

**NATURENS
RIGE**

Brugerinddragelse som drivkraft for udvikling

Med afsæt i erfaringer fra en ældreundersøgelse i Ringkøbing-Skjern Kommune

Parallelsession – DES 2026

v. Jonas Dalgaard, Ringkøbing-Skjern Kommune



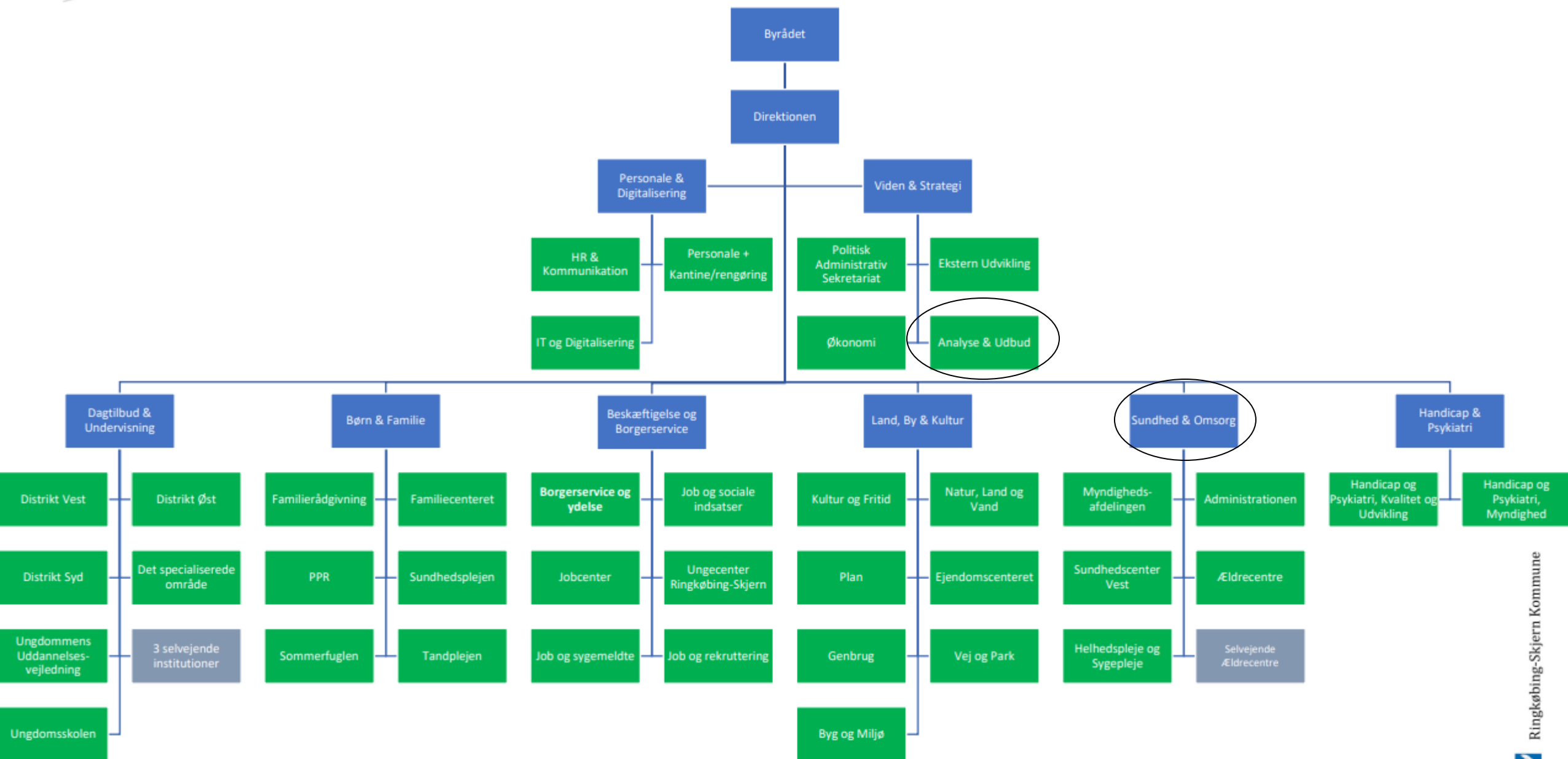


Jonas Dalgaard

Team Analyse & Effekt

Staben Viden & Strategi

Ringkøbing-Skjern Kommune



Punkter

01

Når brugerne bliver kerneaktører

02

Kort om ældreundersøgelsen

03

Metodiske overvejelser

04

Resultater

05

Anvendelse af ældreundersøgelsen

06

Afrunding

**NATURENS
RIGE**

Når brugerne bliver kerneaktører

Kort om brugerinddragelse og brugerevalueringer

Kort om brugerinddragelse

Brugerinddragelse er ikke blot at spørge brugerne – det handler om, at brugernes perspektiv får indflydelse!

Formål: At udvikle kvaliteten i organisationen gennem en anvendelse af brugernes unikke viden og erfaringer

Hvad er brugerinddragelse?

- 1) **Individuel brugerinddragelse:** Brugeren får indflydelse på eget forløb ud fra deres egne individuelle behov, præferencer og viden.
- 2) **Organisatorisk brugerinddragelse:** Når organisationen aktivt og systematisk efterspørger og anvender brugernes perspektiv til forbedring og udvikling.
- 3) **Pårørendeinddragelse:** Organisationens indhenter og anvender de pårørendes viden og ressourcer i det omfang brugeren og de pårørende ønsker det med henblik på at anvende dette i brugerens forløb.

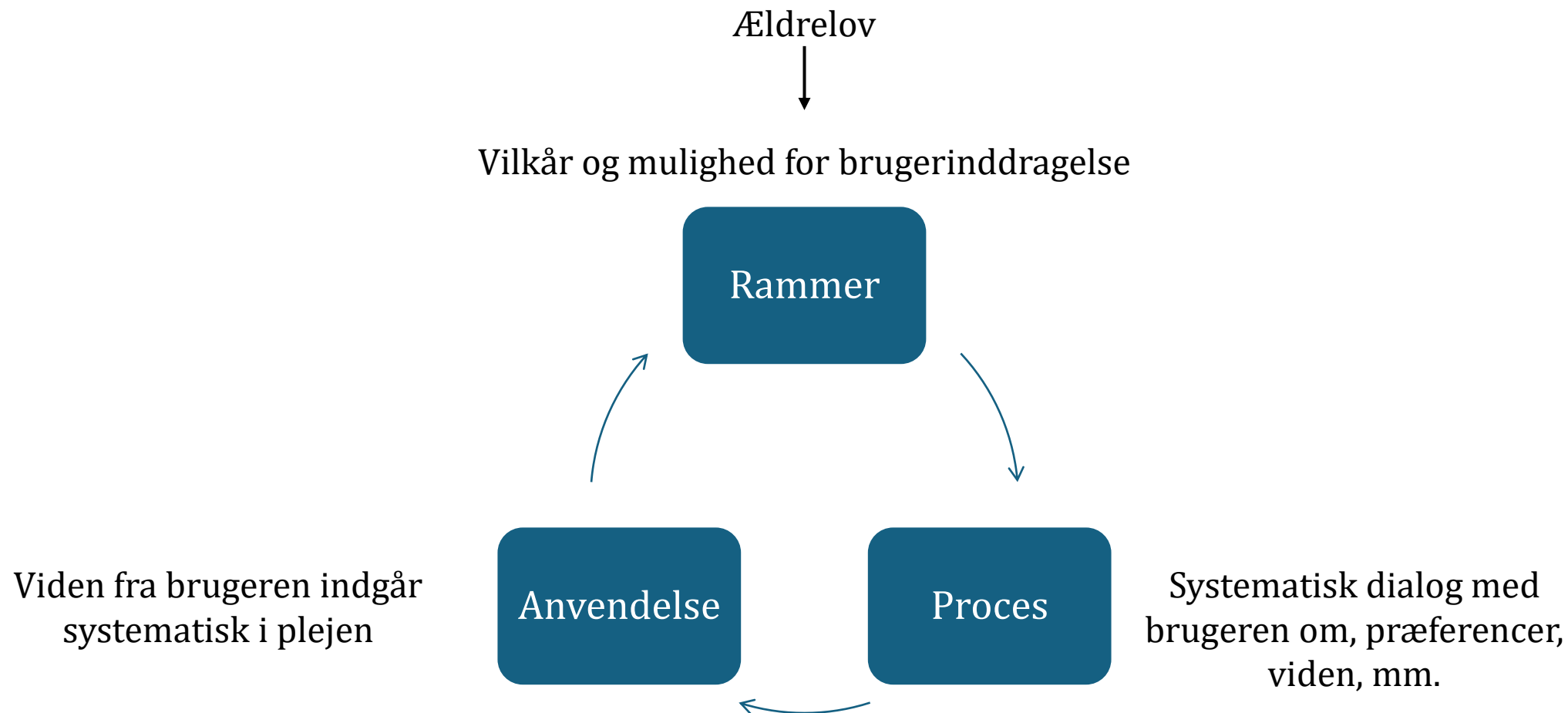
Hvorfor brugerinddragelse?

- Brugere ønsker at blive inddraget
- Borgerne har ret til at blive hørt
- Bedre kvalitet

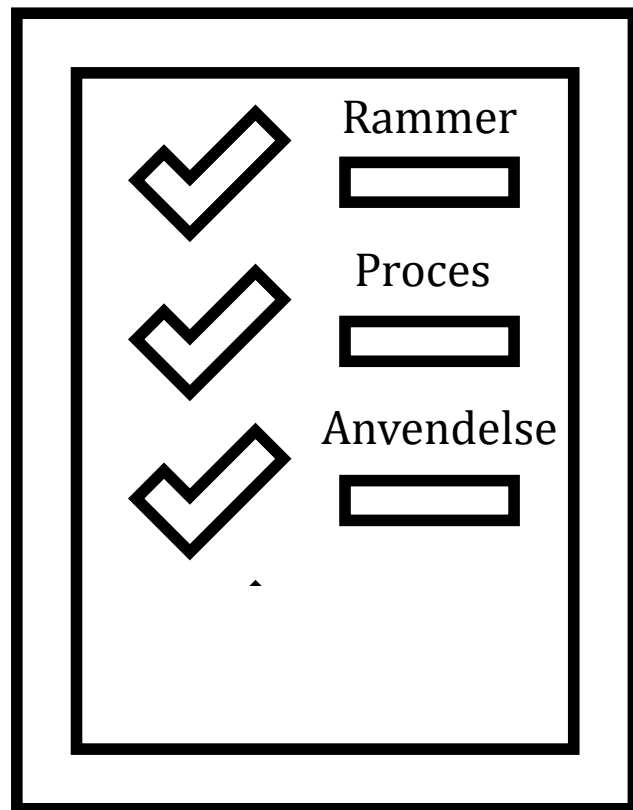
Hvordan inddrager I brugerne?

(Snak med sidemanden)

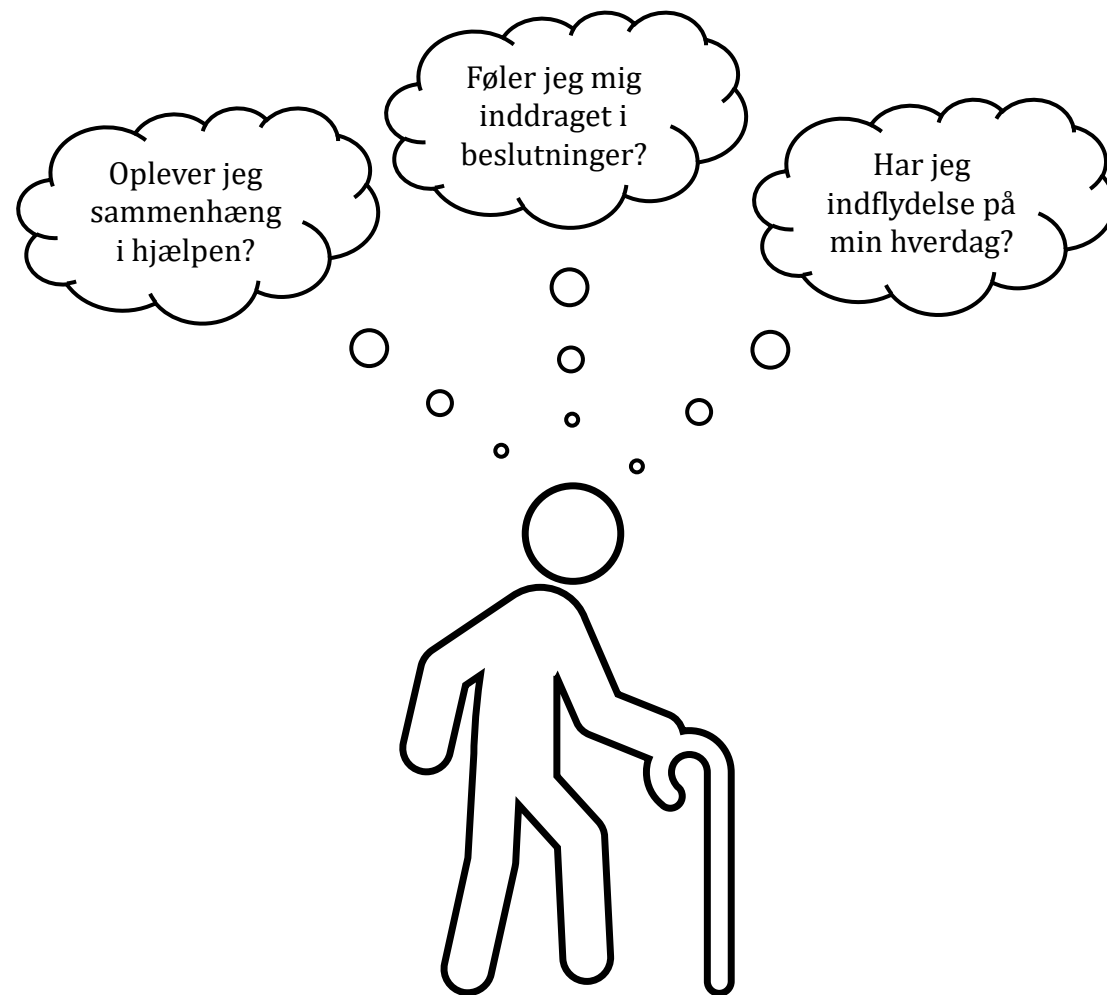
Kriterier for brugerinddragelse



Organisationens perspektiv



Brugernes perspektiv

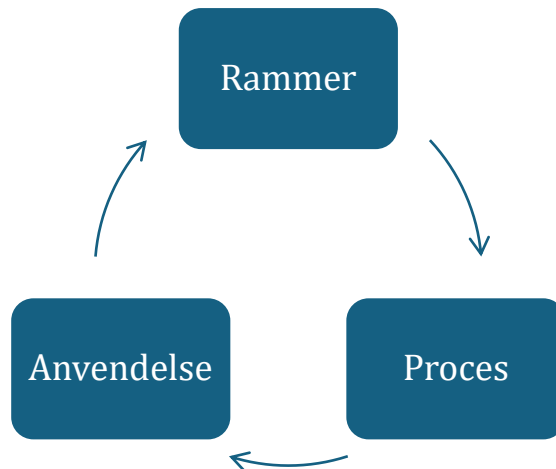


Brugerevaluering skal belyse, om:

- *Brugerinddragelse opleves i praksis*
- *Reformindsatserne har den ønskede effekt på brugerne*

Brugerevalueringens feedback-mekanisme

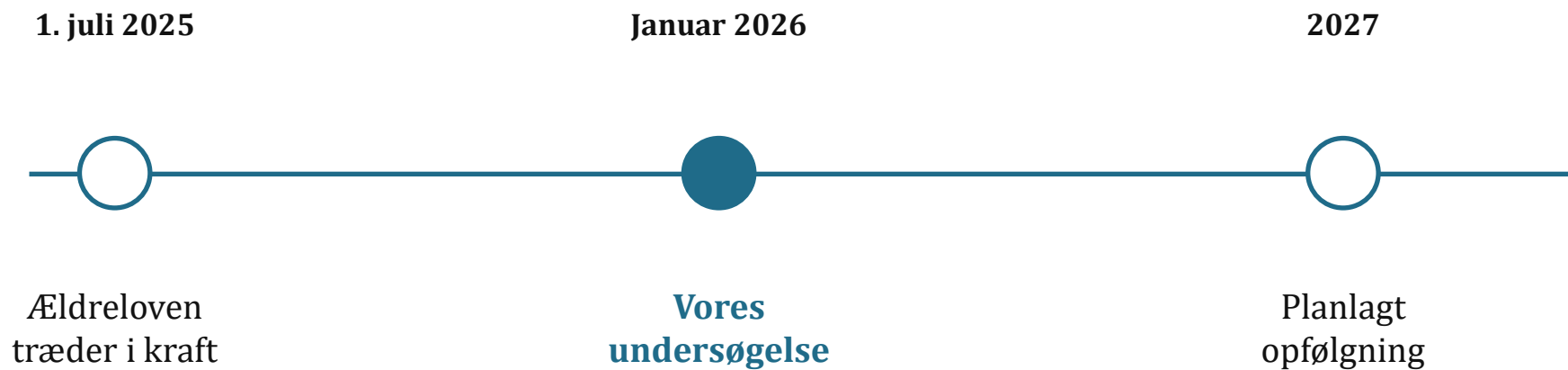
- Løbende tilpasning af den offentlige indsats baseret på brugernes viden, erfaring og oplevelser
- Velegnet i implementeringsfasen



**NATURENS
RIGE**

Kort om ældreundersøgelsen

Evaluering i ældrereformens implementeringsfase



Formål med ældreundersøgelsen

Undersøgelsen har til formål at:

- 1) Skabe et grundlag for at vurdere borgeres og pårørendes oplevelse af ældreplejen og
- 2) Understøtte den fortsatte udvikling og kvalitetsforbedring på ældreområdet

Temaer og målgrupper

	Hjemmeplejen	Plejehjem og Ældrecentre	Pårørende
1) Overordnet tilfredshed	X	X	X
2) Selvbestemmelse, frihed og værdighed	X	X	X
3) Boligønsker	X		
4) Velfærdsteknologi	X	X	X
5) Demens	X	X	X
6) Hjælpemiddeldepot og Kvikservice	X		X

Dataindsamling

Hjemmepleje

520

besvarelser

Fysisk spørgeskema
i kuvert

Plejehjem & ældrecentre

188

besvarelser

Fysisk spørgeskema
i kuvert

Pårørende

164

besvarelser

Digitalt via
link/QR-kode

I alt 872 besvarelser · Dataindsamlingsperiode: 12. januar – 6. februar 2026

Metodiske overvejelser

Hvordan gør vi evalueringen mere udviklingsorienteret?

Før evalueringen starter

Analyse & Effekt har allerede ved opstart af nye opgaver fokus på den praktiske anvendelse af opgaven og tilpasser ressourcerne efter dette formål

Formål

Hvad skal svarene bruges til?

For at gøre det tydeligt, hvad undersøgelsens resultater skal kunne bidrage til på et højere niveau.

Forventet effekt

Er der mulighed for at lave ændringer på baggrund af undersøgelsens resultater?

Er der noget, vi skal udelade, fordi der ikke kan handles på det?

Under og efter evalueringen

Analyse & effekt er opmærksomme på den fortsatte relevans af opgaven, og forpligter os selv og vores samarbejdspartnere på, at vores arbejde bliver anvendt

Under evalueringen

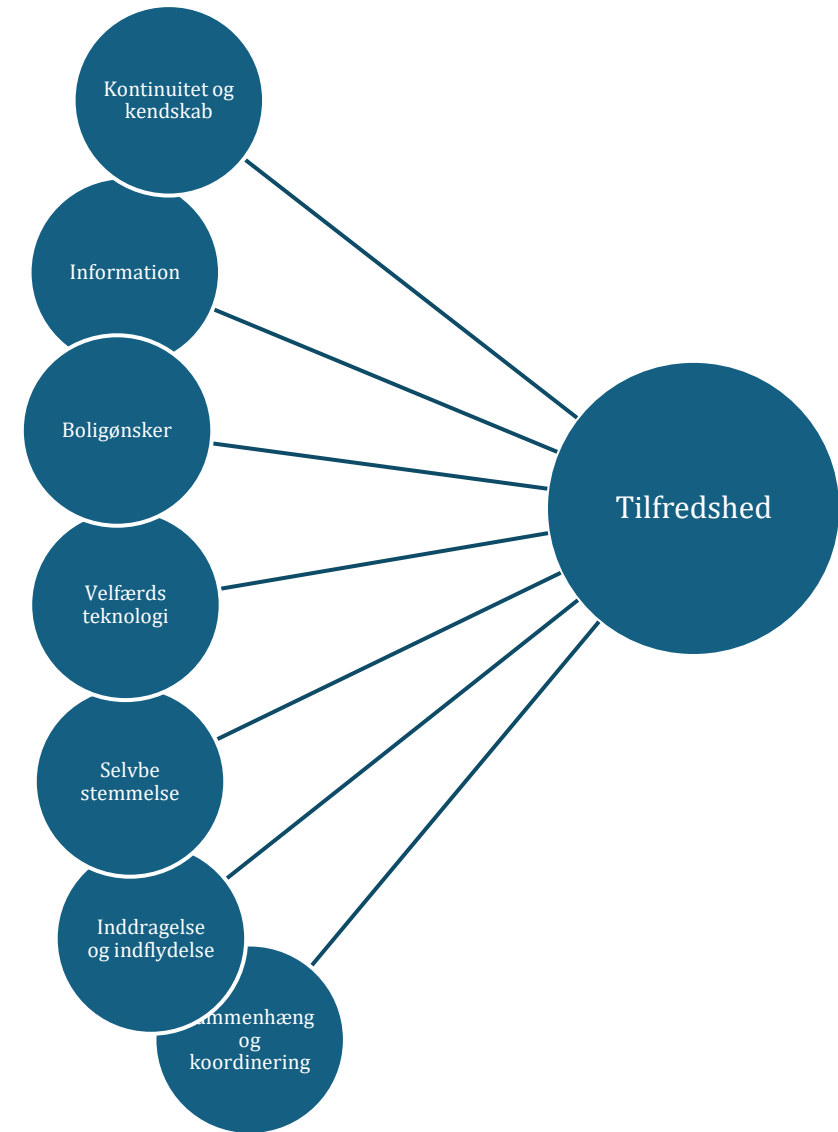
**Er der behov for at
tilpasse omfang, indhold
eller at afslutte opgaven?**

Efter evalueringen

**Hvordan har I brugt
resultaterne?**

Evaluering som mere end blot brugertilfredshed

- Vi undersøger de bagvedlæggende forklaringer
 - Som i højere grad kan gøre os i stand til at handle
- Spørgsmål, der åbner op for "den sorte boks"
 - Ingen klar kausalkæde i implementeringsfasen
- Evalueringen er et redskab til at undersøge arbejdshypotesen
 - Kombinationen af åbne og lukkede svartyper kan hjælpe os med at forstå sammenhænge bedre



Fra tema til spørgsmål

Tema	Spørgsmålsformulering
Selvbestemmelse	"Er personalet generelt gode til at inddrage dig, hvis der skal træffes beslutninger om ændringer i din hjælp?"
	"Jeg føler, at jeg har medindflydelse på, hvordan min hverdag skal være"
	"Oplever du, at hjælpen bliver tilpasset dine ønsker og behov, hvis din situation ændrer sig?"
Helhedspleje	"Har du en oplevelse af, at du oftest møder kendt personale?"
	"I hvilken grad oplever du, at personalet kender dine ønsker og behov?"
	"I hvilken grad oplever du, at personalet samarbejder og har kendskab til hinandens opgaver hos dig, så hjælpen hænger sammen?"

**NATURENS
RIGE**

Resultater

9 ud af 10 borgere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen

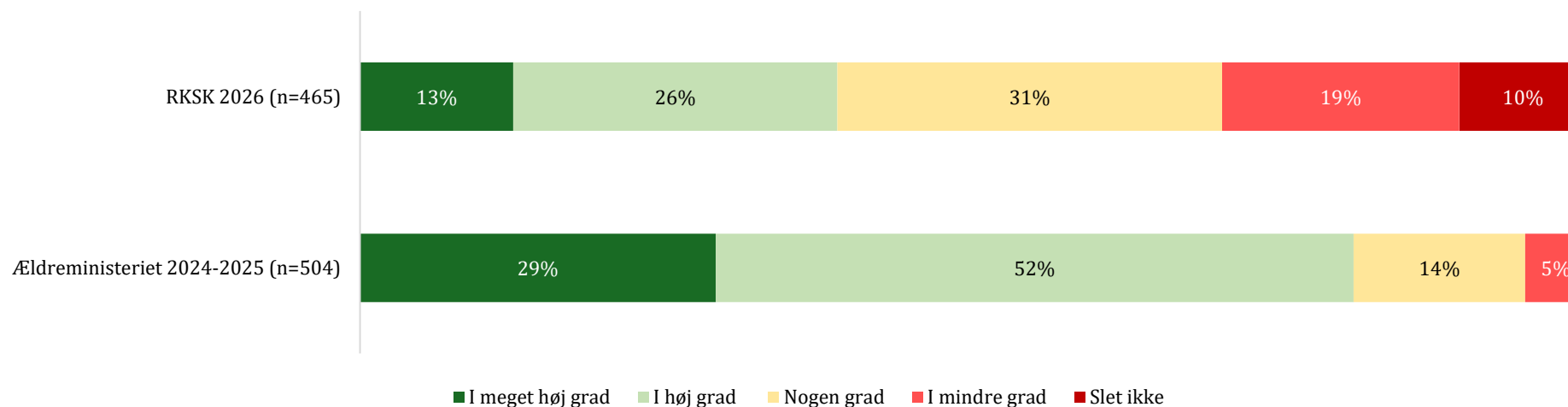
Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp, du får?



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds

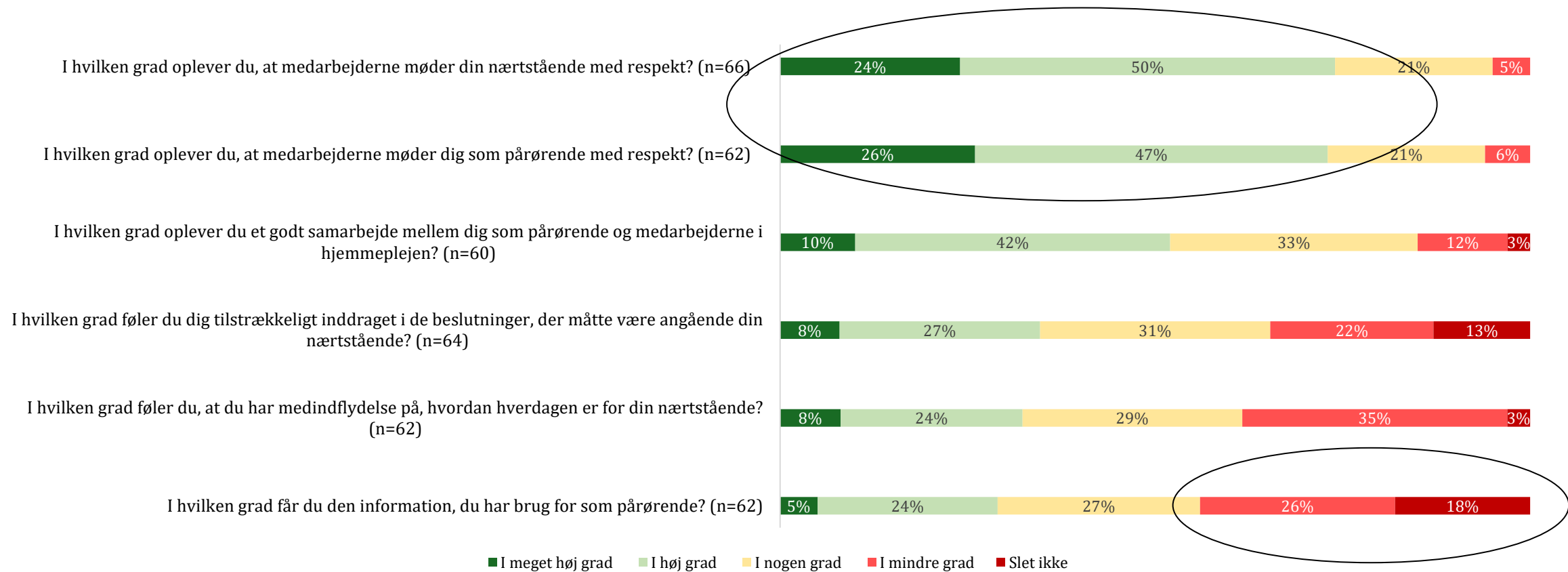
4 ud af 10 borgere oplever i høj eller meget høj grad at have tilstrækkelig viden om, hvilken hjælp de kan få

I hvilken grad synes du, at du har tilstrækkelig viden om, hvilken hjælp du kan få?



PÅRØRENDE

3 ud af 4 pårørende oplever i høj eller meget høj grad, at medarbejdere møder deres nærtstående med respekt



**NATURENS
RIGE**

Anvendelse af ældreundersøgelsen

Hvordan har Sundhed & Omsorg arbejdet videre med resultaterne fra ældreundersøgelsen?

Hvilke indsatser har ældreundersøgelsen medført?

**NATURENS
RIGE**

Afrunding

Pointer at tage med fra i dag

- Brugerinddragelse kræver mere end gode intentioner!
- Brugerevaluering kan gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen
- Anvendelse fungerer godt, når det tænkes ind i fra start
- Evaluering som mere end brugertilfredshed
- Evaluering kan skabe fælles grundlag for dialog og udvikling

Er der noget, du vil gøre anderledes i din næste evaluering?

