge Kvale er det vigtigt at foretage et sådan feltarbejde, før man gennemfører sine kvalitative interviews, da man herved stifter bekendtskab med det lokale sprog, de lokale rutiner og de magtstrukturer, som gør sig gældende i det miljø, som forskningen skal udføres i. Derved får forskeren en fornemmelse af, hvilke forhold interviewpersonerne finder relevante at belyse i interviewet (Kvale 1997: 103).

### *2.2.2 Udvælgelse af informanter og gennemførelse af fænomenologiske interviews*

Vi rekrutterede vores interviewpersoner fra 2 forskellige boformer i Københavnsområdet, som er kendt for at arbejde ambitiøst med brugerinddragelse. Aftalerne med informanterne blev etableret ved, at vi tog telefonisk kontakt til de respektive boformsledere, som begge indvilligede i at deltage i undersøgelsen. Vi bad i denne forbindelse boformslederne om at finde en beboerrådsrepræsentant, som kunne og ville deltage som informant på den aftalte dag for interviewet.

De fire interviews blev alle foretaget på boformerne i lukkede rum, hvor kun den pågældende informant og to interviewere var til stede. Alle fire interviews blev gennemført af de samme to interviewere. Under interviewene blev informanterne bedt om at beskrive henholdsvis en god og en dårlig oplevelse, de havde haft med brugerinddragelse på boformerne. For at optimere den interne validitet stillede interviewerne undervejs opklarende spørgsmål og bad

informanterne om at beskrive hvilke omstændigheder ved deres oplevelser, som havde gjort disse henholdsvis gode og dårlige, samt hvilke følelser oplevelserne havde frembragt i dem. Endvidere tilstræbte interviewerne løbende, at repetere informanternes beskrivelser af deres oplevelser, for at sikre bedst mulig overensstemmelse mellem informanternes beskrivelser og interviewerens forståelse af disse.

### *2.2.3 Transskribering og analyse af interviews.*

Alle interviewene blev optaget på diktafon og transskriberet løbende. Transskriberingen blev foretaget nøjagtigt, således at pauser, tøven, toneleje og gentagelser blev noteret og indgik i analysen på lige fod med respondenternes verbale udtalelser. Alle transskriberinger blev sammenholdt med optagelserne af interviewene og efterfølgende analyseret ud fra de retningslinjer for fænomenologisk analyse, som beskrives i Hycner 1999. På denne måde identificerede vi fem essentielle oplevelsesdimensioner af fænomenet brugerindflydelse.

### 3. Resultater og analyse

#### 3.1 Undersøgelsens kvantitative resultater

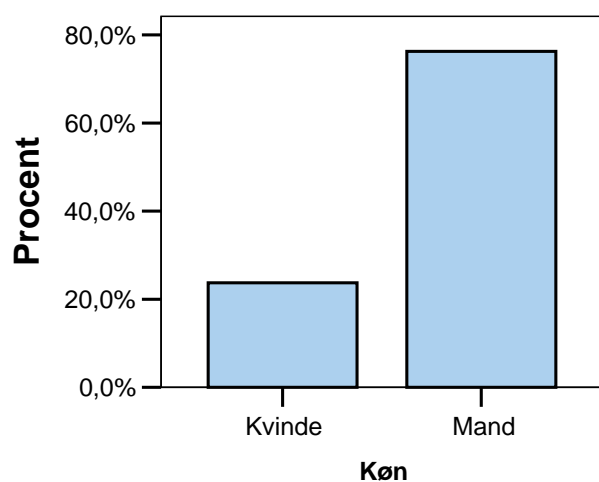
##### 3.1.1 Præsentation af undersøgelsespopulationen

På de 36 § 110-boformer som vi aflagde besøg, fik vi indsamlet i alt 281 spørgeskemabesvarelser. I henhold til de førnævnte kriterier for inklusion i undersøgelsen opfyldte 279 besvarelser disse kriterier. Af disse var 210 fra beboere, 38 fra personale og 31 fra ledere på boformerne<sup>21</sup>. Undersøgelsespopulationen bestod af 66 kvinder (24 %) og 212 mænd (76 %).

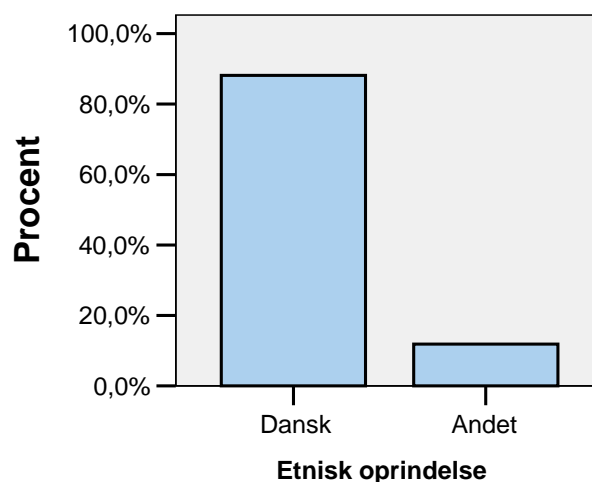
Af de 210 beboerbesvarelser var 63 % indsamlet fra beboere på boformer på Sjælland, mens 31 % af besvarelserne kom fra beboere på boformer i Jylland og 6 % fra beboere på boformer på Fyn.

En beskrivelse af beboernes karakteristika er vist i Figur 3.1 – 3.5.

Figur 3.1 Beboernes køn



Figur 3.2 Beboernes etniske oprindelse

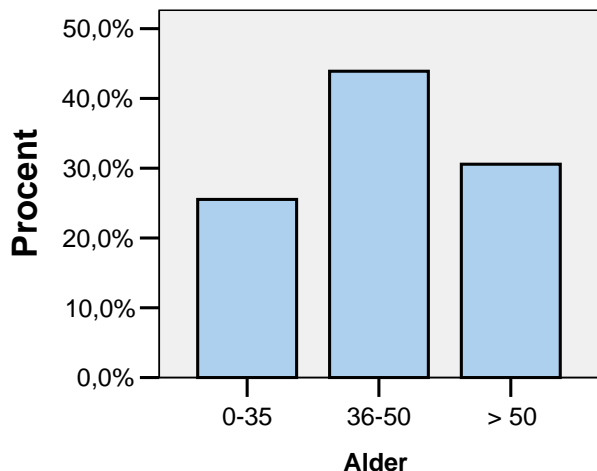


Som det fremgår, var 18 % af beboerne kvinder, mens andelen af mandlige beboere udgjorde de resterende 82 %. Af beboerne var 179 (85 %) af etnisk dansk oprindelse, mens 31 (15 %) var af anden etnisk oprindelse end dansk. Af respondenterne med anden etnisk oprindelse end dansk, dominerede somaliere (30 %) og grønlandere (21 %).

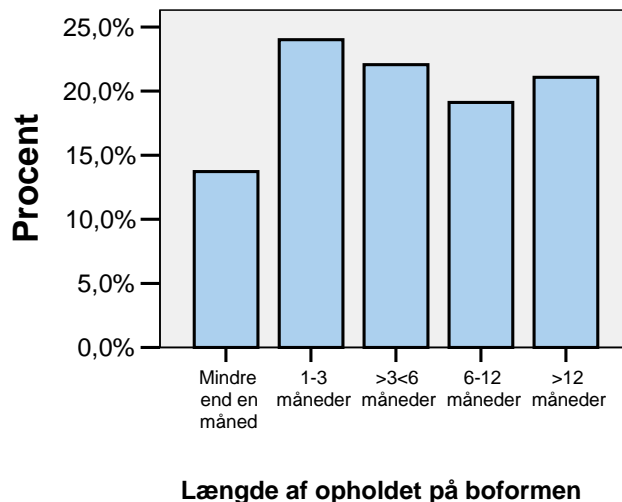
<sup>21</sup> Besvarelserne fra personale og ledere blev i analysen sammenlagt i en kategori: "Personale", da der ikke var nogen signifikant forskel på de relevante tendenser i personalets og ledernes besvarelser.

Med hensyn til alderssammensætningen af beboerne forholdt det sig således, at 26 % af beboerne var 35 år eller derunder, 46 % mellem 36-50 år og 28 % var over 50 år.

**Figur 3.3 Beboernes alder**



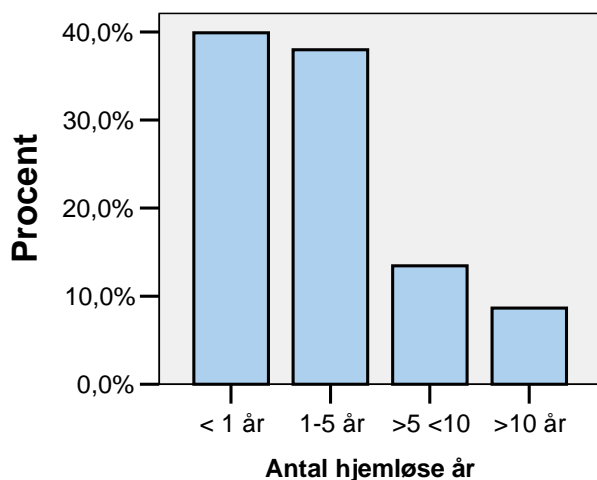
**Figur 3.4 Længden af opholdet på boformen**



På undersøgelsestidspunktet havde 14 % af beboerne opholdt sig på § 110-boformen i mindre end en måned, mens 24 % havde befundet sig på boformen i 1-3 måneder, 22 % i over 3 men under 6 måneder, 19 % i 6-12 måneder og endeligt havde 21 % af beboerne opholdt sig på boformen i mere end 12 måneder.

Til spørgsmålet om hvor længe beboerne havde været hjemløse angav 40 % af de havde været hjemløse i under 1 år, 38 % at de havde været hjemløse i 1-5 år, mens 22 % havde været hjemløse i over 5 år.

**Figur 3.5 Antal år som hjemløs**



Med hensyn til etableringen af beboerråd på boformerne angav 81 % af beboerne, at der var et beboerråd på deres boform, mens 11 % afviste dette og de resterende 8 % var uvidende om, hvorvidt der fandtes et beboerråd på deres boform. Endvidere angav 37 % af de adspurgte beboere at være medlem af beboerrådet.

Ifølge vores oplysninger om boformernes drift boede 44 % af beboerne på offentligt ejede boformer, mens de resterende 56 % boede på privatejede boformer. Størstedelen af beboerne (51 %) kom fra boformer, som var tidligere forsorgshjem, 25 % fra tidligere herberger og 24 % fra beskyttede pensionater.

### 3.1.2 Graden af brugerindflydelse på landets § 110-boformer

Tabel 3.1 viser i prioriteret rækkefølge hvilke områder, som henholdsvis beboerne og personalet angav, at der fandt den største grad af brugerindflydelse sted på.

**Tabel 3.1 Beboernes og personalets vurdering af på hvilke områder der fandt den største grad af brugerindflydelse sted.**

Områder med mest brugerindflydelse BEBOERE		Områder med mest brugerindflydelse PERSONALE
1	Tilrettelæggelse af udviklingsforløb	Tilrettelæggelse af udviklingsforløb
2	Frivillige aktiviteter	Frivillige aktiviteter
3	Arbejdsopgaver	Arbejdsopgaver
4	Mad	Mad
5	Husregler	Husregler
6	Personalets arbejdstider	Indretning af fællesrum
7	Indretning af fællesrum	Personalets arbejdstider
8	Budgetlægning	Budgetlægning

Af tabellen fremgår det, at der var en god overensstemmelse mellem *hvilke områder* som henholdsvis beboerne og personalet angav, at der fandt den største grad af brugerindflydelse sted på. Kun områderne "Personalets arbejdstider" og "Indretning af fællesrum" blev rangeret forskelligt af beboere og personale, som henholdsvis beboernes indflydelsesområde nummer 6

og 7 og personalets indflydelsesområde nummer 7 og 6. Indenfor de resterende 6 områder var der komplet overensstemmelse mellem beboernes og personalets vurdering af, på hvilke områder beboerne havde den største grad af indflydelse.

De statistiske tests indikerede imidlertid, at der var uoverensstemmelse mellem *hvilken grad* af brugerindflydelse, som henholdsvis beboere og personalet oplevede indenfor 7 af de 8 områder (se tabel 3.2). Indenfor samtlige af disse 7 områder var tendensen, at personalet oplevede graden af brugerindflydelse højere end beboerne (ikke vist i tabel 3.2). Kun på området "Tilrettelæggelse af udviklingsforløb" var der ingen signifikant forskel på, hvordan beboerne og lederne vurderede graden af brugerindflydelse.

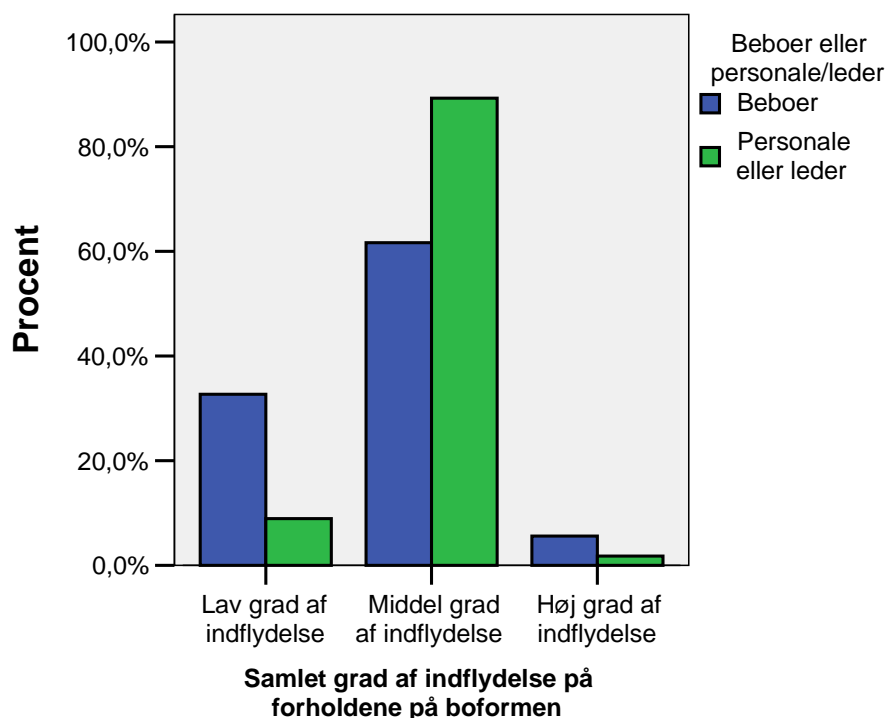
**Tabel 3.2 Forskellen på beboernes og personalets vurdering af graden af brugerindflydelse indenfor de forskellige områder vurderet ved gamma test.**

Brugerindflydelsesområde		Signifikanssandsynlighed
1	Frivillige aktiviteter	P<0,001*
2	Mad	P=0,001*
3	Indretning af fællesrum	P<0,001*
4	Husregler	P<0,001*
5	Budgetlægning	P=0,014*
6	Tilrettelæggelse af udviklingsforløb	P= 0,173
7	Personalets arbejdstider	P<0,001*
8	Arbejdsopgaver	P=0,023*

\* = P≤0,05

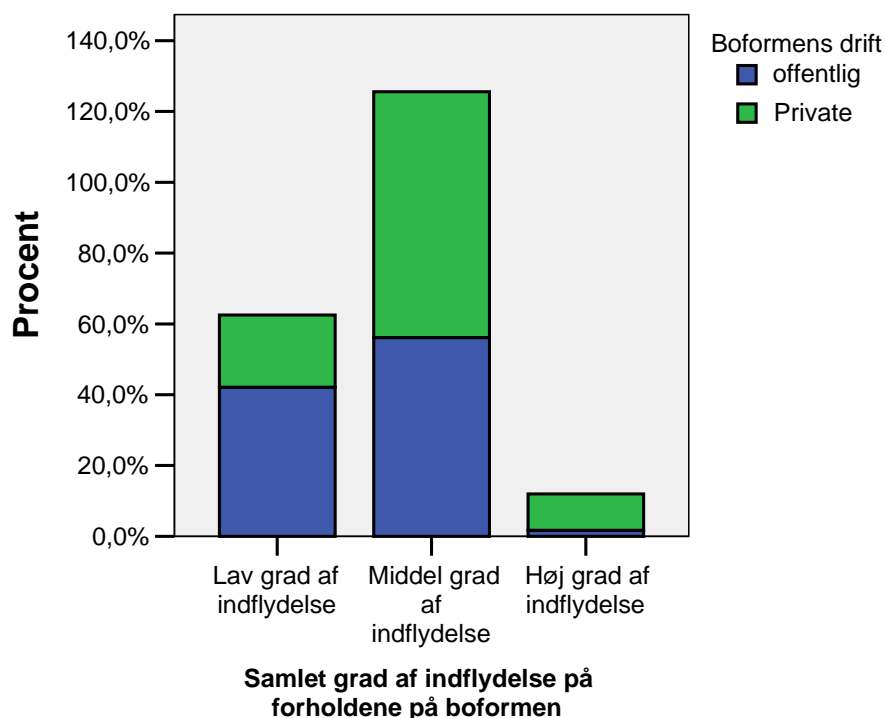
Endvidere fandt vi en signifikant forskel på beboernes og ledernes oplevelse af *den samlede grad af brugerindflydelse* på § 110-boformerne (P= 0,002). Denne forskel er illustreret i Figur 3.6, hvor det fremgår, at hele 33 % af beboerne indikerede, at der fandt en "lav" grad af brugerindflydelse sted på § 110-boformerne, mens kun 8 % af personalet oplevede dette. 61 % af beboerne og 90 % af personalet indikerede, at graden af brugerindflydelse var "middel", mens 6 % af beboerne og 2 % af personalet oplevede, at der fandt en "høj" grad af brugerindflydelse sted på § 110-boformerne.

**Figur 3.6 Den samlede grad af brugerinddragelse**



Endvidere viste vores resultater en tendens til, at beboerne på privatejede § 110-boformer oplevede en højere grad af brugerindflydelse end beboerne på de offentligt ejede boformer ( $P=0,002$ ). I Figur 3.7 er det illustreret, hvordan 41 % af beboerne på de offentligt ejede § 110-boformer oplevede, at der fandt en lav grad af brugerinddragelse sted, mens kun 18 % af beboerne på de privatejede boformer indikerede dette. Ligeledes indikerede 57 % af beboerne på offentligt ejede boformer, at der fandt en middel grad af brugerinddragelse sted, mens denne andel var på 71 % for beboerne på de privatejede boformer. Det vil sige, at mens kun 2 % af beboerne på de offentligt ejede boformer indikerede, at der fandt en høj grad af brugerindflydelse sted, var denne andel 11 % blandt beboerne på de privatejede boformer.

**Figur 3.7 Forskellen på brugerindflydelse på offentligt - og privatejede boformer**



Endvidere viste vores analyse en sammenhæng mellem graden af brugerindflydelse og boformernes oprindelige inddeling i herberger, forsorgshjem og pensionater ( $P=0,001$ ). Her var tendensen den, at graden af brugerindflydelse var lavest på de tidligere forsorgshjem, mens den var højere på de tidligere herberger og højest på pensionaterne. For eksempel indikerede kun 55 % af beboerne på forsorgshjemmene, at have en "middel" eller "høj" grad af indflydelse, mens denne andel var på 86 % for beboerne på herbergerne og 88 % for beboerne på pensionaterne.

Der var imidlertid ingen af faktorerne køn, alder, uddannelse, boformens geografiske beliggenhed, beboerens etnisk oprindelse, antal år som hjemløse, længden af opholdet på § 110-boformen eller hvorvidt beboeren var medlem af beboerrådet, som havde betydning for beboernes oplevelse af graden af brugerinddragelse.

### 3.1.3 Vigtigheden af brugerinddragelse indenfor de forskellige områder

Til spørgsmålet om på hvilke tre områder, det er vigtigst, at der finder brugerindflydelse sted, vurderede den største andel af både beboere (66 %) og personale (94 %), at "Tilrettelæggelsen af udviklingsforløbet" var et af de tre vigtigste områder, mens "Frivillige aktiviteter" var det område som næst flest beboere (59 %) såvel som personale (85 %) identificerede som et af de tre vigtigste. Herefter ophørte lighederne mellem personalets og beboernes vurdering af, hvilke områder det var vigtigst for beboerne at have indflydelse på.

Tabel 3.3 viser andelen af henholdsvis beboere og personale, som identificerede et givent område som værende et af de tre vigtigste for brugerindflydelse, samt indenfor hvilke områder, der var en signifikant forskel på, hvor vigtigt henholdsvis beboerne og personale vurderede brugerindflydelse. Læg specielt mærke til uoverensstemmelserne mellem beboernes og personalets vurdering af vigtigheden af brugerindflydelse indenfor områderne "Budgetlægning" og "Personalets arbejdstider".

**Tabel 3.3 Andelen af respondenterne som identificerede et område, som værende af de tre vigtigste områder for brugerindflydelse vurderet ved gammatest.**

Område	Beboere	Personale	Signifikanssandsynlighed
Tilrettelæggelse af Udviklingsforløb	66 %	94 %	P < 0,001*
Frivillige aktiviteter	59 %	85 %	P < 0,001*
Husregler	50 %	36 %	P = 0,004*
Mad	49 %	23 %	P = 0,249
Arbejdsopgaver	32 %	47 %	P = 0,103
Budgetlægning	20 %	2 %	P < 0,001*
Indretning af Fællesrum	18 %	14 %	P = 0,103
Personalets arbejdstider	6 %	0 %	P < 0,001*

\* =  $P \leq 0,05$

I kolonnen yderst til højre i Tabel 3.3 fremgår det, at der indenfor områderne "Frivillige aktiviteter", "Budgetlægning", "Husregler", "Tilrettelæggelse af udviklingsforløb" og "Personalets arbejdstider" var en signifikant forskel på, hvor vigtigt henholdsvis beboerne og personalet vurderede brugerindflydelse.

Indenfor områderne "Frivillige aktiviteter" og "Tilrettelæggelse af udviklingsforløb" var tendensen, at personalet vurderede brugerinddragelsen vigtigere end beboerne, mens det modsatte billede tegnede sig indenfor de resterende tre områder: "Husregler", "Budgetlægning" og "Personalets arbejdstider"; her vurderende beboerne brugerindflydelsen vigtigere end personalet gjorde.

Indenfor de øvrige tre områder "Arbejdsopgaver", "Mad" og "Indretning af fællesrum" var der ingen signifikant forskel på, hvor vigtigt henholdsvis ledere og beboere vurderede brugerindflydelsen.

### 3.1.4 Sammenhængen mellem de områder, som beboerne fandt det vigtigst at have indflydelse på og den faktiske brugerindflydelse

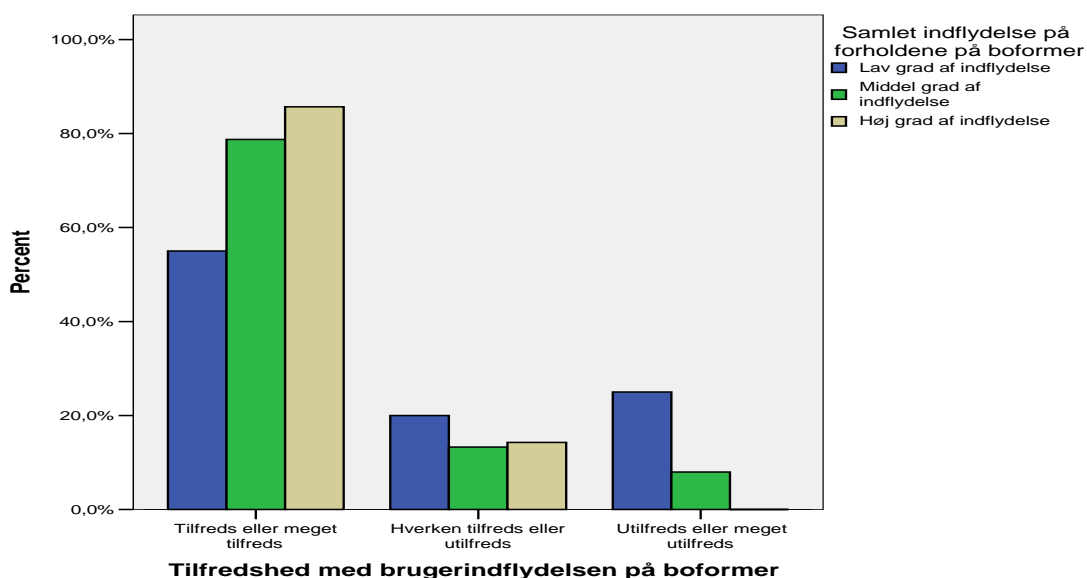
En sammenligning af Tabel 3.1 og Tabel 3.3 viser, at der generelt var god overensstemmelse mellem de områder, som beboerne fandt det vigtigst at have indflydelse på, og de områder hvorpå de i praksis oplevede den højeste grad af indflydelse. Af tabellerne fremgår det, at områderne "Tilrettelæggelse af udviklingsforløb" og "Frivillige aktiviteter" både var de områder, som beboerne angav at have den største grad af indflydelse på, og de områder som beboerne fandt det vigtigst at have indflydelse på. Ligeledes fremgår det, at områderne: "Personalets arbejdstider", "Indretningen af fællesrum" og "Budgetlægning" var de tre områder, som beboerne havde den laveste grad af indflydelse på, og samtidig de tre områder som størstedelen af beboerne vurderede det *mindst* vigtigt, at have indflydelse på. Denne overensstemmelse skal imidlertid ikke tolkes som et udtryk for, at beboerne havde den grad af indflydelse, som de ønskede indenfor de forskellige områder.

Alt i alt kan vi dog med rimelighed uddrage af ovenstående, at der var en høj grad af overensstemmelse mellem de områder, som beboerne ønskede at have indflydelse på, og de områder hvorpå de i praksis havde den største grad af indflydelse.

### 3.1.5 Beboernes tilfredshed med brugerindflydelsen og deres hverdag på boformen

Resultaterne af vores analyse viste, at der var en signifikant sammenhæng mellem den samlede grad af brugerindflydelse på § 110-boformen og beboernes tilfredshed med brugerindflydelsen på boformen (Figur 3.8). Således at jo højere en grad af indflydelse beboeren oplevede, desto mere tilfreds var beboeren med brugerindflydelsen på boformen ( $P < 0,001$ ).

**Figur 3.8 Sammenhængen mellem graden af indflydelse og beboernes tilfredshed med brugerindflydelsen på boformen.**



Resultaterne af beboernes tilfredshed med deres hverdag på § 110-boformen viste, at 66 % af beboerne indikerede at have en "høj" grad af tilfredshed med deres hverdag på boformen, mens 29 % indikerede at have en "middel" grad og kun 5 % en "lav" grad af tilfredshed med hverdagen. De statistiske tests viste ingen signifikant sammenhæng mellem beboernes tilfredshed med hverdagen og den samlede grad af brugerindflydelse på boformerne.

Tabel 3.4 illustrerer forskellige faktorerers betydning for beboernes tilfredshed med deres hverdag på § 110-boformen. Heraf fremgår, at ingen af faktorerne: Længden af uddannelse, antal år som hjemløse, længden af opholdet på § 110-boformen eller boformens geografiske beliggenhed syntes at influere på beboernes tilfredshed med hverdagen på boformen. Derimod var der en tendens til, at jo oftere en beboere følte sig accepteret af de øvrige beboere på boformen, desto mere tilfreds var beboeren med sin hverdag på boformen, at beboernes tilfredshed med deres hverdag på boformen steg i takt med deres alder, og at de mandlige beboere generelt var mere tilfredse med deres hverdag end de kvindelige beboere var. Endvidere var der en tendens til, at beboere af anden etnisk oprindelse end dansk var mere utilfredse med deres hverdag end beboere med etnisk dansk oprindelse.

**Tabel 3.4 Sammenhængen mellem forskellige baggrundsvARIABLE og beboernes tilfredshed med hverdagen vurderet med chi i anden eller gammatest**

BaggrundsvARIABLE	Signifikanssandsynlighed
Biformens geografiske beliggenhed	P= 0,209
Køn	P=0,001*
Alder	P=0,006*
Etnisk oprindelse	P=0,038*
Længden af uddannelse	P=0,508
Antal år som hjemløs	P=0,995
Længden af opholdet på boformen	P=0,305
Accepteret af de øvrige beboere	P<0,000*

\* = P≤0,05

### **3.2 Undersøgelsens kvalitative resultater**

I analysen af de fænomenologiske interviews fremgik det, at brugerindflydelse er et flersidigt fænomen, som kan anskues ud fra mange forskellige vinkler. Ud fra interviewene udledte vi fem centrale oplevelsesdimensioner af brugerindflydelse, som vi kategoriserede "Organiseret og ikke-organiseret brugerindflydelse", "Manglende engagement og motivation", "Begrænsninger", "Ydmyghed og gensidighed" og "Personlig tilfredsstillelse". Disse oplevelsesdimensioner vil i det følgende blive beskrevet og analyseret. Alle kursiverede ord og citater er udpluk fra interviewene.

#### *3.2.1 Organiseret og ikke-organiseret brugerindflydelse*

Groft sagt kan de strukturer som tillægges fænomenet brugerindflydelse inddeles i to kategorier, som ikke udelukker hinanden, men blot beskriver forskellige aspekter af fænomenet. Der er på den ene side tale om en organiseret brugerindflydelse, hvis grundpille er brugerindflydelse gennem beboerråd og beboermøder. Denne form for indflydelse opstår i en fastlagt ramme. På den anden side er der en ikke-organiseret brugerindflydelse, som opstår i den daglige relation mellem personalet og beboere.

Disse to forskellige - men samtidigt tilstedeværende - aspekter af brugerindflydelse afspejles i nedenstående citat.

*"På det mere organiserede plan har vi jo et beboerråd med 3-4 repræsentanter, som vælges af beboerne på månedsmøderne.. og så har vi den ikke-organiserede indflydelse, hvor jeg oplever, at mange af beboerne har en oplevelse af, at blive hørt på rigtig mange ting. De behøver ikke et beboerrådsmøde for at blive hørt.. eller et månedsmøde. De ting de ønsker indflydelse på eller er utilfredse med bliver også taget til hverdag [...] Vi siger jo ikke dem: "Det må du vente med til månedsmødet". Altså, så tager vi det der. Det er jo en del af den gensidige dialog, der er hver dag for at få tingene til at glide. Det er ikke sådan, at vi siger: "Nå, I vil gerne i biografen.. det træffer vi beslutning om til månedsmødet" (Boformsleder).*

Som det implicit fremgår af ovenstående citat, er den organiserede brugerindflydelse bred og omfatter alle beboerne på boformen, forstået på den måde, at alle beboerne er med til at vælge, hvilke personer der skal repræsentere deres interesser i beboerrådet. Den organiserede brugerindflydelse er et udtryk for den synlige og planlagte inddragelse af beboerne på boformen. I kontrast hertil er den ikke-organiserede brugerinddragelse mere latent og svær at identificere. Den opstår i den daglige relation mellem ledelsen og beboerne, hvor beboerne mere spontant får indflydelse på forskellige forhold på boformen og i deres dagligdag. Hvor den organiserede brugerindflydelse implicit omfatter alle beboerne på boformen, er den ikke-organiserede brugerindflydelse karakteriseret ved ofte kun at omfatte - eller tage udgangspunkt i - enkelte beboere.

Da de to former for brugerindflydelse kræver forskellig grad af motivation, planlægning og engagement fra beboernes side, er der forskellige dilemmaer, konflikter og konsekvenser forbundet med organiseret – og ikke-organiseret brugerindflydelse. I analysen af de resterende fire oplevelsesdimensioner, vil vi forsøge anskueliggøre disse forskelle.

### 3.2.2 Manglende engagement og motivation

Brugerindflydelse kompliceres ofte af et manglende engagement fra beboernes side. Primært den organiserede brugerinddragelse bestående af etablering og organisering af beboerråd synes at være forbundet med store vanskeligheder, som bunder i en diskrepans mellem ledelsens og beboernes engagement i og arbejde for brugerinddragelse. Hvor lederne *"sparker på for at folk skal engagere sig"* og for at få et beboerråd *"op at køre"*, er beboerne *"sløve"* og mangler den *"dynamik"*, som er en forudsætning for brugerindflydelse. Dette fremgik blandt andet af en leders oplevelse af, at hans personlige engagement og arbejde for brugerinddragelse var årsagen til, at beboerrådet på boformen overhovedet eksisterede:

*"Vi har store problemer forbundet med at etablere de her beboerråd. Beboerne er sløve og man kan sige, at grunden til at vi overhovedet har et beboerråd – det er mig!– det lyder vanvittigt, men det er det faktisk"* (Boformsleder).

Dette understøttes endvidere af en af beboerrådsrepræsentanters beskrivelse af, hvordan han havnede som repræsentant i beboerrådet:

*" Så meldte jeg mig til sidst.. fordi nogen skulle jo, og der ikke var nogen andre, der ville" [..] hvis jeg ikke havde meldt mig, så kunne vi have siddet der endnu.. Det var ikke fordi, jeg havde lyst, vel"* (Beboer).

Diskrepansen mellem ledernes og beboernes engagement for at etablere beboerråd og deltage i beboerrådsarbejde kan tilskrives, at beboerne ikke har det *"personlige overskud"*, det kræver at involvere sig aktivt i beboerrådsarbejde, samt at *"man [beboerne] har nok at gøre med egen situation"*. Dette understreges blandt andet i følgende udtalelse fra en af boformslederne:

*"Man skal jo huske på, at det her med brugerinddragelse, det har aldrig umiddelbart været brugernes store ønske. Altså, det er jo akademisk skabt langt hen ad vejen. Det er ikke fordi, det er ufornuftigt, men vi skal bare huske på: Hvem det er, som har ønsket! Vi taler om misbrugere, som har haft mere end 10 års misbrug, som har levet på gaden, som lige pludselig kommer ind – og så skal de tage stilling til en hulens masse ting. De kan ikke engang tage stilling til deres eget liv"* (Boformsleder)

Af andre årsager til at beboerne ikke engagerer sig i beboerrådsarbejdet, kan nævnes, at de ofte har en forventning om, at deres ophold på boformen er midlertidigt, hvorfor de finder det *"nytteløst"* og *"ligegyldigt"* at *"sætte sig ind i noget"* og *"at påvirke noget"*.

### 3.2.3 Begrænsninger

Udover ydre forhindringer som lovmæssige og økonomiske omstændigheder, begrænses brugerindflydelsen på § 110-boformerne af en række "pædagogiske hensyn", som ledelsen må tage for at "beskytte den enkelte beboer" og fastholde boformens "pædagogiske koncept".

I forbindelse med brugerinddragelse er der derfor grænser for, på hvilke områder og i hvilket omfang beboerne magter at have indflydelse. Hvis beboerne får pålagt et større ansvar end de kan magte, er der risiko for, at de "glemmer sig selv", hvilke kan resultere i et tilbagefald i deres misbrug og fremkalde en følelse af "ikke at lykkes". Dette betyder, at der er en række områder, som lederne af pædagogiske hensyn undlader at involvere beboere i, for eksempel ansættelse af personale på boformen, budgetlægning, samt beslutninger om hvorvidt en medbeboer skal smides ud fra boformen, hvis han/hun bryder husreglerne:

*"Hvis vi også skal give dem det ansvar, at skulle forholde sig til andres misbrugsproblemer og forholde sig til måden hvorpå vi [personalet] håndterer tingene, så får de ikke tid til sig selv. Det er vores ansvar – ikke deres!"* (Boformsleder).

Derimod er der også områder, som ledelsen pålægger beboerne selv at "diskutere sammen omkring", fordi det at "engagere sig i dagligdagen på boformen er en træning til at engagere sig i eget liv og det virkelige liv udenfor boformen". Disse områder omhandler ofte forhold, som berører beboerne direkte i deres hverdag:

*"Alt hvad der vedrører dem i deres dagligdag, det gider vi simpelthen ikke at diskutere med dem. Vi vil gerne have, at de diskuterer sammen omkring det, men det er deres ansvar! Jeg er jo ligeglad med, om de læser den ene eller den anden avis, og om de får lov til at sidde to timer ved nettet eller tre timer ved nettet. Det, som er vigtigt for mig er, at det, de finder frem til, er rimeligt for alle."* (Boformsleder).

Af pædagogiske årsager er ledelsen imidlertid af og til nødt til at "gribe ind" i ansvarsområder, som ellers er pålagt beboerne, for at sikre at ingen beboere bliver tillagt et ansvar eller pålagt en opgave, som de "ikke magter". Denne indgriben er en begrænsning for den organiserede brugerindflydelse, fordi beboerne oplever det som "frustrerende" og "nytteløst" at engagere sig i forhold på boformen, hvis ledelsen efterfølgende ændrer på deres beslutninger. Et konkret eksempel på en sådan situation blev belyst gennem to interviews med henholdsvis en leder og en beboer på samme boform, som begge fremhævede samme problematik i interviewene. Problematikken omhandlede, hvordan de arbejdsopgaver som skal udføres på boformen, bliver fordelt beboerne imellem. Lederen beskrev denne proces således:

*"De [beboerne] laver jo selv gøremålslisten. Vi lægger den ud om onsdagen eller om torsdagen, og så er det beboerne, som sætter sig ud og laver den sammen. Så skriver man sig på: "Hvor vil jeg gerne være", og så bliver den selvfølgelig – og jeg siger selvfølgelig – i sidste*

*ende godkendt af os, fordi vi kender de svagheder -fysisk og psykisk-, som de forskellige folk har, og derfor ved vi, om der er nogen, som skal skånes for visse opgaver. Så i sidste ende kan vi godt lave om på den, men det gør vi helst ikke" (Biformsleder)*

Beboeren oplevede imidlertid ikke ledelsens indgriben i fordelingen af arbejdsopgaver som lige så nødvendig og selvfølgelig. I nedenstående citat afspejles, hvordan beboeren tilsyneladende betragtede ledelsens indgriben i udformningen af gøremålslisten som et unødvendigt og formynderisk indgreb i beboernes beslutninger.

*".. så tager de [personalet] den [gøremålslisten] med ind på kontoret, og så sidder de og laver den om.. altså det er ikke sikkert, at du får det, som du har skrevet dig på. Det har jeg tænkt mig at tage op på næste beboermøde, fordi så er det jo nyttesløst at ligge en seddel ud, som vi skal bruge tid på at skrive os på ik´. Det kan simpelthen ikke være rigtigt!" (Beboer).*

At grænsen for brugerinddragelse går der hvor boformens "pædagogiske koncept" brydes, betyder endvidere, at der er nogle forhold på boformen, som ledelsen under ingen omstændigheder "vil give afkald på", uanset hvad beboerne mener om dette. En leder beskrev for eksempel, hvordan ledelsen på boformen - imod beboernes vilje - havde vedtaget at holde boformens computerrum lukket om formiddagen, fordi de oplevede at boformens pædagogiske koncept; at gøremål på boformen skal udføres i et samarbejde mellem personale og beboere, var ved "at smuldre", fordi beboerne hellere ville sidde i computerrummet eller foran fjernsynet. Lukningen af computerrummet om formiddagen skulle "fremme beboernes motivation" for at deltage i de fælles aktiviteter. Lederen beskrev, hvordan boformens personalegruppe "står fast" på denne beslutning, på trods af at flere beboere "presser på" for at ændre den: "Det er vores pædagogik, og den vil vi ikke give afkald på. Det vil vi simpelthen have lov til at bestemme." (Biformsleder).

#### *3.2.4 Ydmyghed og gensidighed*

"Gensidighed" i den daglige relation mellem personale og beboere er en forudsætning for brugerindflydelse. Brugerindflydelse kan betragtes som et "samarbejde" mellem ledelsen og beboerne, som opstår der, hvor to personer "lærer hinanden at kende". Dette fremgår blandt andet af følgende refleksion fra en biformsleder:

*" Det er i gensidigheden mellem personalet og beboerne, at brugerinddragelsen opstår. Det er jo ikke i kraft af et månedsmøde. Det er i den daglige relation mellem beboer og personale, at de [beboerne] pludselig tager langt mere ansvar." (Biformsleder).*

Gensidighed handler om "at turde give noget af sig selv". Det er afgørende, at beboerne også lærer personalet at kende som "fuldstændigt normale mennesker". En slags "professionelt

*venskab*" hvor man lytter til hinanden og har respekt for hinandens ressourcer og evner. Dette forudsætter, at personalet udviser "*respekt*" og "*ydmtyghed*" overfor "*det beboerne kommer med*". I denne proces styrkes og aktiveres beboernes "*kolossale ressourcer*", hvilket danner grobund for *succesoplevelser* og *fremmer beboernes engagement* for brugerindflydelse.

At respekten og gensidigheden i den daglige relation mellem beboere og personale er essentiel for beboernes oplevelse af brugerinddragelse, fremgik i et interview med en beboerrådsrepræsentant, som blev bedt om at beskrive henholdsvis et positivt og et negativt eksempel på brugerinddragelse. I det negative eksempel beskrev beboeren en situation, hvor personalet havde bedt beboerne om at komme med forslag til, hvordan en sum af boformens penge skulle bruges. Da beboerne var kommet med adskillige forslag satte beboerrådet og lederen sig sammen for at diskutere disse. I det følgende citat beskriver beboeren, hvordan han oplevede denne episode:

*" Jeg brød mig ikke om den måde, som han [lederen] fejede forslagene af bordet på, selv om jeg godt kunne se det logiske i det. Det var bare som om, han talte ned til os. Vi kom jo trods alt med nogle forslag. Vi fik at vide: "Kom med nogle forslag – så snakker vi om det" - og det gjorde folk, som vi havde fået at vide... og så var der bare ikke nogen af dem, som var gode nok [...]. Man følte sig lidt til grin. Vi havde brugt 3 uger på at skrive forslag på, og så blev de ikke brugt.. (tøven).. Det synes jeg var lidt at tage røven på beboerne!" (Beboer).*

I beboerens udtalelse fremgår det, at det ikke var selve det, at forslagene blev afvist, som gjorde situationen til et negativt eksempel på brugerindflydelse, men at det derimod var *den måde*, som lederen afviste forslagene på, som fik beboerne til at føle sig til grin og talt ned til.

Som et eksempel på positiv brugerindflydelse fremhævede beboeren en proces, som byggede på en række samtaler mellem ham selv og sin kontaktperson på boformen. Beboeren beskrev, hvordan han gennem disse samtaler havde oplevede at blive mødt med en tillid og respekt, som havde fremkaldt en følelse af at selvtillid i ham:

*" Det er igennem de møder, at jeg har fået forholdsvis meget styr på mig selv. Jeg har flere gange fået fortalt: Du er for god til at bo her, du har mange ressourcer og så videre [...]. De har givet mig den selvtillid, som det nu kræver at skulle videre, ikk." (Beboer)*

### 3.2.5 Personlig tilfredsstillelse

Som det fremgår af oplevelsesdimensionen "*Ydmtyghed og gensidighed*", er der for både ledere og beboere en personlig tilfredsstillelse forbundet med brugerindflydelse. Når beboerne udvises tillid, oplever de en følelse af *tilfredsstillelse* og af *at vokse*, som fremmer deres engagement for brugerindflydelse. Det er imidlertid den ikke-organiserede brugerindflydelse – den daglige gensidighed og respekt - som påvirker og er af betydning for beboernes tilfredsstillelse, mens

den organiserede brugerinddragelse – månedsmøder og beboerrådsmøder – ikke umiddelbart synes at påvirke denne proces. Dette illustreres blandt andet i de to følgende citater. I det første citat beskriver en beboerrådsrepræsentant sin oplevelse af at få gennemført et forslag på boformen via beboerrådsarbejde:

*”Beboer: Engang imellem får vi noget gennemført i beboerrådet. Vi har for eksempel lige haft hovedrengøring, og der er mange af os, som arbejder ude. Så blev der stillet et forslag om, at de, som arbejder ude, skulle fritages fra rengøringen. Det var en ide fra beboerrådet, og det blev vedtaget.*

*Interviewer: Kan du prøve at beskrive, hvordan du følte det efter denne oplevelse – efter at jeres ide blev gennemført?*

*Beboer: For mit vedkommende var det fløjttende ligegyldigt. Det er da fedt nok, når en af vores ideer går igennem, men ellers synes jeg ikke, at man får så meget ud af det personligt.”*  
(Beboer)

Derimod gav beboerne udtryk for, at det var en stor *personlig tilfredsstillelse* at få gennemført et forslag, som *de selv* havde formuleret og arrangeret uden om beboerrådet. Følgende citat afspejler, hvordan en beboer oplevede at *vokse en halv meter* og fik lyst til at gentage initiativet en anden gang, efter han havde fået arrangeret og gennemført en vellykket udflugt til en ishockeykamp i Rødovre:

*”[...] Det var rart at se, at det blev til noget. Man føler sig sådan: ”Nå ja, det kan lade sig gøre at få sådan noget op at stå”. Det er første gang, at vi overhovedet har haft sådan en tur til Rødovre, så vidt jeg ved. Så vokser man lige en halv meter ikk’, så får man lyst til at arrangere en tur en anden gang, ikk’”. (Beboer).*

### 3.2.6 Essensen af fænomenet brugerindflydelse

Af ovenstående analyse kan vi udlede, at brugerindflydelse på § 110-boformer for hjemløse er et fænomen, som udspiller sig i et *spændingsfelt*, hvor forskellige ønsker og behov må tilgodeses. Dette resulterer i, at brugerindflydelse begrænses af en række *pædagogiske hensyn*, som har til formål at sikre, at *den enkelte beboer beskyttes* og at boformens *pædagogiske grundlag* bevares. Den største begrænsning for brugerindflydelse synes imidlertid at være beboernes *manglede engagement* for at deltage i beboerrådsarbejde og andre *organiserede brugerindflydelsesaktiviteter*. Den *ikke-organiserede brugerindflydelse*, som udspringer af den daglige *ydmtyghed* og *gensidighed* mellem ledelsen og beboerne, synes derimod at fremme beboernes *selvtillid* og øge deres *engagement for brugerindflydelse*. At beboernes forslag og ønsker bliver mødt med respekt og ydmtyghed fra ledelsens side opleves som en *personlig tilfredsstillelse* for beboerne, som får dem til at *vokse*.

## 4. Diskussion

### 4.1 Diskussion af undersøgelsens resultater

I analysen identificerede vi flere resultater og sammenhænge, som vi fandt det relevant at diskutere mekanismerne bag. For at få flere forskellige vinkler på problematikken repræsenteret i diskussionen bad vi SAND's bestyrelsesmedlemmer om at komme med mulige forklaringer på, hvorfor undersøgelsen viste de sammenhænge, som den gjorde.

I den følgende diskussion har vi endvidere sammenholdt de kvantitative og kvalitative analyser i håb om herved at skabe sammenhæng og helhed i undersøgelsens resultater.

#### 4.1.1 Beboernes og personalets oplevelse af brugerindflydelsen på § 110-boformerne.

I analysen fandt vi, at der var en god overensstemmelse mellem *hvilke områder*, som beboerne og personalet angav, at der fandt den største grad af brugerindflydelse sted på, men at der var en tendens til, at personalet oplevede *graden* af brugerindflydelse højere end beboerne. Hvad betyder dette resultat? - og hvad kan denne uoverensstemmelse tilskrives?

Den umiddelbare fortolkning må være, at beboerne og personalet til en vis grad har den samme oplevelse af den brugerindflydelse, som dagligt udspiller sig på boformen, men at der er forhold i den daglige rutine, som gør, at beboerne vurderer brugerindflydelsen mere begrænset, end personalet gør. Dette kan skyldes, at personalet og beboerne generelt har forskellige indgangsvinkler til brugerindflydelse, som resulterer i forskellige opfattelser af, hvor meget indflydelse beboerne som udgangspunkt har krav på/ret til. Dette underbygges af en kommentar, som en af beboerne havde anført i spørgeskemaet: "*Jeg har svært ved at se, at det skulle blive bedre med brugerindflydelsen på institutionen, så længe der er så langt fra den virkelighed, jeg oplever, og den virkelighed, ledelsen oplever.*" (Spørgeskemakommentar, beboer).

Hvis personalet som udgangspunkt har en forventning om, at det er ledelsen på boformen, som er ansvarlig for boformens drift og for at træffe beslutninger om, hvordan hverdagen skal struktureres, vil simple tiltag, som for eksempel at tage stilling til beboernes forslag til ændringer, kunne betragtes som en høj grad af indflydelse. Hvorimod et sådan tiltag angiveligt vil blive vurderet som en lav grad af indflydelse – eller slet ingen indflydelse – hvis man som udgangspunkt forventer, at personalet og beboerne har samme ret til indflydelse på forholdene på boformen, eller måske endda vurderer, at beboerne bør have den største grad af indflydelse, da det er deres liv og hverdag, som direkte påvirkes af forholdene og strukturen på boformen. En mulig forklaring på at beboerne i vores undersøgelse generelt vurderede graden af indflydelse lavere end personalet, kunne derfor være, at beboerne som udgangspunkt mener, at de har ret til en højere grad af indflydelse, end personalet mener.

En anden mulig forklaring på at personalet vurderer graden af brugerindflydelse højere end beboerne kunne imidlertid også være, at personalet som udgangspunkt har intentioner om at inddrage beboerne mest muligt i forholdene på boformen, men til tider føler sig nødsaget til at begrænse beboernes indflydelse af "pædagogiske hensyn", som beboerne ikke umiddelbart bekendtgøres med eller ikke finder relevante. Et eksempel på en sådan situation kunne være det eksempel med "gøremålslisten", som blev præsenteret i den kvalitative analyse. Her gav en leder udtryk for, at beboerne havde ansvaret for at fordele arbejdsopgaverne på boformen imellem sig, mens beboeren tilsyneladende følte sin indflydelse begrænset af den kendsgerning, at ledelsen til hver en tid kunne vælge at ændre på fordelingen af arbejdsopgaver. Eksempler som dette kan være årsagen til, at personalet på nogle områder vurderer, at beboerne har medbestemmelse eller måske endda selvbestemmelse, fordi dette *som udgangspunkt* er hensigten, mens beboerne oplever deres indflydelse som langt mere begrænset, ud fra en betragtning om at ledelsen altid har beslutningskompetencen i sidste ende.

Diskrepansen mellem ledelsens og beboernes opfattelse af brugerindflydelse kunne imidlertid også tilskrives, at ledelsen i dagligdagen inddrager mindre grupper af beboere i forskellige gøremål og beslutninger på boformen, eller efterkommer ønsker som er formuleret af en mindre gruppe af beboere. På denne måde finder der en "ikke-organiseret" brugerindflydelse sted, som kun en lille gruppe beboere er opmærksomme på, mens en større del af personalegruppen er bekendt med denne omstændighed.

#### *4.1.1.1 Forskellen på brugerindflydelse på privatejede og offentligt ejede boformer*

Vores analyse indikerede, at beboerne på de privatejede boformer oplevede en højere grad af brugerindflydelse end beboerne på de offentligt ejede boformer. En mulig forklaring på dette forhold kunne være, at personalet på de offentligt ejede boformer, i højere grad end personalet på de privatejede boformer, er afhængige af at dokumentere synlige og målbare resultater af deres arbejde med beboerne, som lever op til den politiske målsætning med beboernes ophold på en § 110-boform; "*at beboerne skal botrænes med henblik på udslusning til en selvstændig tilværelse*" og at "*øge mulighederne og integration i samfundet*" (Socialministeriet 1998: 72). Den amerikanske samfundsforsker Micheal Lipsky problematiserer i sit studie af velfærdsprogrammets implementering, hvordan offentligt ansatte i deres daglige arbejde med borgerne styres af hensynet til kortsigtet legitimering i forhold til forvaltning og politikere – på bekostning af borgerne (Andersen og Larsen 2003: 160f.). Ifølge Lipsky er der en tendens til, at offentligt ansatte tilstræber synlige og målbare resultater af deres arbejde i en sådan grad, at de til tider handler direkte imod borgernes interesser og ønsker for at kunne opfylde politiske målsætninger (Ibid.). Følger vi Lipsky's tankegang, kunne en sådan tendens resultere i, at succeskriteriet for personalet på offentligt

ejede boformer bliver orienteret imod normalisering af beboerne, i højere grad end det er tilfældet på de privatejede boformer. Dette kunne betyde, at der på de privatejede boformer bliver mere rum for og tid til at udvise den gensidighed og respekt, som det i henhold til vores kvalitative analyse kræver at etablere en brugerinddragelseskultur, hvor beboerne langsomt hjælpes i gang og motiveres til at engagere sig i beboerrådsarbejde.

#### *4.1.1.2 Forskellen på brugerindflydelse på oprindelige herberger, forsorgshjem og pensionater*

Analysen indikerede endvidere, at der forekommer en højere grad af brugerindflydelse på de boformer, som oprindeligt var pensionater og herberger, end der gør på de oprindelige forsorgshjem. En mulig forklaring på dette kunne være, at forsorgshjem generelt er større end herberger og pensionater, hvilket komplicerer brugerindflydelse gennem flere forskellige processer. For det første resulterer store beboer- og personalegrupper i, at forslag fra beboerrådet såvel som fra enkelte beboer skal behandles på flere niveauer, end på de mindre boformer, før de kan besluttes. Dette komplicerer og forlænger beslutningsprocesser på forsorgshjem i forhold til på de ofte mindre herberger og pensionater, hvilket kan medføre, at beboerne på forsorgshjem får en oplevelse af, at deres forslag ikke omsættes til faktiske ændringer: *"Jeg kan godt savne, at der kommer noget konkret ud af de ting, som man aftaler med personalet. De er gode til at lytte, men der kommer ikke så meget ud af det bagefter"*. (Spørgeskemakommentar fra beboer på forsorgshjem). Dertil kommer, at en god brugerindflydelse forudsætter en vis grad af enighed både internt i beboer- og personalegrupperne og mellem grupperne. En sådan enighed vil, alt andet lige, være lettere at opnå på mindre boformer end på større. Således kan beboernes oplevelse af en højere grad af brugerindflydelse på pensionater og herberger end på forsorgshjem muligvis tilskrives, at forsorgshjem ofte huser flere beboere, end pensionater og herberger gør.

Man bør imidlertid også overveje den mulighed, at der kan være forskel på de beboere, som indskrives på de forskellige typer af boformer. Således at de beboere som opholder sig på tidligere pensionater og herberger måske har et større personligt overskud til at involvere sig aktivt i forskellige forhold på boformerne, end beboere på de tidligere forsorgshjem. Historisk set har det været forsorgshjemmene, der har forpligtet sig til at tage hånd om de borgere, som havde de største problemer, hvad enten der var tale om misbrug eller sociale og psykiske problemer. Set i dette lys, vil det ikke være overraskende, hvis der er bedre forudsætninger for at udvikle en god brugerindflydelseskultur på pensionater og herberger end på forsorgshjem.

#### *4.1.2 Vigtigheden af brugerindflydelse på forskellige forhold på boformen*

Analysen viste en tendens til, at størstedelen af både beboere og personale vurderede det vigtigst, at der finder brugerindflydelse sted på de områder, som er af direkte betydning for

beboernes liv og deres dagligdag på boformen, for eksempel "Tilrettelæggelsen af udviklingsforløb" og "Frivillige aktiviteter", mens de mere driftsorienterede områder som for eksempel "Personalets arbejdstider" og "Budgetlægning" var forhold, som størstedelen af både beboere og personale fandt det mindre betydningsfuld, at beboerne havde indflydelse på. Dette indikerer umiddelbart en overensstemmelse mellem beboernes og personalets vurdering af vigtigheden af brugerindflydelse indenfor forskellige områder. Vores analyse viste imidlertid, at mens beboerne vurderede brugerindflydelsen vigtigere end personalet indenfor de driftsorienterede områder, så vurderede personalet brugerindflydelse vigtigere end beboerne på de områder, som er af direkte betydning for beboernes liv og dagligdag. Dette vil altså sige, at der i den umiddelbare harmoni alligevel optræder to tendenser, som adskiller personalet og beboerne; indenfor de områder hvor både personalet og beboerne vurderede brugerindflydelsen vigtigst, vurderede personalet den *endnu vigtigere* end beboerne, mens beboerne vurderede indflydelsen *vigtigere* end personalet, på de områder som af begge parter blev identificeret som mindst vigtige områder for brugerindflydelse. Hvad er disse tendenser et udtryk for?

En mulighed kunne være, at de to tendenser afspejler forskellen på beboernes og personalets ambitioner og forventninger til beboernes fremtid? Ifølge SAND's bestyrelsesmedlemmer har personalet på landets § 110-boformer ofte en forventning om, at beboerne skal "*ud i egen bolig indenfor den nærmeste fremtid*", mens mange af beboerne ikke ønsker at flytte i egen bolig, men derimod gerne vil blive boende på boformen i en længere periode: "*Der har man tag over hovedet og et værelse af overskuelig størrelse. Man kan få lov til at være i fred og passe sig selv.*" (Citat, bestyrelsesmedlem i SAND).

Disse forskellige ambitioner hos ledere og beboere, som resulterer i forskellige forventninger til tidshorizonten for beboernes ophold på boformen, kan være årsagen til, at personalet finder det essentielt, at beboerne får indflydelse på tilrettelæggelsen af deres udviklingsforløb og andre nære ting, som de kan få glæde af indenfor en overskuelig fremtid. Beboerne finder det samtidig vigtigere end personalet *også* at have indflydelse på de driftsorienterede områder, på trods af, at der er en længere udsigt til, at eventuelle ændringer på disse områder vil være færdigbehandlet og træde i kraft. Personalets forventninger om at beboerne vil være flyttet fra boformen, før en eventuel ændring træder i kraft, kunne endvidere være forklaringen på at de vurderer vigtigheden af brugerindflydelse lavere end beboerne indenfor de driftsorienterede områder. Denne tese underbygges i følgende citat fra en boformsleder: "*Hvis vi var et permanent tilbud, ville jeg tage dem med til ansættelsessamtaler. Hvis det var et døgntilbud til psykiatriske patienter, som skulle bo her resten af deres liv, så synes jeg, at det er relevant, at de er med til at blive hørt.. men det er det her ikke! Vi vil heller ikke have dem med i bestyrelsen, fordi vi kun har 4 bestyrelsesmøder om året.*" (Citat, boformsleder).

Der kunne imidlertid også være andre mulige forklaringer på de to tendenser. Når personalet vurderer det vigtigt, at beboerne har indflydelse på tilrettelæggelsen af deres udviklingsforløb, kan det skyldes, at brugerindflydelse på netop dette område, kan fungere som personalets redskab til at styre beboerne til at handle i overensstemmelse med personalets ønsker. Dette kan ske ud fra flere mekanismer. For eksempel kan personalet definere nogle specifikke krav, som beboerne skal opfylde, før de kan blive indstillet til de ønsker, som de har for deres fremtid for eksempel at flytte i egen lejlighed eller en "skæv bolig". På denne måde får beboerne et incitament til at indordne sig under de forhold og regler, som er på boformen, samt til gennemgående at handle i overensstemmelse med personalets ønsker.

Endvidere kan brugerindflydelse på tilrettelæggelsen af beboernes udviklingsforløb danne et naturligt udgangspunkt for en række samtaler på tomandshånd mellem personalet og beboerne, hvori beboernes fremtidsmuligheder diskuteres. Disse samtaler har til formål, at "*styrke borgerens indflydelse på sagsbehandlingen*" og at "*danne en ramme for en handlingsproces med borgeren, hvor mål for indsatsen afstemmes med borgerens ønsker og forudsætninger*" (Socialministeriet(1) 2006: 33). Historikeren Signild Vallgarda benytter Michel Foucaults begreb *governmentality* til at beskrive, hvorledes sådanne samtaler mellem behandler og klient kan betragtes som en form for magtudøvelse (Vallgarda 2005). Begrebet *governmentality* dækker over det fænomen, at et individ styrer et andet individ til at vælge at handle i overensstemmelse med det styrende individs interesser. Styringen udspiller sig igennem en mangfoldighed af teknikker og vidensformer, hvorigennem det styrende individ forsøger at forme det styrede individs adfærd ved at operere gennem dets ønsker, interesser og overbevisninger (Dean 2006:43 ff.).

Ifølge Signild Vallgarda er der flere grunde til, at man kan tale om empowerment som magtudøvelse i forbindelse med motiverende samtaler mellem behandler og klient – i denne sammenhæng mellem personale og beboere. Dels er formålet med empowerment at forme individer ved at give dem handlekompetence, således at de udvikler redskaber til at realisere deres ønsker, og dels er formålet at påvirke individet til at vælge at realisere "de rette" ønsker, således at individet ændrer adfærd i en bestemt retning (Vallgarda 2005). Gennem samtaler mellem beboere og personalet om beboernes udviklingsforløb, kan personalet således influere beboernes fremtidsønsker i en retning, som er ønskværdig for boformen, i forhold til de politiske retningslinjer som boformen er underlagt, for eksempel at beboerne udsluses til egen bolig, en selvstændig tilværelse og reintegration i samfundet (Socialministeriet 1998:72). I Foucaults univers er der ikke tale om, at individet - altså beboeren - er entydig genstridig eller villig i forhold til denne magtudøvelse. Individet arbejder aktivt med sig selv i forhold til de råd

og den vejledning, som personalet giver, og er således en medspiller i sin egen selvdisciplinering (Järvinen et al 2005: 14).

I forlængelse af ovenstående er det værd at pointere, at alene den kendsgerning at der på boformen udarbejdes en plan for beboernes udviklingsforløb, som giver beboeren mulighed for at få indflydelse på egen sag, fungerer som et synligt bevis på, at boformen opfylder de politiske retningslinjer, som den er underlagt (Jf. Retsikkerhedsloven § 4).

På denne måde bliver brugerindflydelsen på "Tilrettelæggelsen af beboerens udviklingsforløb" fordelagtig for personalet, fordi den både kan fungere som personalets redskab til at styre beboernes handlinger og som et middel til at producere og dokumentere målbare resultater af deres daglige arbejde, som opfylder boformens politiske forpligtelser.

På trods af, at det af ovenstående afsnit kan fremstå som om, personalet meget bevidst forsøger at manipulere beboerne til at træffe en række valg, som skal tilgodese personalets behov for at imødekomme politiske forpligtelser, er dette langt fra altid tilfældet. Den magtudøvelse, der dækkes ind under en magtforøgelse/empowerment, er, set fra personalets side, en positiv magtform. Den er udtryk for "de bedste hensigter", legitimeret gennem lovgivningen og forankret i socialfaglig og socialpædagogisk viden. Hensigten er "... at skabe og udvikle aktive, sunde, velfungerende og ansvarsfulde medborgere" (Järvinen et al. 2005: 187). Magtudøvelsen kan betragtes som en "symbolsk vold", hvor den dominerede - i dette tilfælde beboeren - ikke opfatter magtudøvelsen som undertrykkende. Bestræbelserne baseres netop på en række "selvindlysende sandheder", der per se ikke er til diskussion, for eksempel at det er bedst for beboeren at flytte i egen bolig og at komme i arbejde. I forhold til beboernes indflydelse på de driftsmæssige forhold på boformen kan man forestille sig, at der eksisterer nogle mere eller mindre udtalte holdninger, værdier og normer, der foreskriver, at beboerne først og fremmest skal koncentrere sig om deres eget liv og løse deres egne problemer frem for at involvere sig i mere overordnede spørgsmål, som de ikke er kompetente til at give svar på.

Forklaringen på den anden tendens; at personalet generelt vurderer brugerinddragelsen "ikke vigtig" på de driftsorienterede områder, kan nærliggende tilskrives, at personalet ikke føler, at de selv har tilstrækkelig indflydelse på disse forhold. Dette kan medføre en skepsis hos personalet angående praktisering af brugerindflydelse på disse områder, som til dels er grundet i en frygt for, at hvis beboerne skal have indflydelse på disse forhold, bliver personalets - i forvejen begrænsede - råderum endnu mere snævert, og dels at personalet simpelthen ikke finder det rimeligt, at beboerne inddrages i forhold, som personalet ikke engang har tilstrækkelig indflydelse på. En anden forklaring kunne være de "pædagogiske

hensyn", som blev fremlagt i den kvalitative analyse; at der er forhold på boformen, som personalet undlader at inddrage beboerne i, fordi de mener, at beboerne ikke magter at forholde sig til disse, hvis de også skal forholde sig til deres egen situation. Men hvad dækker begrebet "pædagogiske hensyn" i virkeligheden over? Og hvilket motiv ligger bag et pædagogisk hensyn? For at kunne belyse dette spørgsmål, vil vi i det følgende afsnit se nærmere på nogle af de sammenhænge, som vi identificerede i vores kvantitative analyse.

#### 4.1.3 Pædagogiske hensyn >< paternalisme

Den kvantitative analyse viste, at beboerne i praksis oplever at have en meget lav grad af indflydelse – hvis overhovedet nogen – på de driftsorienterede områder, og at beboerne endvidere ønsker mere brugerindflydelse indenfor disse områder, end personalet gør. Dette er et faktum, som ikke bør negligeres eller overskygges af den kendsgerning, at beboerne og personalet er enige om, på hvilke områder brugerindflydelsen er vigtigst, og at der også i praksis finder den største grad af indflydelse sted på disse områder.

Når personalet tilsyneladende alligevel undlader at inddrage beboerne på de driftsorienterede områder, kan dette skyldes to ting. Enten at personalet af personlige årsager ikke ønsker, at beboerne inddrages, eller at personalet vurderer, at det vil være *bedst for beboerne* ikke at blive inddraget. Mens udfaldet af disse to muligheder er identiske; at der ingen brugerindflydelse finder sted på driftsorienterede områder, adskiller de to muligheder sig imidlertid i motivet bag handlingen. Med udgangspunkt i den måde hvorpå de "pædagogiske hensyn" forklares af boformslederne i den kvalitative analyse, indebærer begrebet, at personalet undlader at inddrage beboerne i driftsorienterede forhold, fordi de vurderer, at det er *bedst for beboerne* ikke at blive inddraget. I sådan et tilfælde er der i bedste fald tale om, at personalet udøver paternalisme<sup>22</sup> overfor beboerne. Paternalisme forudsætter imidlertid, at en person – i dette tilfælde beboerne - i en kortere eller længere periode er ude af stand til selv at vurdere hvilke valg og handlinger, som vil være mest hensigtsmæssige for personen at udføre (Rossel 1986). Dette betyder, at hvis "pædagogiske hensyn" er et udtryk for paternalisme, så er motivet bag personalets beslutning om ikke at involvere beboerne i de driftsorienterede forhold, at personalet vurderer, at beboerne under deres ophold på boformen er i en situation, hvor de ikke selv er i stand til at vurdere, hvordan det vil være mest hensigtsmæssige for dem at handle. Er denne antagelse rimelig? – og med hvilken ret kan personalet drage en sådan konklusion?

Af den ovenstående problemstilling udspringer imidlertid også et andet spørgsmål: Hvis beboerne under opholdet på boformen befinder sig i en situation, hvor de er ude af stand til at vurdere hvilke valg, som det vil være mest hensigtsmæssige for dem at træffe, vil beboerne så

---

<sup>22</sup> En paternalistisk handling består i at tiltage sig beslutningsmyndigheden over en person, samt at begrunde dette med hensynet til den pågældende selv, for eksempel hans fysiske eller psykiske velbefindende (Rossel 1986).

ikke ligeledes være ude af stand til at forholde sig til andre forhold, som personalet gerne vil inddrage dem i, for eksempel tilrettelæggelsen af deres udviklingsforløb?

Kunne motivet bag de pædagogiske hensyn i virkeligheden være, at det er personalet – og ikke nødvendigvis beboerne – som ikke magter at etablere brugerindflydelse på de driftsmæssige områder på en - for både personalet og beboerne - acceptabel måde?

#### *4.1.4 Manglende engagement for brugerindflydelse?*

Et gennemgående tema i vores kvalitative analyse var beboernes manglende engagement for brugerindflydelse. Dette kunne nærliggende føre til den konklusion, at beboerne ikke er interesserede i brugerindflydelse eller endnu skrappere, at beboerne ikke *ønsker* brugerindflydelse. Før man drager så dristige konklusioner, bør man imidlertid overveje hvilke omstændigheder, som kan ligge til grund for dette fund.

Både spørgeskemakommentarer og udtalelser fra SAND´s bestyrelsesmedlemmer tyder på, at beboerne som udgangspunkt gerne vil have indsigt i og indflydelse på forskellige forhold på § 110-boformerne, men oplever at blive bremset af forskellige barrierer. For eksempel oplever beboere ofte modvilje fra personalet side, når de udviser interesse for forskellige forhold på boformen, herunder specielt forhold som vedrører driften af boformen, for eksempel boformens budget: *"Vi prøvede at få lov til at se budgetter – hvad pengene blev brugt til - før man kunne se de officielle tal på nettet. Men med enkeltposter fik vi klar besked om, at det ikke vedkom os!"* (Bestyrelsesmedlem, SAND)

*"Det kunne være rart, hvis beboerne var med til at lave reglerne. Lige nu afhænger det meget af hvem man er, og hvem som er på vagt".*(Spørgeskemakommentar, beboer)

En anden mulig årsag til beboernes manglende engagement for brugerindflydelse kunne være, at mange af beboerne kommer fra forhold, hvor de ikke tidligere har stiftet bekendtskab med principperne bag beboerrådsarbejde, hvorfor dette kan synes meningsløst og ukendt for dem. Endvidere er det problematisk, at flere beboere har den indgangsvinkel til beboerrådsarbejde, at det ikke fører til *reel* indflydelse, fordi deres forslag og ideer ikke efterfølgende føres ud i livet: *"Man får ikke sådan rigtig indflydelse på noget gennem beboerrådsarbejdet. Det vil altid være personalet som bestemmer"* (spørgeskemakommentar, beboer). Hvis dette er en generel indgangsvinkel til beboerrådsarbejde blandt beboerne på § 110-boformerne, kan det synes selvfølgelig, at beboerne – som en konsekvens heraf - udviser et manglende engagement for brugerindflydelse. Dette er uheldigt og bør give stof til eftertanke!

Der skal imidlertid ikke sås tvivl om, at personalet på langt de fleste § 110-boformer lægger en seriøs arbejdsindsats i at inddrage beboerne i forskellige forhold på boformerne. Ej heller er det rimeligt at betvivle, at beboerne rent faktisk udviser et manglende engagement for brugerindflydelse: *"Jeg er leder på en boform for hjemløse misbrugere, hvor det er svært -*

*grænsende til det umulige - at opbygge og motivere til en dialog med beboerne. De fleste aktiviteter og tiltag vedrørende brugerindflydelse falder til jorden grundet beboernes passivitet og manglende interesse. Det betyder dog ikke, at vi ikke forsøger at øge brugerindflydelsen. Vi synes som personalegruppe, at det er et vigtigt område og gennemfører løbende nye tiltag for at få beboerne i tale eller til bare at dukke op til beboermøderne og andre aktiviteter."* (Spørgeskemakommentar, leder).

Denne diskussion handler derfor *ikke* om at placere et ansvar for de komplikationer, som er forbundet med brugerindflydelse, men derimod om at identificere mulige implikationer på problematikken. Dette er først og fremmest nødvendigt for at kunne forbedre den fremtidige brugerinddragelse, men også for at forhindre, at beboernes manglende engagement for brugerinddragelse skulle føre til den fejlagtige konklusion, at beboerne *ikke ønsker* indflydelse på forhold som vedrører deres hverdag og fremtid.

#### *4.1.5 Ikke-organiseret brugerindflydelse... eller?*

I vores analyse identificerede vi to former for brugerindflydelse; organiseret og ikke-organiseret brugerindflydelse. Vi fandt i denne forbindelse frem til, at den ikke-organiserede brugerindflydelse synes at være medvirkende til at styrke beboernes handlekompetence og empowerment, hvilket på længere sigt motiverer dem til at engagere sig i forhold på boformen såvel som i eget liv. Denne konklusion understreger vigtigheden af, at beboerne i den daglige relation med personalet mødes med accept, respekt og gensidighed. Man kan imidlertid problematisere, hvorvidt det fænomen som betegnelsen ikke-organiseret brugerindflydelse indbefatter, i virkeligheden kan gøre krav på betegnelsen brugerindflydelse? - eller om dette fænomen blot dækker over egenskaber, som bør indgå naturligt i enhver mellem menneskelig relation?

Den ikke-organiserede brugerindflydelse synes at være en forudsætning for at etablere en succesfuld organiseret brugerinddragelse på boformerne, hvorfor den synes at være et essentielt element i udviklingen af en brugerinddragelseskultur på boformerne. Men forsvarer dette forhold betegnelsen "brugerindflydelse", eller indikerer det i virkeligheden blot, at implementeringen af en brugerinddragelseskultur på boformerne må finde sted indenfor en ramme bestående af accept, respekt og gensidighed mellem personale og beboere? Og hvis ikke-organiseret brugerindflydelse ikke gør sig fortjent til betegnelsen brugerindflydelse - hvad er det så for en størrelse, vi har med at gøre?

I vores definition og operationalisering af begreberne brugerindflydelse og brugerinddragelse fastslog vi, at *brugerinddragelse* dækker over de forhold på boformen, som ledelsen giver beboerne mulighed for at involvere sig i, mens *brugerindflydelse* omfatter den faktiske involvering af beboerne, som muliggøres af og udspringer fra de rammer for

brugerinddragelse, som ledelsen definerer. Er det i denne forbindelse rimeligt at argumentere for, at betegnelsen "ikke-organiseret brugerindflydelse" i virkeligheden dækker over de samme forhold som begrebet brugerinddragelse? At ikke-organiseret brugerindflydelse – i lighed med brugerinddragelse – er personalets accept af, at brugerindflydelse kan finde sted inden for et givent område? Eller adskiller begreberne sig i initiativer bag handlingen; hvor brugerinddragelse i sin reneste form indbefatter ledelsens vedtagelser om, på hvilke områder beboerne kan opnå indflydelse, mens ikke-organiseret brugerindflydelse opstår i samspil mellem personalet/ledelsen og beboerne?

Hvorvidt begrebet ikke-organiseret brugerindflydelse med rette kan kategoriseres som reel brugerindflydelse, vil vi lade være op til den enkelte læser. Under alle omstændigheder understreger denne undersøgelse vigtigheden af gensidighed og respekt i relationen mellem personalet og beboerne i arbejdet med brugerindflydelse. Vores tolkning af undersøgelsens resultater problematiserer personalets dilemma mellem at tilgodese beboernes interesser og deres afhængighed af at levere synlige resultater i deres daglige arbejde med brugerinddragelse. Dette må i høj grad tilskrives de politiske målsætninger for det socialpolitiske arbejde med hjemløse, som i dag stræber imod normalisering som det overordnede mål. Det er vores påstand, at en succesfuld brugerindflydelse på boformer for hjemløse forudsætter, at man i det fremtidige arbejde på hjemløseområdet, i højere grad end hidtil værdsætter og anerkender fænomener som ikke-organiseret brugerindflydelse. Denne påstand underbygges af de tendenser, vi identificerede i vores kvalitative såvel som kvantitative analyse; det er ikke den organiserede, synlige og målbare brugerindflydelse som forbedrer beboernes empowerment og deres tilfredshed med hverdagen, men derimod en atmosfære af accept, respekt og gensidighed, hvori personalet motiveres til at tage udgangspunkt i beboernes ønsker og behov.

## 4.2 Vurderingen af undersøgelsen

I dette afsnit vil vi vurdere hvilke forhold, som kan have styrket og svækket undersøgelsens validitet<sup>23</sup> og reliabilitet<sup>24</sup>.

### 4.2.1 Intern validitet i undersøgelsens kvantitative del

Igennem hele undersøgelsen har vi bestræbt os på at udvælge vores respondenter tilfældigt blandt beboere og personale på boformerne. På trods af dette, er der risiko for, at det kan være beboere og personale med særlig interesse i brugerindflydelse, som har valgt at deltage i undersøgelsen. Dette kan have påvirket undersøgelsens resultater i forskellige retninger. Først og fremmest er det tænkeligt, at det primært har været beboere, som oplevede en lav grad af brugerindflydelse på deres boform, som har valgt at deltage i undersøgelsen for at sætte fokus på dette problem. Dette kan have medført, at estimatet for beboernes oplevelse af graden af brugerindflydelse på boformerne er blevet for lav i forhold til den reelle oplevelse af brugerindflydelse blandt beboerne på § 110-boformerne. Den modsatte effekt kan imidlertid have gjort sig gældende for personalets vedkommende, hvis de repræsentanter for personalet, som har indgået i undersøgelsen, har været dem, som i særlig grad er interesseret i brugerindflydelse og som måske oven i købet er ansvarlige for det daglige arbejde med brugerindflydelse på de respektive boformer<sup>25</sup>. I dette tilfælde vil der være en stor risiko for, at de repræsentanter for personalet, som har deltaget i undersøgelsen, har oplevet en højere grad af brugerindflydelse end det øvrige personale på boformerne, hvorfor vores estimat for personalets oplevelse af brugerindflydelse vil være for højt.

Samlet set kan disse to tendenser; at estimatet for beboernes oplevelse af brugerindflydelse er for lav, mens estimatet for personalets oplevelse af brugerindflydelse er for højt, have medført, at forskellen på beboernes og personalets oplevelse af brugerindflydelse fremstår større, end den i virkeligheden er.

Imidlertid er der også en anden mulighed, som bør overvejes. Det er nærliggende at forestille sig, at en overvejende del af de beboere som indvilligede i at deltage i undersøgelsen også er de beboere, som besidder det største personlige overskud til at involvere sig i andre aktiviteter på boformen. Dette kan have medført, at disse beboere oplever en højere grad af

---

<sup>23</sup> Begrebet validitet dækker over en vurdering af en undersøgelses gyldighed. Validitetsbegrebet kan opdeles i en intern og en ekstern validitet, hvor intern validitet refererer til, i hvilken grad undersøgelsen måler det, som den angiver at måle - og dermed vurderer gyldigheden af de sammenligninger, som foretages i den studerede population. Ekstern validitet refererer derimod til muligheden for at generalisere undersøgelsens resultater til andre personer end de, som indgik i undersøgelsen (Rothman og Greenland 1998).

<sup>24</sup> Begrebet reliabilitet refererer til en undersøgelses pålidelighed og præcision. En høj reliabilitet betyder, at undersøgelsen *ikke* er behæftet med tilfældige fejl eller statistiske usikkerheder (Rothman og Greenland 1998).

<sup>25</sup> Dette forhold er ikke utænkeligt, da vi ved flere besøg på boformerne var nødsaget til at efterlade et givet antal spørgeskemaer på boformen, som vi anmodede personalet om at udfylde og returnere. I denne forbindelse er det sandsynligt, at de personaler, som arbejder mest med brugerindflydelse, har påtaget sig/er blevet pålagt denne opgave.

brugerindflydelse i deres hverdag end de øvrige beboere, fordi de selv opsøger og involverer sig i forskellige forhold og aktiviteter. Denne situation vil have påvirket estimatet for beboernes oplevelse af brugerindflydelse i den modsatte retning end beskrevet ovenfor; estimatet for beboernes oplevelse af graden af brugerindflydelse vil være for højt i forhold til det virkelige billede og estimatet for forskellen på personalets og beboernes oplevelse af brugerindflydelse vil, som konsekvens heraf, være estimeret for lavt.

Som beskrevet i afsnittet " 2.2.4 Udlevering og indsamling af spørgeskemaer" er indsamlingen af undersøgelsens kvantitative materiale i praksis foregået ved hjælp af to forskellige metoder; ved at respondenterne selv har udfyldt spørgeskemaerne og gennem strukturerede interviews. Denne metodendifferentiering kan have ført til differentieret misklassifikation af respondenterne indenfor kategorierne "lav", "middel" og "høj" grad af brugerindflydelse. Dette kan tilskrives to forhold. For det første, at de to metoder ikke blev anvendt ligeligt blandt respondenterne, idet kun beboerne – og ikke personalet - blev tilbudt at besvare spørgeskemaet som et struktureret interview. For det andet, at respondenternes besvarelser kan være påvirket af, hvilken metode, der er benyttet til besvarelsen af spørgeskemaet, idet de beboere som har besvaret spørgeskemaet som et struktureret interview, har haft bedre forudsætninger for at få uddybet betydningen af og hensigten med de enkelte spørgsmål, samt kan være blevet påvirket af interviewerens tilstedeværelse. Det er imidlertid umuligt at vurdere, i hvilken retning dette forhold eventuelt kan have påvirket undersøgelsens resultater. Det kan dog ikke afvises, at intervieweren, i sin egenskab af at være repræsentant for SAND, kan have påvirket beboerne til - mere eller mindre bevidst - at reportere en lavere grad af brugerindflydelse, end de ellers ville have gjort. Enten i håb om at dette ville øge SAND's indsats for at forbedre brugerindflydelsen på § 110-boformerne i fremtiden, eller fordi beboerne har formodet, at det var svar i denne retning, som intervieweren gerne ville høre<sup>26</sup>. Dette vil i givet fald have medført en overestimering af forskellen på beboernes og personalets oplevelse af den faktiske grad af brugerindflydelsen på boformerne, idet for mange beboere i forhold til personale vil være blevet fejkategoriseret i retning af en lav grad af brugerindflydelse.

Som illustreret ovenfor er der flere muligheder for bias i denne undersøgelse, som kan have ført til misklassifikation af respondenterne. Vi vurderer imidlertid, at vores dataindsamlingsmetode (Jf. Afsnit "2.2.4 Udlevering og indsamling af spørgeskemaer") har bidraget til at mindske risikoen for både selektions- og informationsbias betydeligt, i forhold til hvis vi have valgt at udsende og indsamle spørgeskemaerne per post. I dette tilfælde skulle

---

<sup>26</sup> En kendt risiko behæftet med dataindsamling gennem interviews er, at respondenterne bevidst eller ubevidst forsøger at gøre et positivt indtryk på intervieweren og derfor lader sine svar farve i den retning, som han/hun formoder det vil glæde intervieweren (Juul 2006: 114).

beboerne på egen hånd have udfyldt og returneret spørgeskemaerne, hvilket ville have krævet mere organisering og initiativ fra beboernes side og derved forøget risikoen for, at kun beboere med et særligt personligt engagement og overskud ville have deltaget i undersøgelsen.

Som tidligere beskrevet blev spørgeskemaet præ- og pilottestet af relevante personer med kendskab til henholdsvis hjemløseområdet og spørgeskemakonstruktion. Imidlertid bør det pointeres, at der kunne have været gennemført flere validitetstest på spørgeskemaet, som kunne have øget validiteten yderligere (for yderligere detaljer se Fayers & Machin 2001). For eksempel var der flere spørgeskemakommentarer fra respondenter, som indikerede, at spørgeskemaets spørgsmål og de tilhørende svarkategorier i flere tilfælde ikke var fyldestgørende til at reflektere det svar, som respondenterne ønskede at afgive, for eksempel:

*"Spørgsmål 10 rummer ikke den svarmulighed, jeg har brug for: jeg planlægger menuen alene, men opfylder stort set altid eventuelle ønsker fra beboerne. Det er bare ikke så ofte, der er nogen."* (Spørgeskemakommentar, personale)

*"Det med brugerindflydelse er ikke helt så firkantet, som svarene i spørgsmålet lægger op til. Der er mere indflydelse, end det ses af svar."* (Spørgeskemakommentar, leder)

Denne omstændighed kan enten tilskrives, at pilottesten af spørgeskemaet ikke har været grundig nok, eller at de tilbud som § 110-boformerne i Danmark råder over, er af så forskellig karakter, at de ikke kan måles ud fra ét standardspørgeskema. De følgende tre spørgeskemakommentarer fra personale og ledere bekræfter sidstnævnte hypotese:

*"Uha – hvor er det svært at udfylde skemaet. Der burde næsten være et for hvert af vores tilbud."* (Spørgeskemakommentar, leder)

*"Vi er meget atypiske i forhold til jeres udgangspunkt. Beboerne bor i selvstændige lejligheder og bruger os som et tilbud – ikke et skal [...]"* (Spørgeskemakommentar, leder)

*"Beboerne modtager ikke kost. De indkøber og laver mad selv"* (Spørgeskemakommentar, leder)

Under alle omstændigheder har de ovenfor beskrevne mangler og unøjagtigheder svækket undersøgelsens interne validitet. Dette implicerer, at man i fremtidige undersøgelser af brugerindflydelse – og andre forhold – på landets § 110-boformer, bør overveje anvendeligheden af spørgeskemaer som dataindsamlingsmetode.

I forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaerne oplevede vi gentagende gange, at beboerne i større eller mindre omfang misforstod spørgsmålene. Vores hensigt med spørgsmål 9-16, som operationaliserer hvilken grad af brugerindflydelse, der finder sted på boformerne, var, at få respondenterne til at angive hvordan *den samlede beboergruppe* blev inddraget i forskellige forhold på boformen. Der er imidlertid vores oplevelse, at flere af beboere i stedet angav, i hvilken grad *de selv* deltog i forskellige aktiviteter på boformen.

Endvidere oplevede vi ved flere lejligheder, at beboerne misfortolkede svarkategorierne til spørgsmål 9-16 og satte kryds i "ved ikke" kategorien i stedet for "ingen orientering", hvis der var et område, som de ikke blev inddraget på – og dermed ikke vidste noget om. Disse misfortolkninger af spørgsmål og svarkategorier har behæftet datamaterialet med manglende præcision, som kan have medført en systematisk fejkategorisering af respondenterne. I den statistiske analyse blev "ved ikke-kategorierne" enten frasorteret eller omkodet, således at de vægtede neutralt i analysen. Beboernes misfortolkning af svarkategorierne; afkrydsning i kategorien "ved ikke-kategorien" i stedet for "ingen indflydelse", kan således have medført, at de pågældende besvarelser har indikeret, at beboerne oplevede en højere grad af brugerindflydelse, end de i virkeligheden gjorde. Man må imidlertid formode, at dette problem vil være begrænset til kun at omfatte de spørgeskemabesvarelser, der *ikke* blev gennemført som strukturerede interviews.

#### 4.2.2 Reliabilitet i undersøgelsens kvantitative del

Vores relativt lille undersøgelsespopulation bevirker, at de statistiske målinger, som er foretaget i analysen, er behæftet med en del tilfældig usikkerhed. Det er derfor ikke utænkeligt, at vi ville have identificeret flere signifikante sammenhænge i vores undersøgelse, hvis vores datamateriale havde været baseret på spørgeskemabesvarelser fra flere respondenter<sup>27</sup>. Dette forhold kan formentlig være årsagen til, at vores statistiske analyse afviste, at en række forskellige baggrundsvariable indvirker på beboernes oplevelse af brugerindflydelse (Jf. afsnit "3.1.2 Graden af brugerindflydelse på landets § 110-boformer"). Undersøgelsen viser imidlertid nogle klare sammenhænge, som er stærkt signifikante og som der ikke umiddelbart er grund til at betvivle. Dog er der ingen tvivl om, at både undersøgelsens informative grundlag og reliabilitet kunne have været betydeligt forbedret, hvis datamaterialet havde omfattet flere besvarelser.

Den kendsgerning at undersøgelsens materiale er indsamlet ved hjælp af to forskellige metoder, samt at 14 personer har deltaget i denne proces, kan have forringet undersøgelsens reliabilitet. På trods af at alle 14 personer blev gjort bekendt med et sæt retningslinjer, som skulle følges nøje i forbindelse med indsamlingen af data på boformerne, bør det ikke betvivles, at disse personer vil have påvirket og vejledt respondenterne i forskellig grad og retning, hvilket kan have svækket undersøgelsens præcision.

---

<sup>27</sup> P-værdien i en statistisk test, som er et udtryk for signifikanssandsynligheden, er en funktion af sammenhængens styrke og stikprøvens størrelse. Dette betyder, at jo flere personer der er med i en undersøgelse, jo bedre vil den statistiske test være i stand til at opdage selv svage sammenhænge. Hvorimod moderate til stærke sammenhænge vil være ikke-signifikante eller blot svagt signifikante i undersøgelser med få respondenter (Kreiner 1999: 265 f).

Der er imidlertid også faktorer, som vi vurderer, har styrket reliabiliteten. For eksempel er det vores formodning, at undersøgelsens anonymitet samt den omstændighed at respondenterne skulle aflevere spørgeskemabesvarelsene til os umiddelbart efter udfyldningen, har sikret, at ledere såvel som beboerne kunne være ærlige i deres besvarelser, da de ikke behøvede at frygte, at besvarelsene efterfølgende kunne identificeres. Derudover har den metodemæssige omstændighed, at den samlede grad af brugerindflydelse blev operationaliseret ud fra 8 forskellige spørgsmål/variable, forhøjet sandsynligheden for at respondenterne er blevet klassificeret korrekt indenfor kategorierne "lav", "middel" og "høj" grad af brugerindflydelse<sup>28</sup>.

#### *4.2.3 Intern validitet og reliabilitet i undersøgelsens kvalitative del*

Forud for gennemførelsen af interviewene klargjorde vi vores forforståelse om brugerindflydelse på § 110-boformer. Vi var således både under interviewene og i forbindelse med analysen af disse opmærksomme på, hvordan vores forventninger om forskellige dilemmaer og sammenhænge kunne påvirke den type af spørgsmål, som vi stillede til respondenterne, såvel som måden hvorpå vi efterfølgende identificerede centrale temaer i interviewene. Dette er et essentielt kriterium for god kvalitativ validitet (Jørgensen 1989).

Under interviewene med respondenterne forsøgte vi gennemgående at sikre bedst mulig overensstemmelse mellem respondenternes udsagn og vores forståelse af disse, ved at stille uddybende spørgsmål til de emner som respondenterne satte på dagsordenen, indtil respondenterne kunne bekræfte vores gengivelse af deres udsagn. Dette forhold har angiveligt bidraget positivt til kravet om intersubjektivitet i kvalitativ forskning og derved højnet reliabiliteten såvel som validiteten i undersøgelsen (ibid.). Alle interviews blev udført på de respektive boformer i et lukket rum, hvor kun informanten og de to interviewere var til stede. Vi forventer, at denne omstændighed har højnet seriøsiteten og ærligheden i interviewene, og dermed forbedret undersøgelsens reliabilitet.

Imidlertid er der forhold og omstændigheder i undersøgelsen, som må forventes at have svækket validiteten. Den kendsgerning, at kun en person har deltaget i analysen af interviewene, medfører at identifikationen af centrale temaer kan være farvet af denne persons forforståelse og subjektive tolkning af resultaterne.

#### *4.2.4 Samlet vurdering af undersøgelsens resultater og eksterne validitet*

På trods af, at undersøgelsens kvantitative del er behæftet med flere metodemæssige og statistiske usikkerheder, mener vi alt i alt, at undersøgelsens interne validitet er forholdsvis høj. Både det relativt lille datamateriale og de metodemæssige usikkerheder, som optræder i

---

<sup>28</sup> Da respondenternes besvarelser på hvert enkelt spørgsmål er forbundet med en vis grad af tilfældighed, vil spørgeskemaets reliabilitet øges ved at flere spørgsmål belyser det begreb, som man ønsker at undersøge (Fayers & Machin 2001:72)

undersøgelsen, kan langt hen af vejen tilskrives, at hjemløse er en vanskelig gruppe at forske i. Sammenligner vi vores materialer, metoder og fremgangsmåder med andre studier i og omkring hjemløshed i Danmark, kan vi kun være tilfredse med vores resultat. For eksempel er antallet af respondenter i vores studie højt i forhold til mange andre kvantitative studier på området.

Vi mener, at det er rimeligt at antage, at undersøgelsens resultater giver et pålideligt billede af brugerindflydelsen på de 36 § 110-boformer, som har indgået i vores undersøgelse. Derudover bør det bemærkes, at mange af de sammenhænge som vi identificerede i undersøgelsen, er entydige og signifikante og endvidere understøttes af undersøgelsens kvalitative resultater. Disse forhold taler for, at resultaterne kan abstraheres fra tid og sted, og generaliseres til et bredere udsnit af § 110-boformer for hjemløse i Danmark. Dog bør det endnu engang fastslås, at vores undersøgelses manglende identifikation af faktorer, som influerer beboernes oplevelse af brugerindflydelse (Jf. afsnit "3.1.2 Graden af brugerindflydelse på landets § 110-boformer) sandsynligvis kan tilskrives et for småt datamateriale, og derfor *ikke bør tolkes som ubetydelige faktorer for beboernes oplevelse af brugerindflydelse.*

I et opfølgende studie ville det være relevant at ofre flere ressourcer på at højne antallet af respondenter og minimere forekomsten af bias. Blandt andet ville det være optimalt, hvis der blev afsat ressourcer til at gennemføre et endnu større studie, hvor alle data blev indsamlet som strukturerede interviews.

## 5. Konklusion

Nærværende undersøgelse viser, at der er god overensstemmelse mellem *hvilke områder* som henholdsvis beboere og personale angiver, at der finder den største grad af brugerindflydelse sted indenfor på landets § 110-boformer, men at personalet gennemgående oplever, at der finder *en højere grad* brugerindflydelse sted, end beboerne gør.

Desuden identificerede vi en tendens til, at beboere på privatejede boformer rapporterer en højere grad af indflydelse end beboere på offentligt ejede boformer.

Af undersøgelsens resultater fremgår det endvidere, at beboere og personale er enige om, at brugerindflydelse er vigtigst på de områder, som berører beboerne direkte i deres hverdag på boformen, mens brugerindflydelse på de driftsorienterede områder vurderes mindre vigtig. Imidlertid er der en klar tendens til, at beboerne vurderer brugerindflydelsen på de driftsorienterede områder *vigtigere* end personalet.

Generelt kan vi ud fra nærværende undersøgelse konkludere, at der er en god overensstemmelse mellem de områder, som beboerne finder det vigtigst at have indflydelse på, og de områder, hvorpå de i praksis oplever den største grad af indflydelse.

Brugerindflydelse på § 110-boformer er et flersidig fænomen, som udspiller sig i et spændingsfelt, hvor forskellige interesser, behov og magtkampe er i spil. Dette medfører, at brugerindflydelse ofte kompliceres af, at ledelsen og personalet - på den ene side - oplever at beboerne udviser et manglende engagement for brugerindflydelse, mens beboerne - på den anden side - oplever, at de ingen mulighed har for at opnå reel indflydelse på forholdene på boformen, da det i sidste ende er ledelsen, som besidder beslutningskompetencen.

I dagligdagen udspiller der sig to former for brugerindflydelse på § 110-boformerne; henholdsvis organiseret og ikke-organiseret brugerindflydelse. Mens den ikke-organiserede brugerindflydelse kan bidrage til at styrke beboernes handlekompetence og empowerment under opholdet på boformen, synes organiseret brugerindflydelse imidlertid *ikke* at influere på beboernes empowerment.

Flere tendenser i undersøgelsen understreger vigtigheden af gensidighed og respekt i den daglige relation mellem personale og beboere på landets § 110-boformer. I arbejdet frem mod en gunstig brugerindflydelseskultur er det essentielt, at beboerne tænkes ind i organiseringen af brugerinddragelsen, og at der arbejdes målrettet med at udvikle metoder, der kan bringe beboere og personale nærmere hinanden i spørgsmålet om brugerindflydelse.

## 6. Perspektivering

Undersøgelsen, der ligger til grund for denne rapport, er foretaget i efteråret 2006. På dette tidspunkt var det amterne, der havde forpligtelsen til at tilbyde hjemløse midlertidige ophold på en boform. Som en konsekvens af kommunalreformen, som trådte i kraft d. 1. januar 2007, er det sociale område - og herunder ansvaret for at der er tilstrækkeligt med boformspladser til hjemløse - blevet en kommunal opgave. Lovgivningen er blevet omskrevet og redigeret en smule i denne proces, men boformstilbudet til hjemløse (§ 110) er grundlæggende det samme som før kommunalreformen.

Skiftet fra amtsligt regi til kommunalt regi giver nye perspektiver på brugerinddragelsen på boformerne. Nogle af disse perspektiver, mener vi, at det er værd at skitsere.

Ligesom det var tilfældet med amterne, har kommunerne mulighed for at fastsætte regler og rammer for, hvordan brugerinddragelsen på § 110-boformerne skal finde sted. Hidtil har det været praksis, at det var boformerne selv, der fortolkede lovgivningen og udformede egne retningslinjer for, hvordan brugerne skulle inddrages. Det er svært at forestille sig, at kommunerne vil lave om på dette forhold.

Hvad der imidlertid er mere oplagt er, at den hidtidige støtte boformen har ydet overfor den enkelte bruger i dennes møde med det kommunale hjælpesystem, vil mindskes. Når boformens personale reelt er "kommunalt ansatte", giver det dem samtidig en forpligtelse til at agere efter de retningslinjer kommunen opstiller for boformerne og de øvrige sociale tilbud. Derfor kan man frygte to scenarier, som begge vil få konsekvenser for landets hjemløse.

For det første har kommunen nu en økonomisk interesse i, at den hjemløse opholder sig kortest muligt på boformen, da et ophold her er langt dyrere for kommunen end et ophold i en ordinær bolig. Beboerens eventuelle ønske om at opholde sig længere tid på boformen og generelt være med til at planlægge udviklingsforløbet for opholdet, kan derfor blive sat under pres.

For det andet kan man frygte, at den økonomiske tænkning vil skabe en generel tendens til, at kommunerne skærer i boformenes tilbudsvifte til beboergruppen. Hermed mindskes beboernes muligheder for at være med til at forme tilbudene så de passer specifikt til dem, fordi kommunerne reelt ikke giver boformerne økonomisk råderum til at tilbyde beboerne mere eller andet end det at dække deres mest basale behov.

I forlængelse af dette scenarium opstår der faktisk mulighed for, at kommunerne, om end indirekte, indsnævrer beboernes mulighed for at få indflydelse på forhold, som er væsentlige for deres dagligdag på boformen. I sin yderste konsekvens vil en sådan udvikling føre til mindre brugerindflydelse og mere af de hedengangne arbejdsanstalters "kæft, trit og retning - pædagogik".

Derfor skal der lyde en kraftig opfordring til de danske kommuner om at udforme deres tilbud til hjemløse ud fra de faktiske ønsker og behov, de hjemløse har, frem for at lade kortsigtede økonomiske argumenter være afgørende. Hvis de hjemløse skal have et tilbud, som afhjælper deres komplekse problemer, kræver det aktiv deltagelse og engagement fra de hjemløse selv. I sidste ende vil det give de bedste tilbud, de mest tilfredse borgere og de færreste omkostninger – menneskeligt såvel som økonomisk.

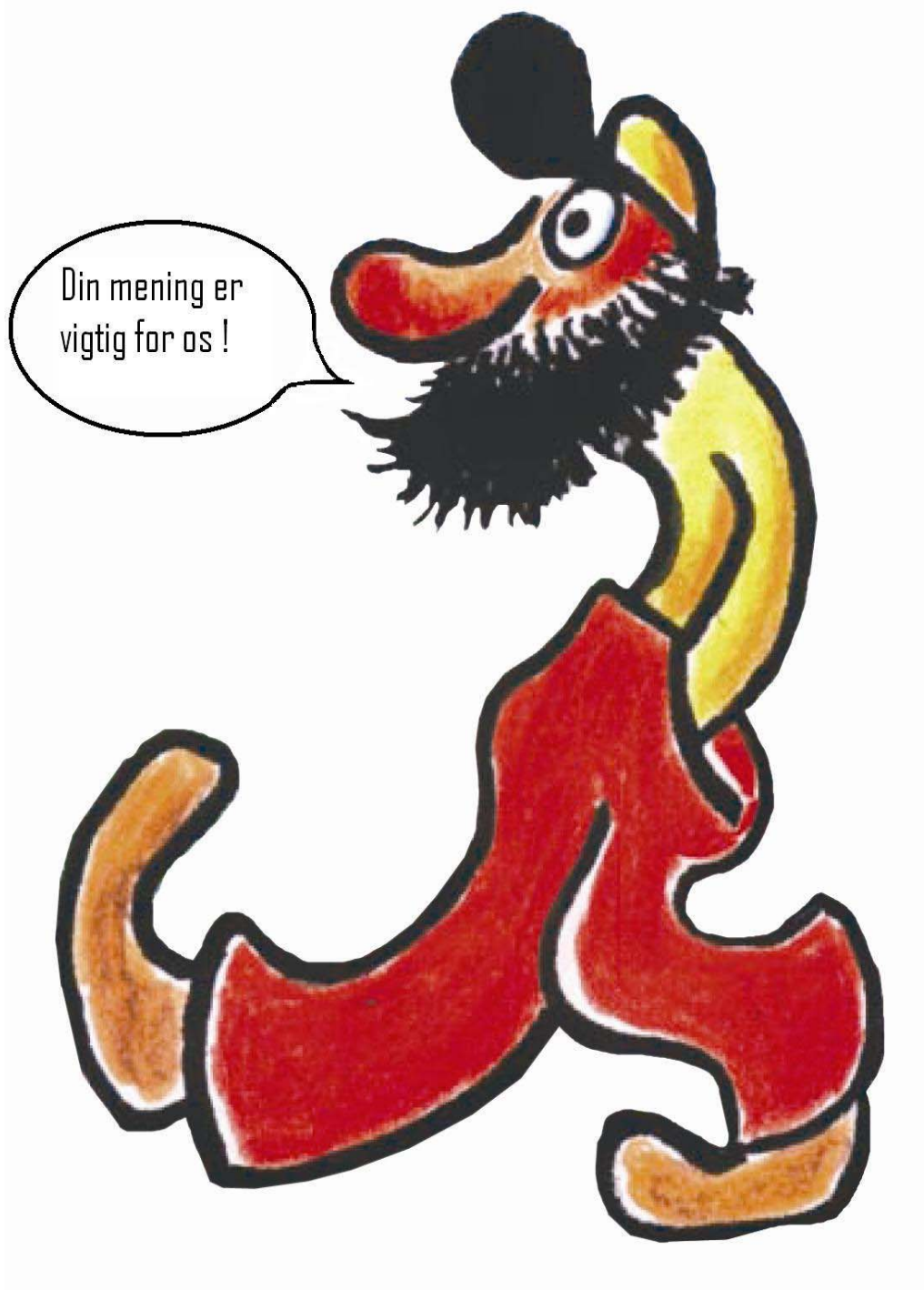
## 7. Referenceliste

- Andersen J og Larsen JE.** *Velfærdsstat og velfærdssamfund*. I: Andersen H (red.). Sociologi – en grundbog til et fag. København: Hans Reitzels Forlag, 2003.
- Ankestyrelsen.** <http://www.ast.dk/artikler/default.asp?page=534&search=§+94>, 19.06.2007.
- Brandt P.** *Yngre hjemløse i København*. København: 1992.
- Brandt P.** *Socialmedicinsk arbejde med udstødte*. I: Michelsen N, Jensen BT, Nielsen CV. Klinisk socialmedicin. København: FADL's Forlag, 2004.
- Cohen MB.** *Social Work Practice with Homeless Mentally Ill People: Engaging the Client*. I: Social Work, vol 34, No. 6, 505-508, november 1989.
- Dean M.** *Governmentality. Magt & styring i det moderne samfund*. København: Forlaget Sociologi, 2006.
- FEANTSA** , [www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=484](http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=484), 19.06.2007.
- Fridberg T.** *De socialt udstødte*. København: Nordisk forlag A/S, 1992.
- Geerdsen LP, Koch-Nielsen I, Vinther H, Christensen I, Christensen VT.** *Ud af hjemløshed?* København: Socialforskningsinstituttet, 2005.
- Giorgi A.** *An application of phenomenological in psychology*. In: Giorgi, A et al., eds. Duquesne studies in phenomenological II. Ptiisburg: Duquesne University Press, 1975.
- Hycner RH.** *Some Guidelines for the Phenomenological Analysis of Interview Data*. I: Bryman A, Burgess RG (eds.). Qualitative Research, Vol. 3, p.143-164, Sage Publ., Thousand Oaks 1999.
- Fayers PM & Machin D.** *Quality of life. Assesment, analysis and interpretation*. Chrichester: John Wiley & Sons, 2001.
- Järvinen M.** *De nye hjemløse – Kvinder, Fattigdom, Vold*. Forlaget Socpol, 1993.
- Järvinen M, Larsen JE og Mortensen N.** *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus Universitetsforlag, 2005 [2002].
- Juul S.** *Epidemiologi og evidens*. København: Munksgaard, 2006.
- Jørgensen PS.** *Om kvalitative analyser – og deres gyldighed*. I Nordisk psykologi nr. Vol 41, No. 1, 1989.
- Kreiner S.** *Statistisk problemløsning – præmisser, teknik og analyse*. København: Jurist – og økonomforbundets forlag, 1999.
- Kvale S.** *Interview – en introduktion til det kvalitative interview*. København: Hans Reitzels Forlag A/S, 1997.
- Landsforeningen af Væresteder.** *Brugernes væresteder >> Fra omsorg og lavtærskel til samvær og aktivitet <<*. Fredericia, 2005.
- Minkler M, Wallerstein NB,** *Improving Health Throught Community Organization and Community Building*. I: Glanz K, Rimer BK, Lewis FM, Health Behavior and Health Education. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

- Rindholt L og Bay-Petersen S.** *Splid om kortlægning af hjemløse*. I: Hus forbi, nr. 58, København: Dansk Avistryk A/S, marts 2007.
- Rossel P.** *Det informerede samtykke*. I: Andersen D (red.). Medicinsk Etik, FADLs Forlag, 1986.
- Rothman KJ og Greenland S.** *Modern Epidemiology*. Lippincott Williams & Wilkins, 1998.
- Socialministeriet.** *Den sociale indsats for de mest udsatte voksne – Lov om social service*. Haslev: Socialministeriet, 1998.
- Socialministeriet.** *Lov om retsikkerhed og administration på sociale område*. Socialministeriet, 2000.
- Socialministeriet.** *De udsatte grupper. Fra kanten af samfundet til kernen i socialpolitikken – socialpolitik på brugernes præmisser*. Socialpolitisk Redegørelse 2002. København: Socialministeriet, 2002.
- Socialministeriet(1).** *Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven*. Vejledning 1 til serviceloven. København: Socialministeriet 2006.
- Socialministeriet (2).** *Vejledning om botilbud mv. til voksne*. Vejledning nr. 4 til serviceloven. København: Socialministeriet 2006.
- Stax TB.** *Understanding Homelessness and social Policy in Denmark*. I: Polakow V, Guillean C. International Perspectives on Homelessness. United States of America: Greenwood Press, 2001:65-83.
- Svendsen-Tune S.** *Skæve hverdagsliv*. Aalborg Universitetsforlag, 2002
- Tilia G og Vincenti G.** *Boligløs eller hjemløs? Om etniske minoriteter på § 94-boformer for hjemløse*. Esbjerg: Formidlingscenteret for Socialt arbejde, 2004.
- Tilia G.** *Dilemmaer. Om brugerindflydelse og retssikkerhed på § 94-boformer for hjemløse*. Esbjerg: Formidlingscenteret for Socialt Arbejde, 2002.
- Thomsen O.** *Brugerindflydelse for udsatte grupper*. Formidlingscenteret Storkøbenhavn for Socialministeriet, 2002.
- Vallgarda S.** *Hvad er sundhedsfremme? En begrebshistorisk og sundhedspolitisk analyse*. I: Tidsskrift for forskning i sygdom og samfund, nr. 3, 2005.

8. Bilag 1: Spørgeskema

## En spørgeskemaundersøgelse om brugerindflydelse på § 94-boformer for hjemløse



**SAND – De Hjemløses Landsorganisation**

## **Før du udfylder spørgeskemaet.**

Vi er en projektgruppe under ledelse af SAND - De Hjemløses Landsorganisation - som, ved hjælp af dette spørgeskema, ønsker at undersøge forskellige aspekter ved brugerindflydelse på § 94-boformer for hjemløse. I denne forbindelse har vi brug for din hjælp!

Det er frivilligt, om du ønsker at deltage i undersøgelsen, men din besvarelse vil være os en stor hjælp og vigtig for at kunne forbedre den fremtidige brugerindflydelse på boformer for hjemløse.

For at få nogle brugbare resultater er det vigtigt, at du svarer ærligt på spørgsmålene.

Din besvarelse af spørgeskemaet vil være anonym og blive behandlet fortroligt.

Ved besvarelse af spørgeskemaet skal du sætte **ét kryds ved hvert spørgsmål, hvis ikke andet er angivet**. Er du kommet til at sætte kryds et forkert sted, skal du fylde boksen helt ud og sætte et nyt kryds ved det svar, som du ønsker at give. Hvis der undersvejs er spørgsmål, som du ikke ønsker at svare på, springer du de pågældende spørgsmål over og besvarer resten af spørgeskemaet.

**Med venlig hilsen – og på forhånd tak for din hjælp!**

SAND

*De første spørgsmål omhandler din baggrund*

**1. Hvilket køn er du?**     Kvinde     Mand

**2. Hvilket år blev du født?**                      19\_\_\_\_

**3. Hvilken etnisk oprindelse har du?**     Dansk     Anden

Hvilken \_\_\_\_\_

**4. Er du beboer, personale eller leder?**

Beboer

personale

Leder

**Er du personale eller leder, skal du springe til spørgsmål 9. Hvis du er beboer, skal du fortsætte med de næste spørgsmål.**

**5. Hvor længe har du boet her?**

Mindre end 1 måned

1-3 måneder

Mere end 3, men mindre end 6 måneder

6-12 måneder

Mere end 12 måneder

**6. Hvilken uddannelsesmæssige baggrund har du?**

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> 8 års skolegang eller mindre	<input type="checkbox"/> Kort videregående uddannelse (2-3 år)
<input type="checkbox"/> 9-11 års skolegang (folkeskolens afgangseksamen, realeksamen)	<input type="checkbox"/> Mellemlang videregående uddannelse (3-4år)
<input type="checkbox"/> 12 –13 års skolegang (studentereksamen)	<input type="checkbox"/> Lang videregående uddannelse (mindst 5 år)
<input type="checkbox"/> Faglært håndværker	<input type="checkbox"/> Andet

**7. I hvor mange år har du i alt været hjemløs?**

Under 1 år

1-5 år

Mere end 5, men mindre end 10 år

Over 10 år

De følgende spørgsmål handler om dagligdagen på boformen

8a. Er der et beboerråd på boformen?  Ja  Nej  ved ikke  
- Hvis ja:

b. Er du medlem?  Ja  Nej

9. Hvilket af følgende udsagn beskriver bedst beboernes indflydelse på de fritidsaktiviteter, som tilbydes på boformen?

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> om, hvilke fritidsaktiviteter det er muligt at deltage i på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne bliver fortalt, hvilke aktiviteter boformen kan tilbyde, men de deltager ikke i beslutninger herom.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om hvilke aktiviteter, der skal finde sted, men hvis der ikke opnås enighed, er det personalet, som bestemmer.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab, hvilke aktiviteter der skal finde sted.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer helt selv, hvilke aktiviteter der skal være på boformen.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

10. Hvilken indflydelse har beboerne på beslutninger om, hvilken mad der serveres på boformen?

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> på forhånd om hvilken mad, der serveres på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne orienteres om hvilken mad, der serveres på boformen, men de er ikke med til at beslutte dette.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om hvilken mad, der skal serveres, men hvis der ikke opnås enighed, er det personalet, som bestemmer.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab, hvilken mad der skal serveres.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer helt selv, hvilken mad der skal serveres på boformen.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

**11. Hvilken indflydelse har beboerne på indretningen af fællesrummene på boformen?**  
(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> om beslutninger vedrørende udskiftning og omrykning af møbler.
<input type="checkbox"/> Beboerne orienteres om beslutninger vedrørende fællesrummenes indretning, men de inddrages ikke i beslutninger om, hvordan indretningen skal være.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om fællesrummenes indretning, men hvis der ikke opnås enighed, er det personalet, som bestemmer.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab, hvordan fællesrummene skal indrettes.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer helt selv, hvordan fællesrummene skal indrettes.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

*De næste spørgsmål handler om boformens overordnede rammer og regler.*

**12. Hvilken indflydelse har beboerne på de husregler, som findes på boformen?**  
(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> om, hvilke regler der er på boformen, før de bryder disse regler.
<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses om reglerne på boformen, men de involveres ikke i fastsættelsen af disse.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om hvilke regler, der skal være på boformen, men hvis der ikke opnås enighed, er det personalet, som fastsætter reglerne.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab, hvilke husregler der skal være på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer selv hvilke husregler, der skal være på boformen.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

**13. Hvilken indflydelse har beboerne på planlægningen af boformens budget?**

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> om hvordan boformens penge bruges.
<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses om hvordan boformens penge bruges, men de involveres ikke i beslutninger herom.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om, hvordan boformens penge bruges, men hvis der ikke opnås enighed, er det personalet, som bestemmer.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab hvordan boformens penge skal bruges.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer selv hvordan pengene skal bruges.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

**14 a. Udarbejdes der en plan for hvilket udviklingsforløb, den enkelte beboer skal gennemgå under opholdet på boformen?**

- Ja       Nej       Ved ikke

**Hvis ja,**

**b. Hvilken indflydelse har beboerne på tilrettelæggelsen af deres udviklingsforløb?**

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> om hvilket udviklingsforløb, det er planlagt, at de skal gennemgå under opholdet på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses om hvilket forløb de skal gennemgå , men de involveres ikke i tilrettelæggelsen af dette.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om, hvilket udviklingsforløb beboeren skal gennemgå, men hvis der ikke opnås enighed, er det personalet, som tilrettelægger forløbet.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab, hvilket forløb beboeren skal gennemgå under opholdet på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne tilrettelægger selv det forløb, de skal gennemgå under opholdet på boformen.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

**15. Hvilken indflydelse har beboerne på, hvornår boformens personale er til rådighed for beboerne (Personalets arbejdstider)?**

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses <u>ikke</u> om, på hvilke tidspunkter personalet står til rådighed for dem.
<input type="checkbox"/> Beboerne oplyses om, på hvilke tidspunkter personalet står til deres rådighed, men beboerne er ikke med til at fastsætte disse tidspunkter.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om, på hvilke tidspunkter personalet skal stå til rådighed for beboerne, men hvis der ikke opnås enighed, bestemmer personalet.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab, hvornår personalet skal stå til rådighed.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer selv på hvilke tidspunkter, personalet skal stå til deres rådighed.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

**16. Hvilken indflydelse har beboerne på de arbejdsopgaver, som de skal udføre, mens de bor på boformen?**

(kun ét kryds)

<input type="checkbox"/> Beboerne præsenteres <u>ikke</u> for forskellige typer af arbejdsopgaver på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne præsenteres for forskellige typer af arbejdsopgaver, men bestemmer ikke selv, hvilke af disse opgaver de vil arbejde med.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet indgår i dialog om, hvilke arbejdsopgaver beboerne kunne tænke sig at udføre, men hvis der ikke opnås enighed, bestemmer personalet.
<input type="checkbox"/> Beboerne og personalet beslutter i fællesskab hvilke arbejdsopgaver, som beboerne udfører på boformen.
<input type="checkbox"/> Beboerne bestemmer selv hvilke arbejdsopgaver, de vil udføre på boformen.
<input type="checkbox"/> Ved ikke.

De følgende spørgsmål skal belyse din holdning til brugerindflydelse.

**17. Hvor vigtigt mener du det er, at beboerne har indflydelse på følgende områder:**  
(ét kryds i hver linje)

	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
Frivillige aktiviteter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbejdsopgaver på boformen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvilken mad der serveres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indretning af fællesrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilrettelæggelse af personlig udviklingsplan for opholdet på boformen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan boformens penge bruges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Husregler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalets arbejdstider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. På hvilke 3 af følgende områder, mener du, at det er vigtigst, at beboerne har indflydelse?**  
(Du skal sætte kryds udfor de **3** vigtigste områder)

<input type="checkbox"/> Frivillige aktiviteter	<input type="checkbox"/> Tilrettelæggelse af personlig udviklingsplan for opholdet på boformen
<input type="checkbox"/> Arbejdsopgaver på boformen	<input type="checkbox"/> Hvordan boformens penge bruges
<input type="checkbox"/> Hvilken mad der serveres	<input type="checkbox"/> Husregler
<input type="checkbox"/> Indretning af fællesrum	<input type="checkbox"/> personalets arbejdstider

**19. Alt i alt, hvor tilfreds er du med den brugerindflydelse, som finder sted på boformen?**

Meget tilfreds	Nogenlunde tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Lidt utilfreds	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hvis du er personale eller leder, er du nu færdig med at besvare spørgeskemaet. Du har mulighed for at angive eventuelle kommentarer nederst på sidste side.**

*De sidste spørgsmål handler om dit selvværd og din tilfredshed med at bo på boformen.*

**20. Indenfor de seneste 14 dage, hvor tilfreds har du for det meste været med din hverdag?**

<input type="checkbox"/> Meget tilfreds
<input type="checkbox"/> Nogenlunde tilfreds
<input type="checkbox"/> Lige tilfreds og utilfreds
<input type="checkbox"/> Lidt utilfreds
<input type="checkbox"/> Meget utilfreds

**21. Hvor ofte føler du, at er du er i stand til at nå de mål, som du sætter dig?**

<input type="checkbox"/> Hele tiden
<input type="checkbox"/> Det meste af tiden
<input type="checkbox"/> Noget af tiden
<input type="checkbox"/> Lidt af tiden
<input type="checkbox"/> På intet tidspunkt

**22. Hvor ofte føler du dig accepteret af de mennesker du omgås på boformen?**

Altid	Ofte	Nogle gange	Næsten aldrig	Aldrig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**23. Alt i alt, hvor tilfreds er du med at bo på boformen?**

Meget tilfreds	Nogenlunde tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Lidt utilfreds	Meget utilfreds
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Eventuelle kommentarer** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MANGE TAK FOR DIN HJÆLP!**