

Faculty of Social Sciences
Det Samfundsvidenskabelige Fakultet

Fælles sprog og hovedproblemerne i ældreplejens
organisering.
En undersøgelse baseret på fokusgruppeinterviews

Henrik D. Jørgensen
og
Morten Balle Hansen

Politologiske Skrifter
No. 3/2005



Indholdsfortegnelse

Forord.....	3
Sammenfatning.....	4
1. Indledning.....	6
1.1 Projektbeskrivelse.....	6
2. Programteori.....	9
2.1 Kilder til programteori.....	9
<i>Figur 1: Processer og resultater i ældreplejens organisering – en model</i>	11
<i>Tekstboks 1: Vigtige aktører i ældreplejens organisering</i>	13
2.2 Displaymetoden.....	14
2.3 Rekonstruktionen af programteorier.....	14
2.4 Hvad er Fælles sprog?.....	16
<i>Tekstboks 2: Hvad er Fælles sprog I?</i>	17
3. Metodiske overvejelser.....	19
3.1 Fokusgruppeinterviews.....	19
3.2 Sammensætning og gennemførelse af fokusgrupperne.....	24
<i>Tekstboks 3: Tre kriterier for udvælgelse og dannelse af de forskellige grupper til fokusgruppeinterviews</i>	25
<i>Tekstboks 4: Faktaboks – til og med fokusgrupperne</i>	27
3.3 Kodning og fremstilling af kvalitative data.....	27
<i>Tekstboks 5: Kodning af data fra fokusgruppeinterviews</i>	29
<i>Tekstboks 6: Faktaboks – efter fokusgrupperne</i>	33
4. Dokumentation af fokusgrupperne – displays.....	34
4.1 Programteoretiske displays for socialdirektører.....	34
<i>Display 1: Socialdirektørernes situationsteori</i>	35
<i>Display 2: Socialdirektørernes virkningsteori</i>	38
<i>Display 3: Socialdirektørernes normative teori</i>	40
4.2 Programteoretiske displays for visitatorer.....	42
<i>Display 4: Visitatorernes situationsteori</i>	42
<i>Display 5: Visitatorernes virkningsteori</i>	44
<i>Display 6: Visitatorernes normative teori</i>	45
4.3 Programteoretiske displays for gruppeledere.....	46
<i>Display 7: Gruppeledernes situationsteori</i>	46
<i>Display 8: Gruppeledernes virkningsteori</i>	48

<i>Display 9: Gruppeledernes normative teori</i>	50
5. Konklusion og diskussion.....	52
Litteraturliste.....	55
Bilagsoversigt.....	57
Bilag 1: Følgrebrev til deltagere i fokusgruppeinterviews oktober 2004.....	58
Bilag 2: Følgrebrev til deltagere i fokusgruppeinterviews oktober 2004.....	60
Bilag 3: Følgrebrev til deltagere i fokusgruppeinterviews december 2004.....	62
Publikationer fra projekt Evaluering af Fælles sprog	64

Forord

Hermed afrapporteres dokumentation af fokusgruppeinterviews med socialdirektører, visitatorer og gruppeledere som et led i udmøntningen af projekt Evaluering af Fælles sprog, der er finansieret af Socialministeriet og Syddansk Universitet. I 2001 henvendte Socialministeriet sig til CAST (Center for Anvendt Sundhedsforskning) på Syddansk Universitet med henblik på en evaluering af Fælles sprog i den kommunale hjemmepleje. Evalueringen blev organisatorisk placeret på Institut for Statskundskab, Syddansk Universitet, Odense, med lektor Morten Balle Hansen som projektleder. Evalueringsprojektet gik i gang i efteråret 2002. For yderligere oplysninger om projekt Evaluering af Fælles sprog: www.faellessprog.net.

Rapporten skal læses som en dokumentation af 3 fokusgruppeinterviews for henholdsvis socialdirektører fredag den 22. oktober, visitatorer mandag den 25. oktober og gruppeledere onsdag den 27. oktober 2004. Den skal *ikke* læses som en evaluering af projekt Fælles sprog, men som en dokumentation af en række fokusgruppeinterviews, der er gennemført som en del af projektet. Det foreliggende datamateriale vil blive analyseret og indgå som en del af den endelige evalueringsrapport (Hansen & Vedung 2005, under udarbejdelse).

Rapporten er i hovedsagen udarbejdet af Henrik D. Jørgensen med Morten Balle Hansen som sparringspartner og forfatter på enkelte afsnit. I en afsluttende redigeringsfase har Morten Balle Hansen endvidere omarbejdet og reduceret enkelte afsnit.

Vi vil først og fremmest gerne benytte lejligheden til at takke deltagerne i undersøgelsen, der har afset både tid og engagement og udvist en særdeles stor velvilje i forbindelse med deres deltagelse i interviewene. Uden deres indsats ville denne undersøgelse ikke have været mulig.

En tak til Jens Ringsmose, der har bidraget i forhold til udvikling af programteoretiske displays.

Endvidere en tak til Line Seest Sinding, Ane Møller, Morten Larsen, Else-Marie Rasmussen og Klaus Birch Lundgaard, der på forskellig vis har bidraget til undersøgelsens gennemførelse.

Sidst, men ikke mindst, en tak til Tina Guldbrandt Jakobsen for klargørelse af manuskriptet til publicering.

Sammenfatning

Nærværende rapport er en dokumentation af en delundersøgelse i projekt Evaluering af Fælles sprog, som vedrører fokusgruppeinterviews med socialdirektører, visitorer og gruppeledere i den kommunale ældrepleje. Interviewene blev gennemført med socialdirektører fredag d. 22. oktober, visitorer mandag d. 25. oktober og gruppeledere onsdag d. 27. oktober 2004.

Rapporten er dels dokumentation for de gennemførte fokusgruppeinterview, og dels indgår den i grundlaget for udvikling af programteorier for Fælles sprog på ældre- og handicapområdet. I fokusgrupperne har der været en række gennemgående temaer, der alle kobler til henholdsvis situationsteori, virkningsteori og normativ teori. De centrale dele af programteorien er:

1. Forestillinger, om hvilke kæder af årsag og virkning der skaber og fastholder den nuværende situation (*situationsteori*).
2. Forestillinger, om gennem hvilke kæder af årsag og virkning en serie af handlinger (interventionen/programmet) kan ændre den givne situation til en anden ny situation eller i nogle tilfælde bevare den nuværende situation (*virkningsteori*).
3. Begrundelser, for at den ændrede eller fastholdte situation er bedre end den situation, der ville være opstået, hvis man ikke havde intervenseret (*normativ teori*).

Rapportens programteoretiske udgangspunkt er gennem nedenstående temaer blevet koblet til fokusgruppernes gennemførelse:

- Hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag?
 - Hvad er hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år?
 - Hvordan virker Fælles sprog i forhold til hovedproblemerne?
- Hvordan kan man forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne?

Temaet vedrørende "hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år" drejer sig om overvejelser, der primært berører situationsteori. Temaet, om hvordan Fælles sprog virker i forhold til hovedproblemerne, drejer sig om virkningsteori. Ligeledes er det overordnede tema, dvs. hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag, udtryk for virkningsteori, men kan også berøre betragtninger om situationsteori. Det sidste tema vedrører, hvordan man kan forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne og drejer sig primært om normativ teori.

Formålet med fokusgruppeinterviewene har været at undersøge, om der er fælles forståelse inden for fokusgruppen omkring ovenstående spørgsmål, samt på de punkter, hvor det ikke er tilfældet, er formålet at nå frem til en fælles forståelse af, hvor der er enighed og uenighed.

Datamaterialet fra disse fokusgruppeinterviews er blevet analyseret og har dannet baggrund for konstruktionen af ni forskellige programteoretiske displays. Forud for konstruktionen af disse displays er der i undersøgelsen dokumenteret, hvilke overvejelser og valg af teoretiske og metodiske karakterer der har påvirket igennem undersøgelsen, herunder udvælgelse af deltagere, datatriangulering, member check, displaymetoden med videre. Dette sker for at sikre undersøgelsens interne og eksterne validitet.

Undersøgelsens resultater er meningskondenseret og sammenfattet i en række displays. Et display er en grafisk eller tabelmæssig fremstilling af kvalitative data i koncentreret form (Dahler-Larsen 2002, 37 ff.). Displayet er opbygget på en systematisk måde, så det er muligt at se et helt datasæt på ét sted og opstillet, så det hjælper med at besvare undersøgelsens formål. Det vil føre for vidt her at resumere indholdet af disse displays, og der henvises derfor til de sider, hvor displayet er sammenfattet. Disse displays baserer sig på en meningskondensation af transskriptioner og observationsnoter ud fra en programteoretisk tilgang. Det er muligt at præsentere undersøgelsens data på andre måder, men det er blevet valgt at benytte én form for displays med meningskondenserede udsagn for de forskellige teoridele og de forskellige faggrupper.

Der er i alt udarbejdet tre displays for hver gruppe af socialdirektører (4.1), gruppeledere (4.2) og visitatorer (4.3) på henholdsvis et situationsteoretisk, virkningsteoretisk og normativt display (se kapitel 4 og frem). Dermed er der udarbejdet 9 forskellige programteoretiske displays.

Evalueringen er den første, der systematisk gennemfører og konstruerer programteorier for Fælles sprog på ældre- og handicapområdet. Den er herudover den første større undersøgelse, der teoretisk, såvel som empirisk, har brugt programteorier på ældre- og handicapområdet i Norden.

1. Indledning

I 1998 introducerede Kommunernes Landsforening (KL) standarden Fælles sprog (FS) inden for ældreplejen i Danmark. I løbet af få år har denne standard spredt sig til omkring 80 % af de danske kommuner (se spørgeskemaundersøgelsen, Hansen et al. 2004). Denne rapport indgår i en evaluering af Fælles sprog, som en blandt flere forskellige undersøgelser. Rapporten har til formål at dokumentere tre fokusgruppinterviews med henholdsvis socialdirektører, visitatorer og gruppeledere, mens andre rapporter dokumenterer projektets andre dele. Der er herudover gennemført en række andre undersøgelser:

- En landsdækkende spørgeskemaundersøgelse til forskellige faggrupper i landets kommuner.
- Tekstanalyser af programteoretiske opfattelser af ældreplejens organisering og Fælles sprogs anvendelse, sådan som de fremtræder i medierne.
- Et casestudie af ældreplejens organisering og Fælles sprogs anvendelse i fem kommuner.
- En analyse af Fælles sprogs anvendelse i kvalitetsstandarder.
- En komparativ undersøgelse af ældreplejens organisering og Fælles sprog-lignende systemers anvendelse i forskellige lande baseret på et review af eksisterende forskning samt komparativ statistik.
- En historisk undersøgelse af ældreplejens og Fælles sprogs udvikling baseret på et review af eksisterende forskning.

Projektet afsluttes med en samlet publikation, der integrerer og analyserer de forskellige dele af projekt Evaluering af Fælles sprog. Bagerst i denne rapport er der en oversigt over rækken af publikationer, der er eller vil blive udgivet fra projekt Evaluering af Fælles sprog.

1.1 Projektbeskrivelse

Det overordnede formål med forskningsprojektet er at gennemføre en evaluering af Fælles sprog med den hensigt at skabe indsigt i, hvordan standarden kan udvikles og tilpasses til fremtidig anvendelse. Evalueringens tre overordnede temaer er:

- *Historie:* Hvordan har Fælles sprog udviklet sig, siden det startede op?
- *Anvendelse:* Hvordan og af hvem bruges Fælles sprog på nuværende tidspunkt?
- *Udviklingspotentiale:* Hvordan kan Fælles sprog udvikles til at forbedre ældre- og handicapområdet i den offentlige sektor?

De forskellige dele af evalueringen berører på forskellig vis de tre temaer. Det er vigtigt at understrege, at indsigten fra nærværende datarapport skal ses i sammenhæng med resultaterne fra de andre dele af projektet.

De tre fokusgruppeinterviews, der er gennemført som en del af nærværende rapport, har handlet om to overordnede temaer:

- Hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag?
 - Hvad er hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år?
 - Hvordan virker Fælles sprog i forhold til hovedproblemerne?
- Hvordan kan man forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne?

I forhold til den programteoretiske tilgang kobles disse temaer på hver deres måde til elementer i programteorien. Selve begrebet “programteori” gennemgås i nedenstående. I relation til temaerne er der tale om en tredeling i forhold til situationsteori, virkningsteori og normativ teori. De forskellige temaer er på forhånd analytisk tilordnet et programteoretisk element.

Temaet vedrørende “hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år” drejer sig om overvejelser, der primært berører situationsteori. Temaet, om hvordan Fælles sprog virker i forhold til hovedproblemerne, drejer sig om virkningsteori. Ligeledes er det overordnede tema, dvs. hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag, udtryk for virkningsteori, men kan også berøre betragtninger om situationsteori. Det sidste tema vedrører, hvordan man kan forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne, og drejer sig primært om normativ teori.

Formålet med fokusgruppeinterviewene er at undersøge, om der er fælles forståelse inden for fokusgruppen omkring ovenstående spørgsmål, samt på de punkter, hvor det ikke er tilfældet, er formålet at nå frem til en fælles forståelse af, hvor der er enighed og uenighed.

I de tre fokusgruppeinterviews blev hovedvægten lagt på de funktioner, som deltagerne hver især varetager i kommunen. Det vil sige, at Fælles sprog primært drøftes som henholdsvis et ledelsesredskab (cheferne), et visitationsredskab (visitatorerne) og et redskab til arbejdsplanlægning (gruppelederne). Der var også lejlighed til at give udtryk for synspunkter vedrørende de andre gruppers anvendelse af Fælles sprog. Gennem den tematiske styring af dagene har vi forsøgt at skabe en kobling til programteoriens forskellige elementer: situationsteori, virkningsteori og normativ teori. Programteori

som begreb gennemgås i følgende afsnit og udvikles yderligere i undersøgelsens afsluttende publikation (Hansen & Vedung 2005, under udarbejdelse).

2. Programteori¹

Programteorier defineres som (sæt af mere eller mindre sammenhængende og udviklede) forestillinger om, hvordan en bestemt intervention (programmet) virker ind på en bestemt situation og ændrer eller bevarer denne. I deres mest udviklede form indeholder programteorier tre elementer:

1. Forestillinger om hvilke kæder af årsag og virkning der skaber og fastholder den nuværende situation (situationsteori).
2. Forestillinger om gennem hvilke kæder af årsag og virkning en serie af handlinger (interventionen/programmet) kan ændre den givne situation til en anden ny situation eller beskytte den nuværende situation imod forandring (virkningsteori).
3. Begrundelser for at den ændrede eller fastholdte situation er bedre end den situation, der ville være opstået, hvis man ikke havde intervenseret eller havde intervenseret på en anden måde (normativ teori).

Programmet i begrebet “programteori” er altså det indgreb – her Fælles sprog – som skal evalueres, og teorien er dels nogle forestillinger om sammenhænge mellem årsag og virkning og dels nogle begrundelser for, at den ændring eller bevaring, som programmet skaber, er en forbedring i forhold til den nuværende situation eller den situation, som ville opstå, hvis programmet ikke gennemførtes.

Der kan her være grund til at afmystificere begrebet teori. Teorier er ikke nødvendigvis noget stort og fint, som udvikles i forskningsverdenen. Alle mennesker udvikler teorier med henblik på at forklare og vurdere de hændelser, de kommer ud for. Teorier kan defineres som forestillinger om sammenhænge mellem årsag og virkning, mellem som minimum to variable (enheder som kan antage variabel størrelse).² I programteorier er den ene variabel programmet, som i denne sammenhæng er Fælles sprog.

2.1 Kilder til programteori³

I mange tilfælde udvikles de vigtigste programteorier af de mennesker, som arbejder med programmet. Kommunale visitatorer danner sig, gennem deres visitationsarbejde, forskellige opfattelser af, hvordan

¹ Dette afsnit er hentet fra Hansen & Vedung 2005 (under udarbejdelse).

² Den forståelse af begrebet “teori”, der anvendes her, står i kontrast til to udbredte opfattelser. I hverdagsproget bruger vi ofte ordet teori om noget virkelighedsfjernt og upraktisk, mens det her er noget praktisk, vi gør mere eller mindre dagligt, når vi eksempelvis prøver at forstå en lidt usædvanlig situation. I forskningsverdenen reserverer man nogle gange teoribegrebet til store logisk-deduktive-systemer, mens begrebet her inkluderer ethvert bud på at forklare et fænomen.

³ Dette afsnit er hentet fra Hansen & Vedung 2005 (under udarbejdelse).

Fælles sprog virker ind på visitationsprocessen. Gruppeledere danner sig, gennem tilrettelæggelsen af hjemmehjælpernes arbejde, forskellige opfattelser af, hvordan Fælles sprog virker ind på arbejdstilrettelæggelsen og hjemmeplejens udførelse. Social- og ældrechefer danner sig, gennem deres arbejde med at lede og styre ældreplejen, forskellige opfattelser af, hvordan Fælles sprog og de ledelsesværktøjer, som bygger mere eller mindre på Fælles sprog, virker ind på ledelsesprocessen.

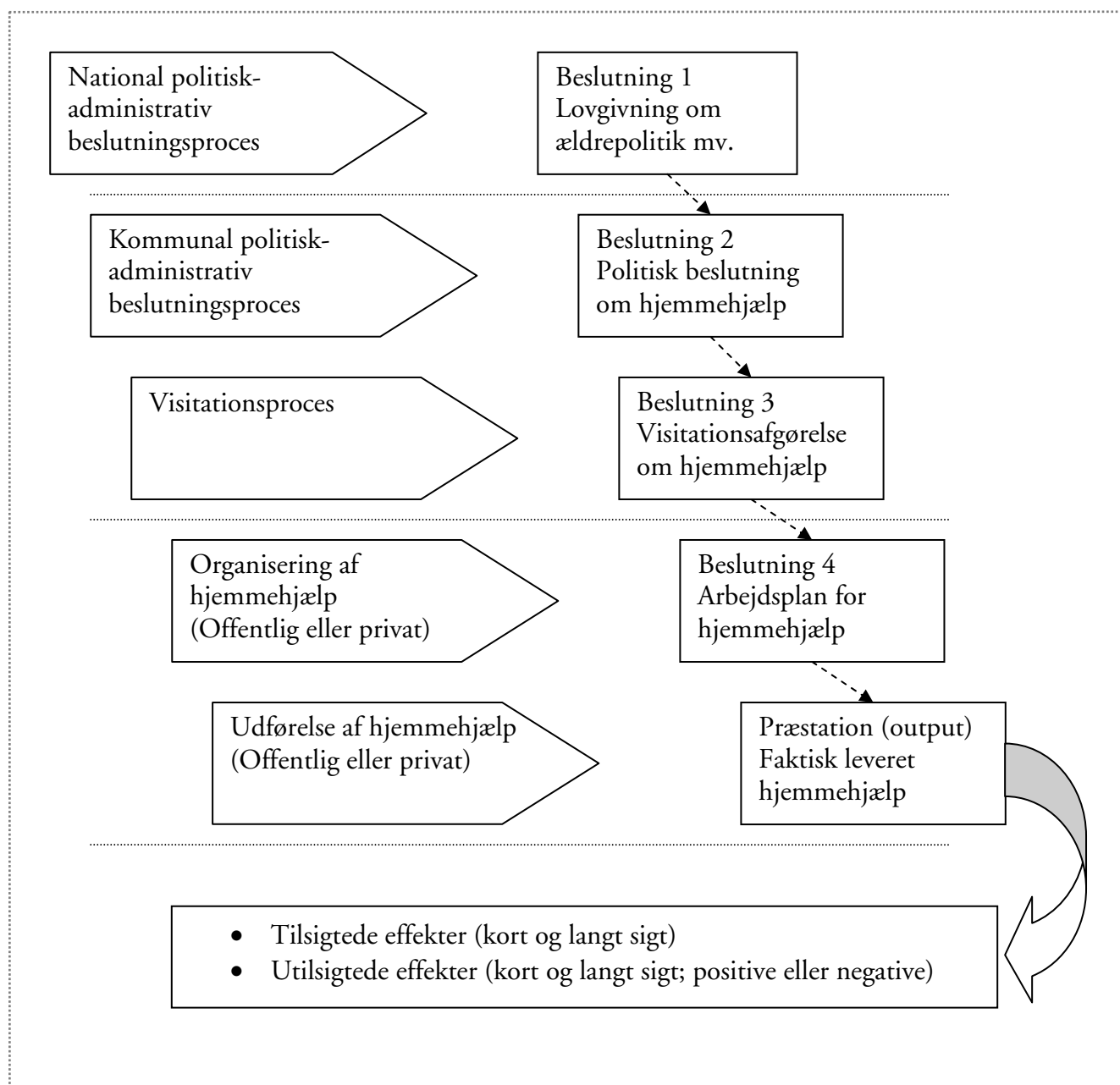
Også politikere og hjemmehjælpere, hvis opgaver på en mere indirekte måde er påvirket af Fælles sprog, kan have udviklet programteorier, som er væsentlige for evalueringen af Fælles sprog.

Det er en grundantagelse i dette evalueringsprojekt, at der er megen indsigt at hente i de programteorier, der udvikles i den daglige praksis med organiseringen af den kommunale ældrepleje.

Der er naturligvis også ofte veludviklede programteorier blandt de mennesker, der har igangsat programmet. Kommunernes Landsforening formulerede en række forestillinger i perioden fra 1994 til 1998, hvor Fælles sprog I blev udviklet, og det samme gælder ved den udvikling af Fælles sprog II, der er foregået samtidig med, at denne evaluering er gennemført.

Men der udvikles også relevante teorier i forskningsverdenen. Ikke lige præcis om Fælles sprog, men om systemer med kendetegn, der minder om Fælles sprog. Der er eksempelvis en række indsigter fra teorier om ledelsesinformationssystemer, implementeringsteori og organisatorisk læring, som er relevante i relation til en evaluering af Fælles sprog.

Med henblik på at konstruere programteorierne bag Fælles sprog er der undervejs i evalueringsprojektet blevet udviklet en model for organiseringen af den kommunale ældrepleje.



Figur 1: Processer og resultater i ældreplejens organisering – en model

- * Pileboksene illustrerer forskellige former for beslutnings- og implementeringsprocesser.
- ** De firkantede bokse illustrerer forskellige former for resultater i form af beslutninger, præstationer og effekter.
- *** De små stiplede pile illustrerer, at den ovenstående beslutning udgør en formel ramme – hjemmelsprincippet – for det nedenstående resultat.
- **** Den brede pil illustrerer en årsag-virkning-relation mellem præstation og effekt.
- ***** De stiplede linier illustrerer forskellige mere eller mindre udviklede organisatoriske grænsedragninger. Den nyeste og mindst udviklede er grænsedragningen mellem bestiller- og udførerorganisation i kommunerne.
- ***** Kassen rundt om figuren illustrerer den samfundsmæssige kontekst, som ældreplejen indgår i.

Modellen er formuleret således, at den sammenfatter nogle generelle træk ved organiseringen af ældreplejen i den danske offentlige sektor, sådan som den i realiteten har set ud siden kommunalreformen i 1970 og endnu længere tilbage i historien. Samtidig antyder den imidlertid også de elementer ved hjemmeplejens organisering, der er under forandring i disse år (Bestiller-udfører-model, centrale visitationsenheder og private leverandører). Modellen illustrerer således både de relativt stabile kontinuerlige elementer i hjemmeplejens organisering, og de elementer der er ved at tage form.

Som på de fleste områder i den offentlige sektor gennemsyrrer hjemmelsprincippet organiseringen af hjemmeplejen. Det gælder både formelt og i mange henseender med tiden også reelt.

På landsplan fører de politisk-administrative beslutningsprocesser frem til nogle overordnede beslutninger om ældre- og socialpolitik, der udmønter i en lovgivning og dertilhørende bekendtgørelser og vejledninger, der danner rammen om primærkommunernes organisering af hjemmeplejen (beslutning 1), jævnfør ovenstående figur 1.

Med hjemmel i lovgivningen træffer primærkommunernes kommunalbestyrelser mere eller mindre detaljerede beslutninger om hjemmeplejens organisering og serviceniveau (beslutning 2). En del af disse beslutninger har i de senere år, som følge af lovgivning, været formuleret som kvalitetsstandarder om pleje og praktisk bistand.

Med hjemmel i lovgivningen og de kommunale beslutninger gennemfører nogle af kommunens ansatte inden for hjemmeplejen en visitationsproces, der munder ud i en visitationsafgørelse, om hvilke ydelser den enkelte borger er berettiget til at modtage (beslutning 3). Visitatoren træffer her en beslutning med hjemmel i lovgivningen (beslutning 1) og i kommunale beslutninger om kvalitetsstandarder og servicedeklarationer (beslutning 2). Denne visitationsopgave er, i løbet af 1990'erne, i stigende grad blevet adskilt fra udførelsen af hjemmehjælpsarbejdet, og siden 1. januar 2003 har det været bestemt ved lov, at visitationsarbejdet skal være organiseret i en central visitationsenhed.

Det er denne visitationsafgørelse, der udgør det formelle regelgrundlag for organiseringen og udførelsen af arbejdet i hjemmeplejen. Visitationsafgørelsen skal dels gives til den enkelte borger, der har fået tildelt hjemmehjælp, og dels til de organisatoriske enheder, der leverer hjemmehjælpen - "leverandørerne".

I mange år har "leverandørerne" udelukkende været kommunalt ansatte hjemmehjælpere og deres ledere, men i de senere år er der kommet flere private leverandører til. Siden 1. januar 2003 er det lovbestemt, at der skal være mindst en privat leverandør i hver kommune.

På baggrund af de forskellige visitationsafgørelser udarbejder lederne inden for hjemmeplejen arbejdsplaner (beslutning 4) for de enkelte hjemmehjælpere.

Med udgangspunkt i disse arbejdsplaner udfører hjemmehjælperne deres arbejde ude hos den enkelte bruger (beslutning 5).

Hjemmehjælpens udførelse kan have forskellige effekter (effekt-niveauet). Der kan være en række tilsigtede effekter på såvel kort som langt sigt. Der kan også være en række utilsigtede effekter på kort og langt sigt. Disse utilsigtede effekter kan, ud fra et givet kriterium, være af såvel positiv som negativ art. Udenom er der desuden en samfundsmæssig kontekst, markeret ved den stiplede linie, der symboliserer forhold, som hjemmeplejen indgår i, dvs. for eksempel medieverdenen (den stiplede markering).

Tekstboks 1: Vigtige aktører i ældreplejens organisering

Vigtige aktører i ældreplejens organisering:

- Nationale politiske beslutningstagere med ældreområdet som ansvarsområde
- Nationale administrative beslutningstagere med ældreområdet som ansvarsområde (herunder særligt socialministeriet og servicestyrelsen)
- Kommunernes Landsforening
- Kommunalpolitikere med ældreområdet som ansvarsområde [beslutningstagere (bestillere) på kommunalt niveau]
- Kommunale administrative chefer med ældreområdet som ansvarsområde [beslutningstagere (bestillere) på organisationsniveau]
- Visitatorerne [beslutningstagere (bestillere) på individniveau]
- Kommunale (og private) ledere med ansvar for organisering af udførelsen af hjemmehjælpsopgaver (leverandørorganisationerne)
- Hjemmehjælperne og deres fagforening (FOA - Forbundet af Offentligt Ansatte)
- Brugere og brugernes interesseorganisationer (herunder særligt ældresagen)
- Brugernes pårørende

Denne model har, sammen med de programteoretiske overvejelser, været styrende for projektets evaluering af Fælles sprog i forhold til modellen på bestiller- og udførerniveau. Det har været gennemgående i hele projektet. Dernæst har det i forhold til nærværende været styrende for udvælgelse af deltagerne og for kodningen af transskriptionerne, der danner baggrund for de programteoretiske displays i sidste del af datadokumentationen.

2.2 Displaymetoden⁴

I forlængelse af den programteoretiske forståelse har vi valgt at benytte displays til at binde data sammen i nogle programteoretiske temaer. Et display er en grafisk eller tabelmæssig fremstilling af kvalitative data i koncentreret form (Dahler-Larsen 2002, 37 ff.). I sin enklest mulige form er et display en liste over temaer, der falder inden for en bestemt kategori. Displayet er opbygget på en systematisk måde, så det er muligt at se et helt datasæt på ét sted og opstillet, så det hjælper med at besvare undersøgelsens formål.

Forud for konstruktionen af disse displays kodes materialet på baggrund af programteori, dvs. situationsteori, virkningsteori, normativ teori og ovenstående figur. Der er herudover enkelte opsamlingskoder, der forsøger at fange resultater, der tydeligvis er vigtige for undersøgelsens problemstillinger, men som af forskellige grunde falder uden for de koder, der er udviklet med udgangspunkt i programteoribegrebet og systemmodellen.

Displays kan have mange forskellige udformninger, men vi har valgt at lade ovenstående programteoretiske inddeling og figuren være styrende for analysen og udarbejdelsen af displays. Der vil senere gives eksempler på, hvordan mening kondenseres fra kodningen af fokusgruppeinterviewene til tekst i et display. Valget af denne tilgang er sket for at sikre undersøgelsens interne validitet⁵ i forhold til undersøgelsens problemstillinger.

Den programteoretiske forståelse er således gennemgående i alle dele af undersøgelsesarbejdet og i udarbejdelsen af displays.

2.3 Rekonstruktionen af programteorier⁶

Den gængse metode til rekonstruktion af programteorier er, at de rekonstrueres ud fra fortolkninger af nedskrevne tekster. Ofte er dette ikke muligt, da programteorier sjældent er fuldt udviklet i disse tekster. I disse hyppigt forekommende situationer kan man tage en rationalitetsantagelse i brug. Evaluator udfylder "hullerne" i programteorien ud fra devisen: Hvis dette program skulle virke efter de

⁴ Dette afsnit er i det store og hele taget fra Hansen (2004) "Note om displaymetoden i kvalitative undersøgelser". Denne note trækker igen kraftigt på Dahler-Larsen 2002.

⁵ Undersøgelsens validitetsbegreb bygger på Maxwell (1996, pp. 86-98), der definerer det som "korrektheden eller troværdigheden af en beskrivelse, konklusion, forklaring, fortolkning eller anden form for redegørelse" (p. 87). Begrebet indebærer ikke nødvendigvis eksistensen af en objektiv sandhed, men det stiller det krav til forskeren, at undersøgelsens troværdighed skal dokumenteres tydeligt. Med intern validitet menes overensstemmelse mellem de data, undersøgelsen har genereret, og de konklusioner, der drages på denne baggrund. Begrebet står i kontrast til ekstern validitet, der vedrører spørgsmålet, om undersøgelsens konklusioner kan generaliseres til andre end de aktører, der har deltaget i undersøgelsen.

⁶ Dette afsnit er hentet fra Hansen & Vedung 2005 (under udarbejdelse).

hensigter, som en rationel beslutningstager må antages at have, skulle følgende sammenhænge mellem årsag og virkning virke ind på situationen og ændre den på følgende vis. En sådan anvendelse af programteori kan siges at have rationalitet som normativt udgangspunkt. Evaluator forsøger at (re)konstruere en rationalitet, der måske ikke var der på forhånd, men som bør være der, såfremt der er en rationel sammenhæng mellem (formelle) mål og midler.

Man kan også rekonstruere programteorien i dialog med feltet. Evalueringen af “Fælles sprog I” blev planlagt som en “teoristytet formativ evaluering” (se projektbeskrivelsen samt gennemgang af begrebet “formativ evaluering” i nedenstående kapitel) med henblik på en analyse af historisk baggrund, nuværende anvendelse og udvikling af forslag til fremtidige forbedringer af Fælles sprog.

Betydningen af teoristytet er forklaret ovenfor, men begrebet “formativ” kræver et par linier. Hermed menes i dette projekt,⁷ at programteoriene udvikles i dialog med væsentlige aktørgrupper i og omkring den kommunale ældrepleje, og at nye programteorier og synteser mellem forskellige programteorier søges formet.

Det formative element i evalueringsprojektet har haft betydning for den proces, hvorigennem grundlaget for fokusgrupperne er udviklet. Igennem godt og vel 2 år har projektet, gennem forskellige empiriske analyser, genereret data om forskellige relevante programteorier i faglitteraturen og i den kommunale ældrepleje. Forskellige aktørgrupper med indsigt i forskellige aspekter af organiseringen af den kommunale ældrepleje har undervejs været inddraget – og dels for nærværende er programteoriene blevet drøftet i fokusgruppeinterviews af 4-5 timers varighed med henholdsvis visitatorer, gruppeledere og social- og ældrechefer. Derudover bliver denne dokumentation indgående drøftet af evalueringsprojektets faglige baggrundsgruppe samt deltagerne i fokusgrupperne. På baggrund af disse drøftelser er datadokumentationen blevet revideret og omskrevet til den endelige version.⁸ Det formative element for nærværende datarapport betyder endvidere, at den kræver formidling af metodeovervejelser, resultater og konklusioner til flere forskellige målgrupper undervejs i processen. Det drejer sig om, udover deltagerne i fokusgrupperne, eksterne rekvirenter som Socialministeriet, Kommunernes Landsforening mv. og andre forskere. Formidlingen har således en meget bredt sammensat målgruppe set i forhold til mange andre typer af evalueringer.

⁷ Den amerikanske evalueringsforsker Michael Scriven refererer Bob Stake for følgende illustration af begrebet: “When the cook tastes the soup, that’s formative; when the guests taste the soup, that’s summative”. (1991, pp. 169). En formativ evaluering laves altså med henblik på en umiddelbar forbedring.

⁸ Ikke desto mindre gælder det naturligvis, som med alle andre publikationer, at kapitlets foreløbige og endelige versioner ene og alene står for forfatterens egen regning.

Der kan være grund til her at reflektere over og begrunde inddragelsen af de mange kilder til programteori, der er lidt usædvanlig i sådanne undersøgelser. I evalueringsterminologisk forstand er der tale om en kombination af en brugerevaluering, forstået som brugerne af Fælles sprog (ikke brugerne af hjemmeplejen) kombineret med en teoribaseret evaluering, hvor evaluatoren rekonstruerer logikken i programmet og trækker på relevant teoretisk viden fra teoridannelser om beslægtede fænomener (analogisk tænkning). En sådan tilgang indebærer den komplikation, at de forskellige programteoretiske positioner i nogle tilfælde kan være i modstrid med hinanden, mens der i andre tilfælde kan laves en syntese.

Hvorfor ikke vælge enten at lave en teoribaseret evaluering eller en brugerevaluering? En begrundelse er, at Fælles sprog har været kontroversiel, og at der derfor er grund til at inddrage flere forskellige synspunkter på Fælles sprog. En anden og væsentligere begrundelse er, at Fælles sprog er tiltænkt og har forskellige funktioner i forskellige dele af den kommunale ældrepleje. Der kan derfor være forskellige opfattelser af, hvordan det virker som visitationsredskab, som gruppeledernes redskab til tilrettelæggelse af hjemmehjælpernes arbejde, som styringsredskab for de politiske og administrative ledere, som redskab til lokal og national benchmarking mv. En tredje begrundelse er, at de forskellige kilder kan give et mere nuanceret og facetteret billede af Fælles sprogs virkemåde i den kommunale ældrepleje.

2.4 Hvad er Fælles sprog?⁹

Der var således en lang række forhåbninger knyttet til Fælles sprog, men hvad var det så for et redskab, man udviklede til at imødekomme disse forhåbninger?

Som navnet antyder, er der tale om at indføre et fælles sprog inden for ældreplejen. Situationen før Fælles sprog betegnes som en situation uden et sådant fælles sprog. I nogle tilfælde bruger man forskellige betegnelser om de samme aktiviteter, og i andre tilfælde bruger man de samme betegnelser om forskellige aktiviteter. Indførelsen af Fælles sprog er således en bestræbelse på at standardisere de begreber, der anvendes i ældreplejen. Men der er også tale om at indføre nogle nye begreber, som ikke blev anvendt før indførelsen af Fælles sprog.

De begreber, som standardiseres, indføres og systematiseres med Fælles sprog, vedrører dels en standardiseret beskrivelse af de ældres funktionsevne, dels en standardiseret beskrivelse af kommunens serviceydelser til de ældre og dels en standardiseret opgørelse af nogle kommunale nøgletal.

⁹ Dette afsnit er hentet fra Hansen & Vedung 2005 (under udarbejdelse).

I tekstboksen nedenfor er der redegjort for de centrale karakteristika ved Fælles sprog.

Tekstboks 2: Hvad er Fælles sprog I?

Hvad er Fælles sprog I?

Fælles sprog er *et standardiseret kategoriseringssystem* til anvendelse inden for det kommunale ældre- og handicapområde. Fælles sprog består af tre dele:

1. En funktionsvurdering, hvor potentielle brugeres behov vurderes
2. Et ydelseskatalog, der skal beskrive kommunernes forskellige serviceydelser, samt
3. Kommunale nøgletal

1. Funktionsvurderingen er udviklet til at beskrive den potentielle brugers funktionsevne på otte områder: personlig pleje, spise og drikke, mobilitet, daglig husførelse, aktivitet, socialt samvær/ensomhed/netværk, mental og psykisk tilstand samt akut/kronisk sygdom/handicap. Et niende område, som ikke indgår i selve funktionsvurderingen, er boligens betydning for borgerens funktionsevne. Inden for hvert område anvendes fire funktionsniveauer (kan selv, klarer stort set selv, har vanskeligheder, er ude af stand til).

2. Ydelseskataloget er udviklet til dels at beskrive de kommunale serviceydelser, der er rettet mod den enkelte bruger (cpr-relateret), og dels de ydelser der er rettet mod grupper af brugere (grupperelateret). Inden for hver gruppe er der 14 ydelseskategorier: personlig pleje; psykisk pleje og omsorg; målrettede pædagogiske opgaver; undersøgelser og behandling; ernæring; medicingivning og -administration; praktisk bistand – rengøring; praktisk bistand – tøjvask; praktisk bistand – indkøb; træning; aktivitet; forebyggelse og sundhedsfremme; anden hjælp til brugeren; vurderinger og administrative opgaver. Hver af de 14 kategorier er yderligere opdelt i specifikke opgaver.

3. Nøgletal vedrørende:

- Boligforhold (plejebolig og øvrige boliger)
- Personaleforhold (personalekategorierne opgøres på lønforbrug; personaleomsætning; fuldtidsstillinger)
- Driftsøkonomiske nøgletal: (samlede nettodriftsudgifter på ældreområdet; nettodriftsudgifter for +67-årige; nettodriftsudgifter for under 67-årige)
- Øvrige nøgletal: (visitation af beboere i plejeboliger; vejtid inkl./ekskl. visiteret tid)

(Hansen & Vedung 2005, under udarbejdelse)

Fælles sprog består altså af tre dele. En funktionsvurdering, der skal beskrive de potentielle brugeres behov, et ydelseskatalog, der skal beskrive kommunernes forskellige serviceydelser, samt nogle kommunale nøgletal.

Der henvises i øvrigt til www.kl.dk og til “Publikationerne om Fælles sprog - katalogerne” (KL 1998; 2002) for yderligere information om historien bag og indholdet i Fælles sprog. I rækken af publikationer, der udgives inden for evalueringens rammer, er der desuden en historisk gennemgang i Ringsmose et al. (2005, under udarbejdelse).

3. Metodiske overvejelser

I det følgende redegøres for de metodiske valg med betydning for nærværende datadokumentation. Det er centralt for troværdigheden af undersøgelsen at argumentere for de valg, der er truffet med hensyn til de metodiske forhold, der har indflydelse på forskningsprocessen og det endelige resultat (Alvesson et al. 2000; Kvale 1997).

Vi har i denne datadokumentation og i udarbejdelsen af displays forsøgt at overholde følgende tre regler (Dahler-Larsen 2002):

- “Autenticitetsreglen”, dvs. afrapportering af data ud fra deres mest autentiske form. Der er ikke gengivet, hvad vi mener at kunne huske, at nogen har sagt, men derimod udskrifter af optagelser, der er foretaget i forbindelse med gennemførelse af fokusgrupperne.
- “Inklusionsreglen”, dvs. afrapportering af alle data inden for en kategori, når der afrapporteres om kategorien. Vi har *ikke* forsøgt kun at finde de mest “bekvemme” eksempler frem, dvs. f.eks. kritiske resultater skal også fremlægges og være tilgængelige.
- “Transparensreglen”, dvs. vi har forsøgt at gøre det gennemskueligt for læseren, hvordan vi er nået fra metode til data – og derfra videre til analyse og konklusion. Der henvises herudover til ovenstående note om intern validitet.

Ideen bag et fokusgruppeinterview er at udnytte en dynamik mellem deltagerne i gruppen til at skabe rige og mangefacetterede data, der indgående beskriver deltageres forskellige oplevelser og erfaringer med emnet i fokus – i dette tilfælde erfaringer og holdninger til Fælles sprog. Vi valgte at gennemføre fokusgruppeinterviews, fordi vi vurderede, at de var bedst egnede til at give en mere nuanceret belysning af deltageres relation til Fælles sprog og kunne sikre en høj intern validitet i grundlaget for udvikling af programteoretiske displays for Fælles sprog. Gennemførelsen af disse fokusgruppeinterviews skal ses i sammenhæng med andre dele af undersøgelsen og er et led i en datatriangulering, der skal sikre undersøgelsens eksterne validitet. I det følgende vil en række metodiske forhold, valg og erfaringer med forberedelsen og gennemførelsen af fokusgruppeinterviewene blive gennemgået.

3.1 Fokusgruppeinterviews

Formelt set er en fokusgruppe eller et fokusgruppeinterview et semistruktureret interview med typisk 5-10 deltagere, hvor en moderator søger at igangsætte en gruppediskussion, der leder frem til en nuanceret belysning af et fokuseret emne (Dahler-Larsen 2003, 189 ff.). Semistruktureret betyder, at

interviewets forløb er delvis struktureret på forhånd gennem en spørgenøgle eller -guide, som moderator bruger i løbet af processen. For nærværende undersøgelse var der for fokusgruppeinterviewene tale om, at der var fire gennemgående temaer, samt forberedte spørgsmål og øvelser. Men resten af forløbet afhæng af deltagernes bidrag til diskussionen og gruppens dynamik.

Idealet for fokusgruppeinterviews er en tvangfri og næsten selvkørende proces, hvor deltagerne inspirerer hinanden, og hvor enhver har mulighed for at give sit særlige bidrag til datadokumentationen. Fokusgruppen kan derfor ses som en temastyret gruppesamtale, der baserer sig på dialog mellem forskellige deltagere snarere end på dialog med interviewerens som ved det personlige interview.

I forhold til enkeltinterviews, hvor det er muligt at gå mere i dybden med den enkelte deltagers historie og forudsætninger, og hvor det let kan føre til diskussion af personlige forhold, kan fokusgruppen i den sammenhæng "afprivatisere" de gennemgående temaer. Samtidig kan gruppen betyde, at deltagerne retter deres svar, ikke så meget mod interviewerens forventninger, men snarere mod gruppens egne gyldighedskriterier. Vi oplevede dog ikke, at fokusgruppeinterviewet medførte stærke polariseringer i synspunkterne eller omvendt, at interviewpersonerne i bestræbelserne på at styrke en given "fællesskabsfølelse" kom til at fremstå mere enige, end de ellers ville gøre under andre former.

Det har været ambitionen at forsøge at fastholde en række fokuserede emner, men hvad der siges om det konkrete emne, og hvilke aspekter af emnet der optager deltagerne, er helt op til deltagerne selv. Det har været vigtigt at sikre, at de aspekter, som deltagerne finder vigtige i relation til emnet, bringes frem. Dertil kommer, at gruppen virker som en form for kontrol for ekstreme eller "usande" oplysninger.

I et fokusgruppeinterview sker der en belysning af de konkrete emner dels ud fra hver af deltagernes synsvinkel, hvor de bidrager med erfaringer og perspektiver fra deres hverdag, og dels ud fra, at deltagerne forholder sig til hinanden og hinandens udsagn i løbet af interviewet. Moderator (Morten Balle Hansen) kan have stor betydning for fokusgruppens gruppedynamik. Intervieweren satser i fokusgruppeinterviews ikke på udsørgen af enkeltpersoner, men optræder som moderator, der kan igangsætte og fremme en gruppeproces.

Det betyder, at en væsentlig ide bag fokusgruppeinterviews er at bruge gruppedynamikken som et instrument til at fremme dataindsamlingen. En god gruppeproces kan fjerne hæmninger, aktivere glemte detaljer og blottlægge forskelligheden i oplevelser og erfaringer. I den vellykkede ("ideelle lærebogs-") proces når man frem til en tilstand af "rapport", dvs. en tillidsfuld tilstand, hvor

interviewudsagnene flyder tvangfrit (Dahler-Larsen 2003, 190). Vi har blandt andet derfor, som en forudsætning for en “god” gruppedynamik, sikret deltagerne og deres kommuner anonymitet.

I de gennemførte fokusgruppeinterviews har gruppedynamikken betydet, at deltagernes opdagelse af forskelle og ligheder ofte har virket inspirerende på deltagernes engagement og ansporet deltagerne til at udtrykke deres standpunkter mere eksplicit. Vi har herudover lært en hel del om forholdene mellem socialdirektører, visitatorer og gruppeledere alene ved at iagttage, hvordan disse forholder sig til hinanden i løbet af et gruppeinterview. Dannelse af erfaringer og holdninger sker i sociale sammenhænge, og fokusgrupper kan således betragtes som et “lille mikrokosmos” eller “udsnit” af, hvad der ellers sker i ældreplejen i det daglige (ibid. 2003, 191).

Selvom der kan drages en række videnskabssteoretiske og metodiske forbehold, er der indsamlet mange gode erfaringer med fokusgruppeinterviews (Morgan 1997). Spørgsmålet om troværdig og gyldighed er vigtigt, uanset om der anvendes kvantitative eller kvalitative undersøgelsesmetoder (Kvale 1997, 275 ff.). I forhold til forberedelsen, gennemførelsen og analysen har der været en række forhold, der har været inddraget.

I denne undersøgelse har vi arbejdet på at sikre den eksterne validitet ved at sende en foreløbig version af datarapporten ud til deltagerne af fokusgrupperne. Det sker som en form for “deltagerkontrol” (member check), hvor deltagerne har fået mulighed for at ændre faktuelle fejl eller misforståelser, men også for at kunne inddrage deres fortolkninger og kommentarer til fokusgruppeprocessens dokumentation og analyseresultater. Gennem denne dokumenterede “kontrol” skabes der transparens i forhold til datagrundlaget og fortolkningerne heraf. Dette betyder endvidere, at den interne validitet af undersøgelsen højnes. Konkret har vi via posten udsendt et foreløbigt eksemplar af datadokumentationsrapporten med tentative analyser til hver af deltagerne i fokusgruppeinterviewene og efterfølgende taget kontakt til deltagerne via e-mail og telefon. Herudover er andre fagpersoner med kendskab til ældreområdet og Fælles sprog blevet inddraget i forhold til denne gennemlæsning. Vi forbeholder os dog retten til og ansvaret for analyserne i rapporten, men har dog brugt de kommentarer og fortolkninger, deltagerne efterfølgende har bidraget med.¹⁰

En væsentlig indvending i forhold til fokusgruppeinterviews er “forsker bias” (Maxwell 1996, 90). Forsker bias kan forekomme, hvis man bare uden videre tilpasser dataene til ens teori. Displaymetoden

¹⁰ Vi har i nærværende rapporten inddraget de forskellige deltageres fortolkninger i en nuancering af analyserne. Denne dialog har været særdeles konstruktiv i forhold til konstruktionen af displays. Vi har herudover fået rettet én faktisk fejl.

er én metode til at modvirke denne skævvridning. Kravene til metoden sikrer, at undersøgelsen baserer sig på datamaterialet – og ikke “kun” de dele, der er tilpasset til metoden. En anden måde at afhjælpe dette problem er ved at inddrage flere datakilder og forskellige metoder i analysen. Baggrunden for denne undersøgelse og analyserne i undersøgelse skal ses i sammenhæng med de andre gennemførte undersøgelser, dvs. iagttagelser fra flere forskellige datakilder eller “datatriangulering”. Gennem denne datatriangulering er det forsøgt at tage højde for de mest oplagte risici for denne type påvirkning. Udover at det højner den eksterne validitet, så giver det et mere troværdigt eller “reliabelt” resultat end en undersøgelse, der “kun” baserer sig på en type iagttagelser (Miles et al. 1998, 1999). Vi opnår derved en større sikkerhed for, at vi virkelig måler det, vi udtaler os om. Dette påvirker også grundlaget for den senere displaykonstruktion. Undersøgelsens analyser og fortolkninger baserer sig på en bredere kontekst gennem datatriangulering.

I forbindelse med gennemførelse af fokusgruppeinterviewet er et begreb som “reaktivitet” aktuelt i de tilfælde, hvor forskeren på den ene eller anden måde påvirker deltagerne til et bestemt svar, altså vil påtvinge deltagerne én bestemt holdning eller opfattelse (Maxwell 1996, 91). Det har vi forsøgt at mindske risikoen for ved at anvende brede og åbent formulerede spørgsmål. Undervejs i fokusgrupperne er det ligeledes blevet betonet og klargjort, at forskellighed i erfaringer eller holdninger er vigtige at få med. Deltagernes mulighed for at bidrage med kommentarer til rapporten (member check) skal også ses i det lys. Moderator skal dog “påvirke og afprøve” holdninger – og nærværende er del af en formativ undersøgelse, hvorfor det er vigtigt, at forskeren og deltagerne i fællesskab bliver “klogere” gennem processen.

Udvælgelsen af deltagerne til fokusgrupperne baserer sig på samme hensyn. Det er her ydermere vigtigt at sikre den eksterne validitet gennem udvælgelsen af deltagerne. Deltagerne er alle udvalgt i forhold til en række fælles kendetegn, som er gennemgående for resten af populationen af socialdirektører, visitatorer og gruppeledere. Det giver grundlag for at formode, at deres holdninger i stort omfang deles af andre i lignende positioner. Hertil kommer, at der i forhold til denne undersøgelse er gennemført en række andre undersøgelser, herunder casestudier i en række kommuner og en survey blandt alle landets kommuner mv., hvorfor det gennem datatriangulering giver mulighed for dels analytisk generalisering og i nogle tilfælde også empirisk. Hvis der i fokusgrupperne for eksempel er udpræget enighed om et givent forhold eller en påstand, og med inddragelse af ovenstående data fra andre undersøgelser, så kan det sandsynliggøres, at det kan antages at være af mere generel karakter for hele området – og derfor muligt at generalisere ud fra. Vi har udvalgt deltagerne ud fra en række forskellige kriterier, der sikrer, at deltagerne i fokusgrupperne er repræsentative langs en række forskellige dimensioner. Deltagernes

bidrag sammenholdt med datatrianguleringen giver muligheder for analytiske, såvel som til dels empiriske, generaliseringer ud fra materialet. Selvom antallet af deltagere er begrænset i fokusgrupperne, og det i streng statistisk forstand ikke er repræsentativt materiale, så tillader undersøgelsen gennem datatrianguleringen en række generaliseringer ud fra materialet. Se næste afsnit for forskellige kriterier for udvælgelse af deltagerne til fokusgrupperne.

I den forbindelse er displaymetoden et centralt værktøj, hvis ovenstående tre regler om autenticitet, inklusion og transparens følges. Det er med til at sikre intern validitet af analyserne, da metoden sikrer, at vi meningskondenserer på de data, der er genereret i det konkrete fokusgruppeinterview. Den konkrete arbejdsproces og eksempler dokumenteres senere i kapitlet.

Valget af denne tilgang med brug af displays er derfor sket for at sikre undersøgelsens interne validitet i forhold til undersøgelsens problemstillinger. Materialet fra fokusgrupperne er blevet gennemlæst med henblik på en meningskondensering, der skal munde ud i en række displays. Et display er en grafisk eller tabelmæssig fremstilling af kvalitative data i koncentreret form (Dahler-Larsen 2002, 37 ff.). Displayet er en form for systematisk måde, der giver mulighed for at se et helt datasæt på ét sted og opstillet, så det hjælper med at besvare undersøgelsens formål. Displays i nærværende undersøgelse er med til at binde data sammen i nogle programteoretiske temaer. Displays kan have mange forskellige udformninger, men vi har valgt at lade ovenstående programteoretiske inddeling være den styrende ramme for analysen. Fra fokusgruppeinterviewene bruges deltagerens udsagn som grundlag for meningskondensering i en række programteoretiske displays. Vi baserer disse tolkninger på inddragelse af de forskellige data, der er blevet genereret i løbet af dagene, herunder ordrette transskriptioner, observationsnoter, flip-overs og noter fra diskussionerne. Kodningen sker på baggrund af programteori, dvs. situationsteori, virkningsteori, normativ teori og ovenstående figur 1. Der er herudover enkelte opsamlingskoder, der forsøger at fange resultater, der tydeligvis er vigtige for undersøgelsens problemstillinger, men som af forskellige grunde falder uden for de koder, der er udviklet med udgangspunkt i programteoribegrebet og systemmodellen. Igen er det centralt at inddrage deltagerne fra fokusgruppeinterviewene og andre fora, der er tilknyttet undersøgelsen i valideringen af disse displays. Der vil senere gives eksempler på, hvordan mening konkret kondenseres fra en sproglig form til tekst i et programteoretisk display.

Brugen af fokusgruppeinterviews er derfor sket ud fra en vurdering af ønsket om at samle relevante data inden for en programteoretisk ramme samt at bruge ligheder og forskelle mellem forskellige personers erfaringer med Fælles sprog og benytte en gruppes dynamik til at fremme den side af dataindsamlingen.

De data, som er fremkommet i fokusgruppeinterviewene, er “rigere og mere sigende”, end vi kunne forvente, hvis vi alene havde holdt os til undersøgelsens udgangspunkt, dvs. undersøgelsens perspektiv ikke blot konstitueres af det eksplicite og erklærede udgangspunkt, men det uforudsigelige i iagttagelserne og i måden, der arbejdes med de datamæssige iagttagelser på.

I nedenstående gennemgås en række forhold, der vedrører forberedelsen og den konkrete gennemførelse af fokusgruppeinterviewene. Det er samtidig også en del af udmøntningen af ovenstående tre regler.

3.2 Sammensætning og gennemførelse af fokusgrupperne

Et centralt forhold er udvælgelsen af deltagerne til fokusgrupperne. Der skal være en passende overensstemmelse mellem deltagerne og emnet. Deltagerne er udvalgt ud fra, at de har en tilknytning til Fælles sprog, og at de vil deltage i en frivillig og engageret samtale herom. I den forbindelse har figur 1 været styrende for udvælgelse af, hvilke niveauer der skulle inviteres til fokusgruppeinterviews. Det er blevet valgt, i forbindelse med udvælgelsen af deltagerne til fokusgruppeinterviewene, ikke at inddrage politikere på nationalt henholdsvis lokalt niveau, hjemmehjælpere, private virksomheder og borgere. Der er i denne del af undersøgelsen fokus på 3 andre niveauer, altså de centrale dele af bestiller-udførerdelene af de kommunale organisationer. Det har været prioriteret at sætte fokus på bestiller-udførerdelene, da disse grupper har direkte erfaringer med Fælles sprog i den kommunale hjemmepleje. De andre grupper, som ikke inddrages, er relevante, men de inddrages gennem fokusgruppedeltagernes betragtninger og i andre dele af undersøgelsen.

Sammensætningen af en gruppe kan variere fra homogen til heterogen. Alt andet lige ønskes et vist niveau af heterogenitet i gruppen, fordi det muliggør flere nuancer i datamaterialet. Der skal imidlertid være homogenitet nok til, at de andre deltagere i fokusgruppen forstår, hvad der siges. Det er ikke hverken homogenitet eller heterogenitet i sig selv, der kan gøre fokusgruppen produktiv, men “balancen” eller “spillet” imellem dem (Dahler-Larsen et al. 1997, 7). I praksis er det svært at forudsige, hvilke skillelinier der kommer til at præge en fokusgruppe. Der kan vise sig forskelle undervejs i processen, som ikke var tiltænkt eller forudset, da fokusgruppen blev tilrettelagt.

I forhold til planlægningsfasen er det muligt at benytte tre slags kriterier for udvælgelse og dannelse af de forskellige fokusgrupper i betragtning.

Tekstboks 3: Tre kriterier for udvælgelse og dannelse af de forskellige grupper til fokusgruppeinterviews

Tre kriterier for udvælgelse og dannelse af de forskellige grupper til fokusgruppeinterviews
<ul style="list-style-type: none">• “Individkarakteristika” (“Uniform control characteristics”), dvs. det der er fælles for de individuelle deltagere i alle grupper. I dette tilfælde: 1) alle arbejder med eller kender til Fælles sprog i deres respektive kommune, 2) deltagerne kommer fra kommuner med over 20.000 indbyggere, 3) at deltagerne har besvaret eller medvirket til besvarelse af deres tilsendte spørgeskema i forårets undersøgelse.• “Gruppekriterier” (“Common composition control”) er en beskrivelse af den sammensætning af grupper, som er fælles for alle grupper, dvs. det der betegner fællestræk i måden at sammensætte grupper på. I dette tilfælde: 1) deltagerne må gerne repræsentere forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, selvom de bestrider “samme position”, 2) hvis det er muligt, så skal begge “køn” være repræsenteret, 3) at kommunerne er forskellige geografisk og spredt over hele landet, 4) at disse kommuner “typemæssigt” repræsenterer forskellig geografi (bykommuner og landsbykommuner).• “Forskelskriterier” (“Break-karakteristika”) er en beskrivelse af forskelle mellem deltagerne i de forskellige grupper, dvs. det der adskiller den ene gruppe fra den anden. I denne sammenhæng er det forsøgt: 1) at få deltagere med forskellige holdninger og erfaringer med Fælles sprog på hver deres niveau, 2) at grupperne består af henholdsvis gruppeledere, visitatorer og socialdirektører (i modsætning til blandende grupper).

Ved at kombinere disse forskellige typer kriterier har vi sammensat og gennemført fokusgruppeinterviews med de tre forskellige grupper af aktører: socialdirektører, visitatorer og gruppeledere.

Fra deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen udtrak vi en bruttoliste af mulige deltagere. Det var herefter overladt til “frivillighedsprincippet”, om deltagerne ville tage imod invitationen. Deltagerne fik tilbudt forplejning og kompensation for transportudgifter. I den forbindelse er det vigtigt at være opmærksom på, at frivilligt interesserede kan have andre meninger, måske klarere meninger, måske mere positive eller negative meninger om Fælles sprog end alle andre, som også kunne eller burde have ytret sig. Herudover kan det forventes, at deltagerne kan være mere interesserede og vidende end gennemsnittet af andre inden for deres respektive faggrupper. Dertil kommer andre forhold som for eksempel velvilje og samtykke fra ledelsen i de forskellige organisationer. Organisationer eller ledere med meget dårlige erfaringer med Fælles sprog ville måske i større omfang vælge ikke at sende nogen repræsentanter til

deltagelse i fokusgrupperne. Andre forhold som arbejdspress og pludselig sygdom mv. kan også have betydning for en eventuel (manglende) deltagelse i fokusgrupperne.

Det viste sig ikke svært at skaffe deltagere til fokusgrupperne. Vi forsøgte at udvælge en række datoer, der passede så mange deltagere som muligt. Datoerne er i den forstand tilfældige og ikke analytiske eller “erfaringsmæssigt” begrundede.

I forhold til gennemførelsen af fokusgruppeinterviewet og datadokumentation har vi tilstræbt at overholde aftaler om beskyttelsen af enkeltpersoner med hensyn til anonymisering, fortrolighed og samtykke i forhold til deltagelse. Der sker for at sikre, at enkelte udsagn ikke kan henføres til konkrete personer eller kommuner. Vi har udover hensynet til enkeltpersoner – efter aftale med deltagerne – valgt at anonymisere, hvilke kommuner der deltager. Det sker også i forlængelse af ønsket om en tvangfri gruppeproces, hvor deltagerne skal kunne ytre holdningerne “frit”.

Før de enkelte fokusgruppeinterviews var der udsendt skriftligt materiale om evalueringen: om baggrunden for programteori (Hansen & Vedung 2005, under udarbejdelse), resultater fra “Spørgeskemaundersøgelse af brugen af Fælles sprog i de danske kommuner” (Hansen et al. 2004), kørselsvejledning, en række tabeller med statistik for de forskellige grupper (enkelte tabeller baseret på data fra spørgeskemaundersøgelsen optrykt fra spørgeskemaundersøgelsen) samt et følgebrev (Jf. bilag 1-3).

Moderator (Morten Balle Hansen) havde til hver gruppesamtale forberedt en række programpunkter. Målsætningen var, at processen skulle dirigeres i forhold til at holde fokus på en række forskellige temaer, som var planlagt på forhånd. Der var til denne brug forberedt en spørgenøgle med en række overordnede temaer og underordnede konkrete spørgsmål. Herved var det muligt at spørge ind til og følge op på en række specifikke emner. Der var forud for dagen planlagt en række “cirka-tidspunkter” for emneskift, som en slags sikkerhed for at nå frem til det mest “fokuserede” i tide. Dagene blev alle afbrudt af en arbejdsfrokost af cirka en halv times varighed.

I relation til planlægningen af disse fokusgrupper har det været vigtigt at fastholde en vis fleksibilitet og faglig refleksivitet, så iagttagelser fra den første fokusgruppe kunne give input i forhold til den næste. Det var blandt andet iagttagelser af deltagerne karakteristika og erfaringer med strukturen i processen, for netop på den måde at få de temaer på banen, som har betydning for deltagerne relation og holdninger til Fælles sprog.

Tekstboks 4: Faktaboks – til og med fokusgrupperne

Faktaboks – til og med fokusgrupperne
Udvælgelse af deltagerne ud fra database og forskellige kriterier. Herefter udsendelse af skriftlige invitationer og efterfølgende telefonisk kontakt. Fastlæggelse af endelige datoer: 22., 25. og 27. oktober 2004. Udsendelse af endelige invitationer og forberedelsesmateriale til deltagerne. 3 fokusgrupper med 5 socialdirektører, 7 visitatorer og 6 gruppeledere. Fokusgrupperne fastlægges at have en varighed på 4 timer for socialdirektørerne og 5 timer for visitatorer og gruppeledere. Dette var inklusiv pauser og frokost. Forberedelse af en række temaer med spørgsmål og opgaver. Dagene blev gennemført med temarunder og diskussioner af spørgsmål. Fokusgrupperne blev gennemført i mødelokalet på Institut for Statskundskab, Syddansk Universitet, Odense.

3.3 Kodning og fremstilling af kvalitative data

Efterfølgende har de gennemførte fokusgruppeinterviews resulteret i mere end 12 timers optagelser på digitale minidisks. Alle fokusgruppeinterviews er efterfølgende blevet fuldt transskriberet, dvs. alt hvad deltagerne har fremført af udsagn er blevet fastholdt ordret på skrift. Transskriptionerne af fokusgruppeinterviewene har i gennemsnit svinget mellem 9-14 timers transskription per times optagelse. Transskriptionerne er mere arbejdsintensive end almindelig interview, da selve processen gør aflytning og afskrivningen væsentligt mere kompliceret. Det har resulteret i knap 250 siders tekst (normale A4-sider), som efterfølgende er blevet gennemlæst og kodet. Under fokusgruppeinterviewene foregår der for eksempel en masse nonverbal kommunikation, som minidisken ikke opfanger. Der er undervejs en række situationer eller dialoger, hvor interviewpersoner gestikulerer eller på anden vis med kropssproget kommer med udtryk, som har betydning for den efterfølgende fortolkning. Der er derfor i notatform blevet fastholdt en række supplerende forhold som mimik og gestik, f.eks. hvis der grines eller rystes på hovedet og lignende. Der er undervejs, udover skriftlige notater, desuden blevet brugt "flip-over" og "projektor" til at fremvise "plancher" og fastholde eventuelle notater. Disse kan ikke afrapporteres i nærværende "format", men er blevet inddraget, såfremt det påvirker "konteksten" for udsagnene. Der har til transskriptionsarbejdet været tilknyttet et par studentermedhjælper, der sammen med forfatterne har gennemført dette arbejde. Alle der har transskriberet fokusgruppeinterviews har selv deltaget i afviklingen af fokusgrupperne. Det sker for at undgå misforståelser, inddrage

observationsnoter, tilgodese metodiske forhold ved fokusgrupperne og derved i sidste ende sikre så fyldestgørende transskriptioner som muligt.

I forhold til så stor en datamængde er det nødvendigt at fokusere og afgrænse data. Det er ikke muligt at være “åben” mod alt hele tiden, hvorfor det er nødvendigt at definere og afgrænse sit perspektiv, hvis ikke Fælles sprog skal ende med at blive en formløs analysegenstand. Forud for gennemlæsningen af transskriptionerne har vi med projektets teoretiske forforståelse udarbejdet en kodebog. Der har til dette arbejde været udarbejdet en “kodebog”, der ud fra programteoretiske overvejelser og figur 1 specificerer, hvilke regler de forskellige koder skal følge. Kodebogen er en komplet liste over de koder, der efterfølgende danner grundlag for analysen. Kodebogen består af mere end 100 forskellige koder.

Transskriptionerne er derfor blevet kodet med udgangspunkt i en række forskellige “regler”. Reglerne har den fordel, at de kan ekspliciterer, hvordan vi har behandlet data – og derved gør det muligt for andre at gennemskue, hvordan datafremstillingen er foregået. Det har hele tiden været vigtigt at sikre det forståelsesmæssige aspekt ved data, altså en form for begrundet refleksion over de konkrete metodiske skridt, så dette ikke får en “mekanisk” karakter. Det har været væsentlig for undersøgelsen, at data og databearbejdning ikke er forsøgt underprioriteret, og at analysen ikke kun baseres på selektive udpluk, som for eksempel handler om flere ting, der kun er løst beslægtede eller revet ud af en sammenhæng med ældreområdet og Fælles sprog (jf. context-stripping). Vi har derfor prioriteret at være med i alle dele af processen og herunder også transskribering, selvom det er meget tidskrævende. At arbejde med kvalitative metoder er *ikke* en mekaniske proces. Det sker desuden for at sikre, at undersøgelsen ikke giver et grundlæggende utroværdigt eller uvederhæftigt billede. Gennem dette arbejde sikres undersøgelsens validitet.

I forhold til fokusgruppeinterviewene er der tale om, at vi gennemlæser transskriptionerne og tildeler passager eller udsagn forskellige koder. På dette niveau er der tale om, at koderne hjælper til at sortere “talesprog” i en række forskellige kategorier, struktureret ud fra programteoretiske overvejelser, og hvilket område af hjemmeplejen der er tale om. Der er i denne proces tale om en afgrænsning og fortolkning i forhold til den teoretiske forståelse af programteori. Disse koder giver et fokus i forhold til ovenstående teoriapparat og et grundlag for fortolkningen af disse passager ind i nogle displays.

Kondenseringen af datamaterialet er gennemført på baggrund af den teoretiske forståelse med baggrund i følgende gennemgående forhold:

Kodning af data fra fokusgruppeinterviews
<ul style="list-style-type: none">• Programteori, dvs. en opdeling i situations-, virknings- og normativ teori. Det er en overordnet tredeling af alle interviews. Tematiseringen er en sammenhængende udmøntning af programteoriens tre elementer, dvs. (jf. afsnit 2):<ul style="list-style-type: none"><i>Tema 1 (situationsteori): Hvad er hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år?</i><i>Tema 2 (virkningsteori): Hvad er Fælles sprog, hvordan bruges det og hvordan virker det? Virker det i forhold til hovedproblemerne?</i><i>Tema 3 (virkningsteori): Beslutningsgrundlaget på ældreområdet.</i><i>Tema 4 (normativ teori): Hvordan kan man forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne?</i>• Figur 1, dvs. de forskellige niveauer i modellen (jf. figur). Modellen kan opdeles i en række forskellige mulige udfald. Programteoriens tre dele er koblet til disse forskellige niveauer. Denne opdeling er følgelig mere problematisk, men er én måde at kode udsagn i forhold til de mange forskellige niveauer, der påvirker ældreområdet.• Direkte relevans for Fælles sprog eller på anden måde fremstår som relevant eller særligt interessant for ældreområdet. Det er en kategori, som skal sikre åbenhed, og at udsagn, der er svære at indpasse i ovenstående, kan opfanges.

I forhold til den konkrete datamængde udkrystalliseres enkelte temaer, når flere udsagn i teksten begynder at handle om det samme eller opnår en vis tæthed. Herudfra er det muligt at drage slutninger om tematisering. Hertil kommer også enkeltstående udsagn, der forbliver uimodsagte, som ikke diskuteres eksplicit, men anerkendes (eller bestrides uden markering) – eller som vedrører andre temaer end ældreområdet. Her er der ikke nødvendigvis tale om generelle betragtninger, men kan også dreje sig om særlige kommunespecifikke forhold. I den forbindelse er det væsentligt at inddrage konteksten og observationsnoter for at kunne foretage den nødvendige fortolkning. Som udgangspunkt medtages temaer eller betragtninger, der er skønnet relevante for undersøgelsens forhold, eller som har vakt nærmere eftertanke, men som ikke vedrører særlige kommunespecifikke forhold.

De tre kategorier er centrale og sammenhængende i forhold til kodningen, da undersøgelsen er en formativ evaluering, der er baseret på programteoriens tre forskellige dele. De 3 kategorier er derfor styrende for den første “råkodning” af transskriptionerne og den efterfølgende meningskondensering af

datamaterialet til en række programteoretiske displays. I den del af processen fortolkes deltagernes udsagn og sætninger til en række displays, der er en form for meningskondensering af disse data. Disse displays afspejler forfatterens fortolkning af data og teoretiske forståelse af programteori.

Vi har til den første "råkodning" og til konstruktionen af displays benyttet computerprogrammet Atlas Ti, der er et kvalitativt analyseværktøj. Transskriptionerne overføres i elektronisk form til dette program, dvs. der arbejdes med den fulde transskriptionstekst inde i computerprogrammet. Dette giver mulighed for at dokumentere, hvilke koder og tekstpassager der danner grundlag for selve analysearbejdet. Det letter herudover selve håndteringen af den omfattende datamængde og tillader flere personer adgang til analysearbejdet. Selve kodningen foregår ved at definere en række kategorier (eller koder), der så inde i teksten kan tilordnes de enkelte sætninger eller tekstpassager. Dette betyder, at hele transskriptionen læses igennem, og at selve teksten inddeles i de koder, der analytisk anses for passende. Dette er et meget omfattende arbejde, der resulterer i en 1. ordens sortering af de knap 250 siders fokusgruppeinterviews. Efterfølgende kan denne kodning udskrives, og der fremstår et nyt materiale sorteret efter en række af de ovenstående forskellige analysekategorier.

Dette materiale kan herefter gennemlæses med henblik på en meningskondensering til programteoretiske displays. Meningskondensering betyder konkret, at udsagnene, dvs. det talte sprog i fokusgruppeinterviewene, oversættes til en skriftlig fortolkning på baggrund af projektets teoretiske ramme. Disse oversættelser danner grundlag for de forskellige displays. Et display er en grafisk eller tabelmæssig fremstilling af kvalitative data i koncentreret form (Dahler-Larsen 2002, 37 ff.). Displayet er opbygget på en systematisk måde, så det er muligt at se et helt datasæt på ét sted og opstillet, så det hjælper med at besvare undersøgelsens formål.

I praksis var både første og anden del af kodningen problematisk, da "virkeligheden" er en sammensat empirisk størrelse. Det har været svært at tilordne de mange siders fokusgruppesamtaler i nogle kategorier af udsagn med en entydig kodning. Deltagernes udsagn fremstår ofte "mudrede eller flertydige". I sådanne tilfælde tildeles et sådant udsagn flere kodekategorier eller et selvstændigt tema. Meningskondensation, der danner grundlag for udvikling af displays, er ydermere problematisk, da der sker en oversættelse og fortolkning af talesprog og en given sammenhæng til en præcis og relativ selvforklarende skriftlig sætning i et display. Det er centralt at forstå og inddrage den kontekst, udsagnet eller sætninger i det talte sprog refererer til, og benytte den viden, der er genereret gennem fokusgruppeinterviewet og de andre undersøgelser inden for projektets ramme. Meningskondensationen

baserer sig altså på en fortolkning af kodningerne af transskriptionerne og kan dokumenteres med baggrund i datamaterialet.

I datamaterialet er der imidlertid implicitte forståelser og “ufærdige eller usammenhængende” sætninger, men ved gennemlæsningen og kodningen kan det fortolkes ind i en række displays med en høj intern validitet. Et problem ved denne tilgang er for eksempel, at en diskussion, som bringer flere sider af en problemstilling frem, ikke får den dynamiske karakter, som materialet “i virkeligheden” har. I forhold til de forskellige displays kan der præsenteres en række punkter inden for situations-, virknings- eller normativ teori, der virker mere statistiske end selve det sagte. Dette er en konsekvens af vores brug af displays som metode til meningskondensering og præsentation af resultater. Vi har forsøgt at oversætte gruppesamtalens synspunkter og opfattelser til en række punkter, der er meningsbærende i sig selv.

I det følgende vil vi give en række eksempler på meningskondensering fra fokusgrupperne. Et eksempel på en sådan meningskondensering er oversættelse, der er pkt. 1 i displayet om visitatorernes situationsteori. Under fokusgruppemødet fremførte en af visitatorerne følgende bemærkning:

“Ja, det er lidt af en gentagelse, men jeg synes tit, at det vi oplever, det er, at samfundet det har ændret sig. Familieforhold det har ændret sig også. Før i tiden, der var det med at vaske tøj – det kunne børnene godt lige gøre, og handle ind og sådan noget, det kunne de også godt lige gøre, fordi de havde tid til det. Men nu er det blevet kommunens problem, at der mangler nogen til at handle ind, at de mangler nogen til de basale ting, for eksempel til at følge til læge eller til hvad det måtte være, og så pludselig er det blevet kommunens problem, fordi så “uha”, at hver gang har barnet så travlt, at de ikke har tid til noget. Alle har travlt. Hjemmehjælperne har travlt. Samfundet har travlt i sig selv. De føler nok nogle gange, at de sidder tilbage, de gamle der”.

I displayet er denne bemærkning oversat til:

“I gennem de seneste årtier har de vanlige danske familierelationer ændret sig markant. Tidligere tog de ældres børn – som en naturlig ting – ansvar for forældrene. I dag betragtes det som en offentlig problemstilling”.

Hensigten er således at udkrystallisere og gengive de væsentligste programteoretiske forestillinger i displayet for visitatorernes situationsteori.

Et andet eksempel er fra gruppelederne:

“Og det går alt for stærkt for dem. Og den der omstilling: “omstilling, omstilling, omstilling”. Og det tror jeg gælder generelt for al ting. At der er omstillinger konstant. Man skal tænke på økonomi, tid og klienter, og specielt det du siger med psykisk syge og demente. Det er meget sådan nogle ting, man går for hurtigt henover. Så det, at der er skåret ind til benet, gør, at der ikke er tid til den undervisning i de systemer, der er kommet. Så Fælles sprog er et fint redskab, men der er også CARE og indkøring på computer og hvad ved jeg. Der er virkelig mange ting, der skal tages hensyn til”.

I displayform er denne bemærkning for eksempel oversat til tre forskellige dele. Det første er et punkt fra situationsteorien:

“Ældreområdets økonomi: Der opleves, at der er knappe ressourcer og “skåret ind til benet”.

Den næste er også en meningskondensering til situationsteorien for gruppelederne:

“Der mangler undervisning og træning i brug af IT-systemer. Ofte mangler der ressourcer og tid til denne dokumentation”.

Den næste er meningskondensering til normativ teori for gruppelederne:

“Der skal skabes sammenhæng mellem organisatoriske forandringer og plejefaglige virkelighed, dvs. tid og ressourcer til at inddrage medarbejderne, tid til at vente på, at forandringer virker i praksis og skaber mening”.

Eksemplerne illustrerer, at den samme passage kan indgå i flere forskellige sammenhænge af programteorien. Herudover fortolkes det med en masse andre udsagn, der tilsammen udgør grundlaget for meningskondenseringen i de forskellige displays.

Tekstboks 6: Faktaboks – efter fokusgrupperne

Faktaboks – efter fokusgrupperne
<p>Mere end 12 timers lydoptagelse på digitale minidisks.</p> <p>Knap 250 siders transskriptioner (normale A4-sider).</p> <p>Mellem 9-14 timers transskription per times optagelse.</p> <p>Observations- og metodenoter undervejs i fokusgruppeinterviewene.</p> <p>Udvikling af “kodebog” med mere end 100 forskellige koder på baggrund af programteori, figur 1 og relevans for Fælles sprog.</p> <p>Kodningen er gennemført i computerprogrammet Atlas Ti.</p> <p>Første gennemlæsning og råkodning af transskriptionerne.</p> <p>Meningskondensering til displays med situationsteori, virkningsteori og normativ teori for de tre grupper.</p> <p>Fra 250 siders transskription til cirka 15 siders display.</p> <p>Tre regler om autenticitet, inklusion og transparens har været fulgt.</p> <p>Sikring af deltagernes og kommunernes anonymitet.</p> <p>Deltagerne og forskellige fora har haft denne datadokumentation til gennemlæsning.</p>

4. Dokumentation af fokusgrupperne – displays

I denne del afrapporteres programteoretiske displays for de tre fokusgruppeinterviews. De tre grupper afrapporteres i den rækkefølge, som interviewene blev gennemført. Der indledes med socialdirektørerne. Dernæst følger visitatorer og gruppeledere. I forhold til de forskellige displays er det centralt at forstå, at der er tale om meningskondenserede sætninger, der baseres på mundtlige udsagn og observationsnoter. Der er tale om fortolkninger i en programteoretisk tilgang. Vi har valgt en detaljeret afrapportering af programteorier. Det vil blandt andet sige, at alle situationsteorier, som på nogen måde kan tænkes at have en relevans for Fælles sprog og organiseringen af ældreplejen, er medtaget i analysen. Dette har givet nogle relativt omfattende displays. Samlet set fylder vore displays godt og vel 15 sider. Der er på enkelte temaer påført (**), hvis der enten er væsentlig usikkerhed eller manglende enighed om det pågældende tema.

4.1 Programteoretiske displays for socialdirektører

Nedenfor gengives den situationsteori, som vore analyser har afdækket for socialdirektørerne. Det skal understreges, at situationsteorien handler om hovedproblemer på ældreområdet. Der er altså en klar fokusering på problemer i analysen. Socialdirektørerne er blevet bedt om at redegøre for og diskutere, hvad de opfatter som hovedproblemer inden for ældreplejen i Danmark.

Display 1: Socialdirektørernes situationsteori

Socialdirektører – situationsteori
1. Ældreområdets image: Imageproblemet består i en kløft mellem den plejekvalitet, som socialdirektørerne mener, der faktisk leveres, og den plejekvalitet, som den del af befolkningen, der ikke er i kontakt med ældreplejen, tror der leveres. Ældreplejen er ifølge socialdirektørerne meget bedre end sit rygte.
2. Imageproblemet medvirker til at gøre det vanskeligt at rekruttere kvalificeret personale.
3. Mediebilledet baseres på enkeltstager. Det er et problem i forhold til stemningen blandt medarbejderne, der for det store flertals vedkommende udfører et godt arbejde.
4. Statusproblem: Det har lav status at være hjemmehjælper. Den lave status skyldes også den lave løn på området.
5. (**) Forventningspres ¹¹ : Den forestilling, man tidligere havde om et forventningspres, var ikke rigtig. Nye generationer, herunder 60'er-generationen, der snart går på pension, ved godt, at de selv skal betale.
6. (**) Brugere opleves at få det, de forventer at få. Det er i modsætning til for 10 år siden. Grunden er, at der er kommet så meget pres på området, at forventningerne er nedjusteret.
7. Et væsentligt problem er, at der ikke, i det lange løb, er råd til de ydelser, der leveres i ældreplejen i dag. Men politikerne opleves ikke rigtigt at gøre noget ved det, fordi der er så store vælgergrupper i ældrebefolkningen, som de er bange for at miste.
8. Om nogle år vil det give et imageproblem, fordi de ydelser, der leveres i dag, gradvist må skæres ned.
9. Ændring i ældres tilstand: Der vil ske et skift i funktionsniveau for de ældre: De 70-årige i dag er mere funktionsdygtige end de 70-årige for 10 år siden. Men brugere forventer at få de samme ydelser.
10. Dokumentation af pengenes anvendelse: Hovedproblemet er at kunne sige, hvad det betyder at få en million mere eller mindre. Det har i mange år været uklart, hvad det betyder.
11. Effektivitet, retssikkerhed og frit valg er normer, der er blevet mere fremtrædende i de senere år inden for ældreplejen.
12. Dilemma for ledere i ældreplejen: På den ene side vil man have frit valg og mulighed for at følge op på, om vi holder, hvad vi lover. På den anden side vil man ikke have minuttyranni, men stor fleksibilitet. Politikerne ønsker helt klart, at hjemmehjælperne skal være selvkørende, men ønsker

¹¹ Den senere valgkamp i januar-februar 2005 gav et noget andet billede af et pres for bedre ydelser. Men det var det overvejende indtryk på fokusgruppeinterviewet med socialdirektørerne. Markeringen (**) ved pkt. 5-6 indikerer, at der var en vis uklarhed/uenighed ved disse punkter.

også effektivitet og dokumentation for, hvad skatteyderne får for deres penge.

13. Det er en udbredt opfattelse i det politiske system og i KL, at IT-systemer bidrager til større effektivitet.
14. Det er den gratis ældrepleje, der skaber et behov for en velorganiseret visitationsproces. Uden den ville udgifterne være ustyrlige.
15. Ansattes kompetencer: De ansattes kompetencer kan vanskeligt leve op til de krav, der stilles i dag. Mange af de ansattes styrker ligger på andre punkter end skriftlighed i arbejdet.
16. Lederes kompetencer: Samme som medarbejdere. Kvalitetsstandarder, IT-systemer og Fælles sprog stiller krav om nogle kompetencer, som lederne har vanskeligt ved at tilegne sig. Alene af tidsmæssige årsager.
17. De bløde værdier, som kendetegner de mennesker, der arbejder med ældreplejen, står i kontrast til de styringsmekanismer, IT, Fælles sprog og omsorgssystemer, der er ved at blive udviklet på området. (**) Det kan betyde, at visitationsafgørelsen har en manglende eller mangelfuld virkning på ældreplejens udførelse.
18. (**) Det betyder ikke, at ældreplejen ikke kan styres, men at styringen måske stadig primært er på omkostninger og ikke så meget på ydelser.
19. Systemet med nogle redskaber, som ikke rigtigt passer til medarbejderne og de ydelser, der leveres.
20. Styringsinstrumenterne passer dårligt til den udbredte holdning blandt politikere, at medarbejderne skal klare det selv uden ret meget styring.
21. Imageproblemet og dilemmaet mellem ufleksible styringsinstrumenter og opgaver, der varierer meget mere, end systemerne kan kapere, er det største problem for ledelsen af ældreplejen i øjeblikket.
22. I dag kræver ledelse, at der både skal sikres dokumentation og gennemsækelighed og samtidig, at vi kan være tilstrækkeligt fleksible i opgavevaretagelsen.
23. Der er en tendens til, at det er blevet bedre med styringen på ydelsessiden i de senere år på grund af visitationsprocessens opstramning og den megen fokus på området.
24. Normen om dokumentation, af hvad pengene går til, har været fremherskende i de sidste 6-8 år. I dag er der større klarhed over, hvad der visiteres til.
25. Det er et problem, at der leveres så forskellige ydelser i forskellige kommuner. I det lange løb er det ikke holdbart.
26. Den forskel, der er, på hvor mange penge kommunerne bruger per ældre på ældreområdet (den dyreste er næsten dobbelt så dyr som den billigste), vil blive et politisk problem. Før eller siden

bliver det nødvendigt at indføre egenbetaling og/eller skære ned på ældreområdet. I den forbindelse bliver det politisk og lovgivningsmæssigt nødvendigt at sikre en vis ensartethed i de ydelser, der leveres, og i egenbetalingen.

27. Personaleudskiftningen er et problem i forhold til brugerne, fordi en stor del af den oplevede kvalitet er knyttet til, at det er den samme person, som kommer i hjemmet.
28. Som personalegruppe foretrækker mange hjemmehjælpere faste regler. For meget fleksibilitet og selvstændige beslutninger er de fleste ikke så meget for.
29. Når en politiker snakker hjemmepleje, så tænker han på hjemmehjælpen, som min farmor fik i begyndelsen af 1970'erne. Der kom en kone med hendes egne døtre og drak kaffe med hende to gange om ugen, og det er det billede, man har af hjemmehjælpen; sådan er det ikke mere.
30. Det er et paradoks, at på det område, som er sværest at lede, bliver der brugt færrest penge på administration. Lederne sidder ofte med budgetter på 40-50 millioner kroner, har ingen administrativ uddannelse og er alene om ansvaret.
31. Kvalitetsstandarderne interesserer politikerne. De læser dem og forholder sig til, om det er fornuftigt, at man ikke vasker gardiner osv. De bliver sådan meget konkrete og vil gerne øve indflydelse på det.
32. Kommuner, der scorer højt på sammenligningerne, er vældig interesserede i dem. Det omvendte gælder for kommuner, der scorer lavt. Der kan godt være en vis interesse i at få lagt et tågeslør ud. Hvis det skal bruges af borgmesteren til at tryne ældreområdet, så bliver der lagt røgslør ud.
33. Hjemmehjælpere har lettere ved at kommunikere mundtligt end skriftligt. Nogle har store eller små læsevanskeligheder, og det giver problemer, når vi skal til at bruge de nye PDA'ere (en slags mobiltelefoner).
34. Det høje sygefravær blandt hjemmehjælpere skyldes til dels, at det er et hårdt job, og til dels at man ikke tager ud til et ældre menneske, hvis man er rigtigt forkølet.
35. Der er en klar tendens til, at når man ikke kan lide de tal, der kommer frem i mellemkommunale sammenligninger, begynder man at problematisere dem. Der foregår også omkonteringer etc.

Nedenfor er gengivet den virkningsteori, som vore analyser har afdækket for socialdirektørerne. For socialdirektørerne vedrører det, hvad Fælles sprog kan bruges til, og hvilke forestillinger de har om, hvordan Fælles sprog virker. Herudover vedrører det beslutningsgrundlaget på ældre- og handicapområdet og sammenhængen til Fælles sprog.

Display 2: Socialdirektørernes virkningsteori

Socialdirektører – virkningsteori

1. Fælles sprog bidrager, sammen med andre tiltag, til at fremme effektivitet, retssikkerhed og frit valg på ældreområdet.
2. Nøgletal fra Fælles sprog bruges til at give et billede af udviklingen i kommunens pleje og ikke mindst kommunens behov. Der er eksempler på, at en række kommuner har udviklet og bruger nøgletal baseret på Fælles sprog til sammenligning med andre kommuner. Det fremstår dog udelukkende som muligt i mindre kommunale netværk eller samarbejdsfora. Generelt er der problemer med dataenes pålidelighed i mellemkommunale sammenligninger.
3. Fælles sprog kan virke ind på ydelserne på ældreområdet og bidrage til mere ensartede ydelser på tværs af kommuner.
4. I forhold til samfundets demografiske ændringer kan Fælles sprog blive et værktøj til at synliggøre skift i de behov, som sker for ældregruppen i disse og de kommende år. Herunder kan det medvirke til at synliggøre, at +80-årige har bedre funktionsevne end tidligere.
5. I forhold til det politiske niveau bruges tallene fra Fælles sprog til dokumentation, herunder for eksempel hvor meget "Ansigt Til Ansigt – tid" (ATA-tid), hvor meget der bruges på de "tunge plejkrævende", hvor meget der bruges til praktisk bistand, eller hvor mange 80-årige får en given ydelse.
6. Fælles sprog bruges også til at synliggøre over for det politiske niveau, hvad brugerne ikke får af ydelser. Politikerne opleves bedre forberedt eller "klædt på", hvis de har kendskab til, hvad der ikke leveres af ydelser, for eksempel at lamperne ikke bliver tørret af.
7. Politikerne får informationen stillet til rådighed, men opleves ikke at bruge det i stor udstrækning. Politikerne opleves ikke at efterspørge disse informationer. Politikerne informeres herudover gennem årsberetninger, der dokumenterer områdets aktiviteter. Det opleves som mere vigtigt, at forvaltningen kan overholde budgetterne og undgå klagesager.
8. Fælles sprogs største styrke er på det administrative niveau. Det er muligt at se antallet og tyngden af brugerne inde i systemet, dvs. hvilke kategorier af brugere sammenlignet med tidligere år. Ud fra visitationsafgørelserne er det muligt at vurdere og planlægge, om organisationen har arbejde svarende til flere eller færre medarbejdere. Gennem disse informationer er det muligt at skabe forståelse for og stille spørgsmål til årsagerne bag, hvorfor organisationen oplever ændringer eller er presset.
9. Fælles sprog har bidraget til at skabe en systematik i visitationen, der ikke var der, før redskabet blev indført. Fælles sprog bidrager blandt andet til en større klarhed over, hvilke kriterier der

ligger til grund for visitationsafgørelsen.

10. Kombinationen af Fælles sprog og central visitationsenhed har virket stærkt fremmende på retssikkerhed og sikring af ensartede principper for visitationen.
11. Fælles sprog anvendes i hjemmeplejen, men typisk ikke så meget på plejehjem og i plejeboliger. Det er fordi, det ikke er så velegnet til komplicerede brugere, hvor problemerne hyppigt skifter fra dag til dag, og i hvert fald med relativt korte tidsintervaller.
12. Fælles sprog og informationsteknologi (IT) opleves at skabe bedre forudsætningerne for dokumentation og transparens på ældreområdet. (**)¹²Kombinationen af Fælles sprog og IT kan herunder for eksempel være med til at tydeliggøre, hvad det vil betyde at få eller miste en million kr.
13. Der styres efter budgettet og i forhold til omkostninger, og i mindre omfang plejefagligt indhold og plejebehov.
14. Med FS er den administrative byrde blevet større for visitationen. Dette sikrer dokumentationen i forhold til klagesager og omfattende beskrivelser til andre medarbejdergrupper. Samtidig kræver FS administrative ressourcer, og afgørelserne er komplicerede for brugerne at forstå.
15. Fælles sprog er problematisk i forhold til brugere med særlige behov og kan derfor ikke bruges på hele det kommunale ældreområde.
16. Visitationsafgørelser oversættes af gruppelederne i forbindelse med planlægningen og udarbejdelsen af arbejdsplaner til plejepersonalet.
17. FS anvendes i mindre omfang som informationsredskab mellem den overordnede administrative ledelse og de forskellige faggrupper.
18. FS bruges til at beskrive de forholdsvis lette plejebehov, som er kendetegnende for hjemmeboende brugere. Brugere, som bor i plejeboliger, og som ofte har meget tunge plejebehov, vurderer cheferne, håndterer FS mangelfuldt eller ikke.
19. FS benyttes i mindre omfang til at visitere aktiv pleje, dvs. trænings- og hjælpemiddeldelen, og er derfor karakteriseret af passiv pleje i forhold til brugerne.
20. Kompetencerne og udskiftning blandt medarbejderne påvirker brugernes oplevelse af kvaliteten og serviceniveauet i hjemmeplejen.
21. Fælles sprog-systemet har intet med hjemmehjælpernes relativt lave status at gøre. Det er to forskellige problemstillinger.
22. Anvendt på den rigtige måde kan Fælles sprog bidrage til at styrke hjemmehjælpernes status. Det kan bruges til at dokumentere deres udførte arbejde over for politikere, brugere og borgere

¹² Der blev indimellem ytret en vis skepsis overfor, hvor velegnet Fælles sprog overhovedet er som et element i et ledelsesinformationssystem.

generelt.

23. (**) Brugernes forventninger justeres i forhold til ydelsessituationen, hvor der opleves, at forventningerne indfries, eller at forventningerne nedjusteres. Visitationsafgørelsen er administrativt omfattende og kompliceret at forstå for brugeren.
24. Der er ofte forskel på visiteret og leveret tid. I kommuner med stregkodesystemer er der registreret op til 25 % mindre leveret end visiteret tid.

I nedenstående er gengivet den normative teori, som vore analyser har afdækket for socialdirektørerne. For socialdirektørerne vedrører det, hvordan det er muligt at forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne. Der er inddraget en række forbedringsforslag til Fælles sprog samt en række forskellige normative forhold.

Display 3: Socialdirektørernes normative teori

Socialdirektører – normativ teori

1. Normer om effektivitet, retssikkerhed og dokumentation er og skal være styrende i organiseringen og styringen af ældreområdet.
2. Der skal være overensstemmelse mellem politiske beslutninger (kvalitetsstandarder), visitationsafgørelser og faktisk leverede ydelser.
3. Der bør ikke være forskel på plejen i kommunernes forskellige distrikter. Plejen skal udføre standardiserede og entydige afgørelser, som følger serviceloven. Plejen skal følge kommunens kvalitetsstandarder og sikre brugernes retssikkerhed i både visitationsafgørelsen og leveringen af plejeydelsen.
4. Visitationen skal sikre, at brugerne visiteres efter behov. Brugere, som modtager hjælp, skal også være dem, som har de største plejebestanden. Hvis borgerne i samme kommunen har samme behov, så skal de have samme ydelse.
5. De forskellige medarbejdergrupper skal leve op til deres faglige ansvar og turde træffe faglige beslutninger. De bør være opmærksomme og kunne agere på akutte behov, som måske går ud over den visiterede pleje. De ønsker en form for faglig frihed eller fleksibilitet under ansvar, hvor ansvaret handler om at finde en balance mellem plejefaglighed og lovens rammer.
6. Det er nødvendigt at forbedre grundlaget for dokumentation af, hvad det er, de forskellige faggrupper laver på ældreområdet. Det vil for eksempel sige dokumentation af, hvad visitatorerne visiterer, og hvad plejepersonalet leverer af pleje.

7. Hvis beslutningsgrundlaget blev mere transparent og baseret på evidensbaseret viden, så kunne politikerne slække kravene til dokumentation og måske håndtere sager i medierne bedre. Det ville give en mulighed for at forenkle visitationerne og gøre visitationsafgørelserne mindre detaljerede.
8. En bedre formuleret og mindre detaljeret visitationspraksis – og afgørelse. Det er vigtigt at skære ned på det sidetal, som sendes til udførerenheden og ikke mindst til brugeren. Det ville kunne medføre færre forståelsesproblemer, spare administrative ressourcer, effektivisere kommunikationen og sikre borgernes retssikkerhed.
9. En central ledelsesrolle er at fremstille virkeligheden, som cheferne og medarbejderne oplever den i den kommunale ældrepolitiske verden. Det gælder både i forhold til det image og det arbejde, som medarbejderne udfører. Det gælder også i forhold til at gøre opmærksom på, at ældreområdet er kendetegnet ved såkaldte “vilde problemer”, og at alt ikke kan forudsiges. Når politikerne eller omverdenen ikke er opmærksom på det, så er det chefernes opgave at “kæmpe” for, at sandheden om den kommunale ældrepleje kommer frem.
10. “Benchmarking” eller kommunale sammenligninger vurderes at være et centralt ledelsesværktøj på administrativt og politisk niveau i fremtidens kommuner. En central forudsætning for benchmarking er udviklingen og en grundlæggende forbedring af de kommunale nøgletals validitet og reliabilitet. Disse indikatorers “troværdighed” er en afgørende forudsætning for benchmarking.
11. Forudsætningen for pålidelighed af tal i mellemkommunale sammenligninger er, at en eller anden statslig myndighed går ind og sikrer denne – det kunne være socialministeriet. Her er det vigtigere med få relevante valide tal end med mange tal, som ikke er pålidelige. Disse tal bør blandt andet indeholde noget om befolkningsstruktur, personalet (uddannelse og udskiftning), økonomi, funktionsniveau (på de fire kategorier) og leverede ydelser. Men de landsdækkende tal skal ikke være for detaljerede, for så går det ud over pålideligheden. Mere detaljerede sammenligninger kan man udvikle i mellemkommunalt samarbejde mellem få kommuner.
12. Det ville være et fremskridt, hvis træning og hjælpemidler blev integreret i Fælles sprog.
13. Implementering og udvikling af ny informationsteknologi (IT) er afgørende for fortsat at kunne håndtere ældreområdets forskellige dilemmaer, effektiv styring, dokumentation og omsorg. Forventningerne til udviklingen af fremtidige styringsværktøjer og dokumentation af ydelserne betyder ikke, at fleksibiliteten og “omsorgen” skal nedprioriteres.
14. I forhold til udvikling og forbedring af ældreområdets fagprofessionelle sammensætning og kompetenceniveauet blandt medarbejderne anses det som vigtigt at forbedre arbejdsforhold og områdets samfundsmæssige anseelse i fremtiden. Rekruttering, fastholdelse af nyt personale og

uddannelse er afgørende for kvaliteten på ældreområdet.

15. Inddragelse af medarbejdere kræver kompetent personale. Der efterlyses uddannelse i nye IT-systemer og forståelse af kommunikation mellem ledelse og medarbejdere.

4.2 Programteoretiske displays for visitatorer

I det følgende display er der gengivet den situationsteori, som vore analyser har afdækket for visitatorerne. Det skal understreges, at situationsteorien handler om hovedproblemer på ældreområdet. Der er en derfor en fokusering på problemer i analysen. Visitatorerne er blevet bedt om at redegøre for og diskutere, hvad de opfatter som hovedproblemer inden for ældreplejen i Danmark.

Display 4: Visitatorernes situationsteori

Visitatorer – situationsteori

1. Igennem de seneste årtier har de vanlige danske familierelationer ændret sig markant. Tidligere tog de ældres børn – som en naturlig ting – ansvar for forældrene. I dag betragtes det som en offentlig problemstilling.
2. Hjemmehjælpsområdet er kendetegnet ved ressourcemangel, hvilket blandt andet udmønter sig i, at der i perioder er en manglende overensstemmelse mellem midler og visiterede timer.
3. Konsekvensen, af at en voksende andel af befolkningen i fremtiden kommer til at være mere en 67 år, er blandt andet, at serviceniveauet i ældresektoren må sænkes. Hvis ikke politikerne tager ansvar for det lavere niveau, er det i sidste ende visitatorerne, der skal præsentere borgerne for de ringere ydelser.
4. Frit valg er ifølge visitatorerne som regel kun en reel mulighed for de relativt velfungerende ældre. Plejen af plejetunge ældre varetages som oftest af den kommunale udbyder.
5. Ældreområdet er præget af et stigende antal “vanskelige ældre”. Demente, ældre med anden etnisk baggrund og alkoholikere opleves at fylde mere i de senere år.
6. I tiden forud for oprettelsen af de centrale visitationsenheder var tildelingen af hjemmehjælpsydelser ofte uensartet fordelt internt i kommunen.
7. Før introduktionen af centrale visitationsenheder havde hjemmehjælperne et større ansvar for ydelsestildelingen, hvilket resulterede i et uensartet plejeniveau internt i kommunen.
8. Visitatorerne opfatter det som problematisk, at hjemmehjælperne leverer en ydelse, der ikke i videre udstrækning aktiverer de ældre. Der er behov for større inddragelse.

9. Visitatorerne betragter det som et problem, at et stigende antal af hjemmehjælperne er meget unge og uden den nødvendige livserfaring.
10. Et voksende antal personer med anden etnisk baggrund modtager hjemmehjælp. De kulturelle forskelligheder kan imidlertid gøre det vanskeligt at placere en given person i forhold til et visitationsredskab, der er baseret på danske normer og værdier.
11. Visitatorerne oplever af og til, at hjemmehjælperne giver udtryk for, at den bevilligede ydelse – og deraf følgende tid – ikke er tilstrækkelig til at opfylde de ældres egentlige behov.
12. Visitatorerne oplever, at hjemmehjælperne følger visitationen for slavisk, hvilket giver sig udslag i, at hjemmehjælperne af og til varetager opgaver, de ældre selv er i stand til at løse, mens umiddelbare og indlysende behov – som den ældre ikke er visiteret til – ikke udføres.

I det følgende display er der gengivet den virkningsteori, som vore analyser har afdækket for visitatorerne. For visitatorerne vedrører det, hvad Fælles sprog bruges til, og hvilke forestillinger de har, om hvordan Fælles sprog virker. Herudover vedrører det beslutningsgrundlaget på ældre- og handicapområdet og sammenhængen til Fælles sprog.

Display 5: Visitorernes virkningsteori

Visitorer – virkningsteori

1. Fælles sprog har skabt større ensartethed med hensyn til forholdet mellem behov og ydelsestildeling internt i kommunerne. Der er dog fortsat større kommuner, hvor der er lokale forskelle på, hvordan Fælles sprog anvendes.
2. Fælles sprog har ført til vanskeligheder med at foretage nøjagtige funktionsvurderinger. Visitorerne oplever således, at enkelte hjemmehjælpsmodtagere falder mellem Fælles sprogs kategorier. Fælles sprog gør med andre ord ydelsesmodtagerne mere ens, end de i realiteten er. Visitorer prøver imidlertid at fastholde en individuel vurdering.
3. Brugen af Fælles sprog har afhjulpet en del af forskellighederne mellem kommunerne med hensyn til funktionsvurderingen af ydelsesmodtagerne. Der er dog stadig betydelige forskelle mellem kommunerne.
4. Fælles sprog anvendes som rygraden i de kommunale ydelseskataloger.
5. Fælles sprog bliver af visitorerne bedømt som et godt styringsredskab under visitationssamtalerne. Fælles sprog er med til at strukturere samtalen og sikrer, at visitatoren kommer rundt om hele den visiteredes situation.
6. Fælles sprog har vist sig at være et uhensigtsmæssigt redskab til brug ved visitationer på plejehjem – med mindre ydelserne inddeles i pakker. Årsagen er, at plejehjemspersonalet ofte leverer ydelser til flere beboere på samme tid. Fælles sprog er baseret på, at ydelsen er rettet mod en person ad gangen.
7. Fælles sprog mangler kategorier til beskrivelse af den enkelte ydelsesmodtagers udviklingspotentiale. Kun gennem tildelingen af midlertidig hjemmehjælp synliggøres en vurdering af udviklingspotentiale.
8. En stringent brug af Fælles sprog i visitationssituationen giver kun i begrænset omfang borgeren mulighed for at komme med tilkendegivelser om det overordnede formål med ydelsen.
9. Introduktionen af Fælles sprog har ført til, at visitorerne indhenter og anvender flere oplysninger end nogen sinde før.
10. Visitorerne oplever, at Fælles sprog har bidraget til at skabe større sammenhæng mellem politiske beslutninger om serviceniveauet og visitationsafgørelsen.
11. Fælles sprog rummer ingen kategorier til beskrivelse af de usædvanlige borgere – psykisk syge, alkoholikere, andre misbrugere og demente.

I nedenstående display er der gengivet den normative teori, som vore analyser har afdækket for visitatorerne. For visitatorerne vedrører det, hvordan det er muligt at forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne. Der er inddraget en række konkrete forbedringsforslag til Fælles sprog samt en række forskellige normative forhold.

Display 6: Visitatorernes normative teori

Visitatorer – normativ teori
1. Det politiske niveau bør tage et synligt ansvar for det kommunale serviceniveau i hjemmeplejen.
2. Den gode hjemmepleje er individualiseret og tilpasset den enkelte klients særlige behov.
3. Den hensigtsmæssige kommunale visitation er ensartet på tværs af kommuneinterne skel. Den samme borger bør således blive visiteret til ens ydelser i forskellige lokalområder.
4. Det gode visitationssystem tager højde for de usædvanlige klienter – psykisk syge, alkoholikere, andre misbrugere, klienter med anden etnisk baggrund og demente. Det skal være muligt at beskrive sådanne klienter med terminologien i visitationsredskabet.
5. Det velfungerende visitationsredskab giver mulighed for at beskrive den enkelte borger på nuanceret vis og inddrager alle relevante facetter i borgerens samlede livssituation.
6. Visitationsredskabet bør give mulighed for at beskrive borgerens psykiske tilstand på en hensigtsmæssig måde.
7. Den gode visitationsafgørelse bør ikke alene indeholde information om ydelsesmodtagerens udviklingspotentiale, men også opstille målsætninger for klientens færdighedsniveau. Visitationsafgørelsen bør således rumme en ekspliceret målformulering.
8. Det er væsentligt, at borgeren selv kommer til orde i visitationssituationen og tilkendegiver, hvilke problemområder han/hun vægter. Den gode visitationsafgørelse afspejler således borgerens eget syn på sin situation.
9. Der bør være overensstemmelse mellem den hjælp, hjemmehjælpsmodtageren er visiteret til, og den ydelse klienten reelt modtager.
10. Der bør være overensstemmelse mellem de midler, kommunerne allokerer til hjemmeplejen på den ene side, og de ydelser, visitatorerne tildeler klienterne på den anden side.
11. Den gode hjemmehjælp er ikke alene rettet mod at vedligeholde klienternes livsførelse, men også mod inddragelse og aktivering.
12. Den gode hjemmehjælper er ikke for ung og har livserfaring, men også en faglig ballast, der gør hende/ham i stand til at håndtere de usædvanlige klienter.
13. Der bør være en hurtig og præcis kommunikation mellem hjemmehjælper og visitatorer vedrørende klienternes behovsudvikling, hvilket kræver en fælles sproglig referenceramme.

4.3 Programteoretiske displays for gruppeledere

I det følgende display er der gengivet den situationsteori, som vore analyser har afdækket for gruppeledere. Det skal understreges, at situationsteorien handler om hovedproblemer på ældreområdet. Der er derfor en fokusering på problemer i analysen. Gruppelederne er blevet bedt om at redegøre for og diskutere, hvad de opfatter som hovedproblemer inden for ældreplejen i Danmark.

Display 7: Gruppeledernes situationsteori

Gruppeledere – situationsteori
1. Ældreområdet opleves at have et problematisk image i den brede offentlighed.
2. Ældreområdets økonomi: Der opleves, at der er knappe ressourcer og "skåret ind til benet".
3. I forhold til økonomien betyder det manglende ressourcer, der kan bruges fleksibelt eller som en "elastik" i særlige situationer. De vejledende tider opleves ofte for stramme.
4. Der opleves en konflikt mellem tildelt økonomi og ressourcer til sundhedsfremmende og forebyggende aktiviteter.
5. Den demografiske udvikling med flere ældre og økonomiske besparelser er problematisk for et bæredygtigt og plejefagligt forsvarligt niveau på ældreområdet.
6. Der opleves en øget politisering af ældreområdet. Politikerne initierer handlinger på baggrund af pres fra offentligheden. Bevågenhed på baggrund af offentlig opmærksomhed eller enkeltsager kan være problematisk, hvis det fører til forhastede beslutninger, der efterfølgende skal ændres igen. Politikerne opleves som responsive i forhold til offentlighedens eller mediernes krav.
7. Øget politisering betyder også større krav til styring, dokumentation og faglig argumentation. Herudover stilles der krav til standardisering af sammenhængen mellem plejebestand og plejeydelser.
8. Politikerne opleves at mangle tillid til medarbejderne, herunder særligt i forbindelse med fejl eller klager i systemet.
9. Kommunikation mellem de forskellige niveauer opleves som mangelfuld eller fejlagtig. Der er en utilstrækkelig forståelse for implementeringsproblemer i forbindelse med organisatoriske forandringer. Kommunikation opleves som top-down og med manglende responsivitet.
10. Styringen opleves at stille for specifikke eller detaljerede krav til plejepersonalet. Det sker uden tidsmæssig kompensation til medarbejderne.
11. Organisatoriske forandringer når ikke at blive implementeret, før der sker nye ændringer. Der mangler "organisatorisk forankring" af disse ændringer, før nye initiativer tages.

12. Der forudses problemer i forbindelse med sammenkøring af IT-systemer i forbindelse med kommunalreformen. Der er bekymring for tildeling af manglende ressourcer til disse ændringer.
13. Der mangler undervisning og træning i brug af IT-systemer. Ofte mangler der ressourcer til undervisning og kursusaktivitet.
14. Visitationsafgørelsen og sammenhængen med kategorierne i Fælles sprog er problematisk i forhold til grupper med særlige behov, for eksempel demente, alkoholikere, psykisk syge mv.
15. Visitationsafgørelsen opleves som unuanceret i forhold til borgerens foranderlighed. Visitationsafgørelserne er forskellige mellem visitatorer, og de har svært ved at håndtere nuancer i borgernes situation.
16. Fokus defineres via ydelseskataloget, og hvis ydelsen ikke er defineret, så tildeles den ikke.
17. Plejepersonalet oplever sig selv som budbringer af negative afgørelser eller et lavt serviceniveau i forhold til borgeren. De ser standarden dikteret af en form for minutstyring og krav om dokumentation fra politisk side, hvor de skal bruge mange ressourcer på faglig argumentation for deres disponeringer.
18. Der er en risiko for, at hjælperne overser den ældres signaler eller opgiver den "sunde fornuft", hvis de fokuserer for meget på, hvad der er defineret på arbejdsplanen, og hvad der skal leveres. Der er en række eksempler på kommuner med "stærkt styrende" IT-systemer.
19. Der opleves faglig utilfredshed, når arbejdsplanen og minutdisponeringen er i konflikt med det faglige skøn eller fleksibiliteten.
20. Der opleves en øget fysisk nedslidning af medarbejderne i takt med, at borgerne i systemet er mere fysisk krævende.
21. Der er problemer i forhold til mange medarbejders manglende skriftlighed.
22. Et hovedproblem er rekruttering af personale, der både fagligt og mentalt er parate til organisatorisk forandring og arbejds hverdagen inden for hjemmeplejen.
23. Jobbet opleves at have lav status i medierne, hvorfor rekruttering er besværliggjort og følgelig påvirker niveauet af kompetencer blandt nye medarbejdere.

I det følgende display er der gengivet den virkningsteori, som vore analyser har afdækket for gruppelederne. For gruppelederne vedrører det, hvad Fælles sprog bruges til, og hvilke forestillinger de har om, hvordan Fælles sprog virker. Herudover vedrører det beslutningsgrundlaget på ældre- og handicapområdet og sammenhængen til Fælles sprog.

Display 8: Gruppeledernes virkningsteori

Gruppeledere – virkningsteori

1. Der kan dokumenteres en sammenhæng mellem kvalitetsstandarder, visitationen og de leverede ydelser. Det opleves som en forbedring, at det er muligt at dokumentere, hvad der leveres af ydelser.
2. Gruppelederne oversætter visitationsafgørelsen og betydningen af de forskellige funktionsniveauer for hjemmehjælperne til arbejdsplaner.
3. På trods af Fælles sprog og den centrale visitatorenhed opleves der indimellem regionale forskelle såvel som forskelle mellem visitatorer.
4. Det afsættes mange tidsmæssige og administrative ressourcer til at foretage ændringer i forbindelse med justeringer af ydelser. Der skal ændres i kørelister, minutdisponeringer, ændres/slettes elektronisk mv.
5. Der benyttes ofte "sidemandsoplæring" i forbindelse med ændringer i praksis.
6. Nogle kommuner er fuldt elektroniske, dvs. der stilles krav om dokumentation og journalskrivning på alle niveauer.
7. Fælles sprog benyttes igennem systemet til at kategorisere ydelser og tider. Hjemmehjælperne kender dog ikke nødvendigvis begrebet Fælles sprog, men "kategorierne" bag det.
8. Arbejdsplaner og kørelister er meget detaljerede og udspecificerede på ydelser og tidsangivelser. Graden af denne udspecificering varierer mellem kommunerne fra detaljerede minutangivelser på hver enkelt ydelse til samlede minutangivelser for hele plejeydelsen.
9. Det er oftest på morgenmøder, at dagens arbejdsplaner diskuteres og uddelegeres.
10. Hvis IT-systemet er fuldt integreret, så er der en direkte kobling fra visitationsafgørelsen til arbejdsplanen og mindre oversættelse fra gruppeledernes side til hjemmehjælperne.
11. Hvis der opereres med en mellemmodel, hvor der både er T-kortsystem og et elektronisk system, så er der en delvis oversættelse fra gruppeledernes side til hjemmehjælperne.
12. Hvis der opereres efter T-kortsystemet, så er der meget oversættelse fra gruppelederne til hjemmehjælperne.
13. Hvis visitatorerne er placeret decentralt giver det en del oversættelse og kommunikation.
14. Hvis visitatorenheden er placeret centralt, så strukturerer IT-systemet kommunikationen ud til plejeområderne.
15. Hvis IT-systemet er fuldt integreret, så påvirker det arbejdsplanen og skaber en risiko for manglende fleksibilitet.
16. Plejepersonalet tillægger visitationsafgørelsen mindre vægt end gruppelederne. Plejepersonalet

tillægger deres egen faglige fortolkning større betydning end selve visitationsafgørelsen.

17. Visitationsafgørelsen benyttes som baggrundsviden og er til rådighed, hvis der er spørgsmål og tvivl. Visitationsafgørelsen er ved borgeren og kan benyttes, hvis det skønnes nødvendigt. Plejen i hverdagen opleves ikke "bundet" af visitationsafgørelsen.
18. Der kommunikeres på gruppemøder i fagterminologi (for eksempel benyttes begreberne D1, D2, D3 og D4 til at inddele brugerne i forskellige funktionsvurderinger). Men gruppelederne mener ikke, at borgeren standardiseres i ydelsessituationen.
19. Hvis hjælpen ydes udelukkende med fokus på arbejdsplanen og ikke er fleksibel i forhold til den ældres behov, så kan hjælpeydelsen risikere at fratage borgerne funktionsevne. Effekten af den faktisk leverede hjemmehjælp kan være en relativ forringelse af funktionsevnen.
20. Akutte situationer håndteres ad hoc og uden inddragelse af visitationsenheden. Visitatorenheden inddrages efterfølgende i forbindelse med revisitering eller efterbevilling.

I nedenstående display er der gengivet den normative teori, som vore analyser har afdækket for gruppelederne. For gruppelederne vedrører det, hvordan det er muligt at forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne. Der er inddraget en række konkrete forbedringsforslag til Fælles sprog, samt en række forskellige normative forhold.

Display 9: Gruppeledernes normative teori

Gruppeledere – normativ teori

1. Politikerne skal formulere tillid til et decentralt system og sætte den organisatoriske forandringshastighed ned. Alternativt skal de afvente effekterne af tidligere organisatoriske ændringer, før der sættes nye initiativer i gang.
2. Der skal skabes sammenhæng mellem organisatoriske forandringer og plejefaglig virkelighed, dvs. tid og ressourcer til at inddrage medarbejderne og tid til at vente på, at forandringer virker i praksis og skaber mening.
3. Den gode tilstand i ældreområdet er kendetegnet ved tid og ressourcer til at have fokus på borgernes behov og på kvaliteten i plejen. De økonomiske og menneskelige ressourcer skal ikke kun bruges til at håndtere omstillingsprocesser. Det faglige fokus skal være på borgernes behov og plejens kvalitet.
4. Politikerne skal afklare serviceniveauet på området, herunder særligt hvilke sundhedsfremmende målsætninger der skal prioriteres (hvis overhovedet).
5. Der skal skabes en bedre sammenhæng mellem de normerede tider og ydelserne. At der følger økonomiske ressourcer med de politiske målsætninger.
6. Der skal være plads til faglighed ved de enkelte faggrupper uden indblanding fra andre grupper som for eksempel politikere.
7. Der ønskes en sammenhængende kommunikation i hele systemet. En kommunikation der går begge veje.
8. Sikring af ensartethed i visitationsafgørelser og klarhed over kriterierne, der tildeles efter.
9. Forbedring af kategorier, der vedrører forebyggelse, vedligeholdelse, udvikling, genoptræningsdel og guidning. Herunder opstille genoptræningsmål, vedligeholdelsesmål, guidningsmål mv., så der er konkrete planer at arbejde ud fra.
10. Systemet skal være fleksibelt og med plads til “usynlige arbejdsopgaver” som for eksempel omsorgsarbejde. Det kræver en forbedring af kategorier, der vedrører omsorg som en form for ydelse.
11. Forbedringer af beskrivelser der går ud over det sædvanlige, for eksempel i forhold til psykisk syge, alkoholikere og demente. Beskrivelsen skal indfange personens forskellighed i forhold til det normale.
12. Forbedring af kategorierne i Fælles sprog og mulighederne for bytteydelse.
13. Bedre uddannelse af medarbejderne. Både i Fælles sprog og i brug af IT-systemerne.
14. Forbedring af det generelle kompetenceniveau blandt medarbejderne.

15. Forbedring af rekrutteringsmulighederne, herunder forbedring af løn, arbejdsvilkår og uddannelse.

5. Konklusion og diskussion

Rapporten har dokumenteret tre fokusgruppeinterviews med henholdsvis socialdirektører, visitatorer og gruppeledere i oktober 2004. Den skal ses i sammenhæng med en række andre undersøgelser, der er gennemført som en del af evalueringen af Fælles sprog.

De tre gennemførte fokusgruppeinterviews har handlet om to overordnede temaer. I forhold til rapportens programteoretiske udgangspunkt så kobles disse temaer på hver deres måde til elementer i programteorien. Selve begrebet "programteori" er gennemgået i kapitel 2:

- Hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag?
 - Hvad er hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år?
 - Hvordan virker Fælles sprog i forhold til hovedproblemerne?
- Hvordan kan man forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne?

Temaet vedrørende "hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år" drejer sig om overvejelser, der primært berører situationsteori. Temaet, om hvordan Fælles sprog virker i forhold til hovedproblemerne, drejer sig om virkningsteori. Ligeledes er det overordnede tema, dvs. hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag, udtryk for virkningsteori, men kan også berøre betragtninger om situationsteori. Det sidste tema vedrører, hvordan man kan forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne og drejer sig primært om normativ teori.

Formålet med fokusgruppeinterviewene har været at undersøge, om der er fælles forståelse inden for fokusgruppen omkring ovenstående spørgsmål, samt på de punkter, hvor det ikke er tilfældet, er formålet at nå frem til en fælles forståelse af, hvor der er enighed og uenighed.

Disse fokusgruppeinterviews er blevet analyseret og har dannet baggrund for konstruktionen af ni forskellige programteoretiske displays. Der er blevet konstrueret tre displays for hver af de respektive grupper, henholdsvis et situationsteoretisk, virkningsteoretisk og normativt display. Disse displays baserer sig på meningskondensation af transskriptioner og observationsnoter ud fra en programteoretisk tilgang. Det er muligt at præsentere undersøgelsens data på andre måder, men det er blevet valgt at benytte en form for displays med meningskondenserede udsagn for de forskellige teoridele og de forskellige faggrupper. I forhold til præsentationen af situationsteori inden for de tre forskellige grupper, giver det ikke et afbalanceret billede af ældreområdet, men en dokumentation af en række forskellige

problemopfattelser. Det er ikke ensbetydende med, at "virkeligheden" udelukkende er problematisk, men er et resultat af, at deltagerne fremlagde deres problemopfattelser i fokusgruppeinterviewene. Analyserne beskriver således de opfattelser af hovedproblemer på ældreområdet, der er fremført i fokusgruppeinterviewene.

Forud for konstruktionen af disse displays er der i undersøgelsen dokumenteret, hvilke overvejelser og valg af teoretisk og metodisk karakter, der har påvirket resultaterne af undersøgelsen. Herunder påvirkes rapporten af datatriangulering, member check, displaymetoden med videre. Dette sker for at sikre undersøgelsen interne og eksterne validitet.

Evalueringen er den første, der gennemfører og konstruerer programteorier for Fælles sprog på ældre- og handicapområdet. Den er herudover den første større undersøgelse, der teoretisk, såvel som empirisk, har brugt programteorier på ældre- og handicapområdet i Norden.

Undersøgelsen har afdækket en række gennemgående temaer fra de tre fokusgruppeinterviews. Der er nogle situations-, virknings-, og normative teorier, som går igen i interviewene med henholdsvis socialdirektører, visitatorer og gruppeledere. Nogle af disse gennemgående opfattelser er sammenfattet nedenfor. Listen er ikke udtømmende, men den giver et billede af nogle af undersøgelsens resultater:

- Ældreplejen har generelt et imageproblem i den forstand, at den er langt bedre end det billede, der tegnes i medierne. Det anses for en stor udfordring at forbedre dette billede, da det er centralt for medarbejdertilfredshed og fremtidig rekruttering.
- Fælles sprog opleves at være ét centralt værktøj i kommunerne til at dokumentere og skabe retssikkerhed. Det har, sammen med indførelsen af en central visitationsenhed, bidraget til at skabe en systematik og gennemskuelig i visitationsprocessen, der ikke var der før.
- I forhold til brugerkommunikationen vil en forenkling af visitationsafgørelsen opleves som en forbedring. Visitationsafgørelserne opleves ofte af brugerne, sådan vurderer socialdirektører, visitatorer og gruppeledere, som meget omfattende og komplekse at forstå.
- Der efterlyses imidlertid også en række nye kategorier for brugere med særlige behov og i forhold til sundhedsfremme, guidning mv. Disse nye kategorier kan dog øge kompleksiteten i de forskellige systemer og i kommunikationen med medarbejdere og ledelse, hvilket ikke er et fremskridt.
- Der bør udvikles en række kategorier i Fælles sprog, der kompenserer for mangler i Fælles sprog eller giver en mere fyldestgørende information om brugere, der er psykisk syge, demente, alkoholikere, af anden etnisk herkomst eller på anden måde har særlige behov.

- Der bør udvikles kategorier i Fælles sprog, der inddrager et udviklingsperspektiv på brugeren af ældreplejen.
- En ulempe ved den nuværende organisering af visitationen er, at den har medført en større administrativ byrde.
- Ressourcesituation opleves i mange kommuner og på forskellige medarbejderniveauer som trængt. Det bør politisk synliggøres, hvilke prioriteringer der er vigtige i forhold til de kommende år med demografiske forandringer. Den nuværende situation skaber utryghed (på medarbejdersiden) i forhold til faglige forventninger og serviceniveau.
- Der er generelt enighed om, at der mangler uddannelse af medarbejdere på alle niveauer. Det forekommer som et punkt, det er centralt at synliggøre i forbindelse med forbedring af Fælles sprog og organisationsudvikling generelt på ældreområdet.
- Rekruttering af kvalificeret personale griber ind på næsten alle arbejdsprocesser. Der er en lang række konkrete problemer med for eksempel læse- og skrivevanskeligheder for en del medarbejdere. Herudover påvirker det forudsætningerne for at kunne klare faglige udfordringer som IT, andre organisatoriske instrumenter og en plejefaglig tilgang.

Litteraturliste

- Alvesson, Mats & Kaj Skölberg (2000). *Reflexive Methodology. New Vistas for Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Berg, Rikke (2000). *Den "gode" politiker. Et studie af politiske ledelsesværdier i kommunerne*, Ph.D.-afhandling, Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Dahler-Larsen, Anne Marie & Peter Dahler-Larsen (1999). *Fokusgrupper i teori og praksis*, Politologiske Skrifter, nr. 2, Odense: Institut for Statskundskab, Syddansk Universitet.
- Dahler-Larsen, Peter (1993). *Fællesskabet af dem, som intet fællesskab har – En sociologisk undersøgelse af organisationskultur hinsides et integrationsperspektiv*, Ph.D.-afhandling, Odense: Odense Universitetsforlag.
- Dahler-Larsen, Peter (2002). *At fremstille kvalitative data*, Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Dahler-Larsen, Peter (2003). "Fokusgrupper", i Peter Dahler-Larsen et al., *Selvevalueringens HVIDE SEJL*, pp. 189-196. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Denzin, Norman K. & Yvonna S. Lincoln (1994). *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hansen, Morten Balle (2004). *Note om display metoden I kvalitative undersøgelser*, upubliceret notat.
- Hansen, Morten Balle & Evert Vedung (2005, under udarbejdelse). *Fælles sprog og ældreplejens organisering. Evaluering af en praksis under udvikling* (arbejdstitel), Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Hansen, Kasper Møller, Morten Balle Hansen & Poul Skov Dahl (2004). *Spørgeskemaundersøgelse af brugen af Fælles sprog i de danske kommuner*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab, Syddansk Universitet.

Hubermann, A. M. & M. B. Miles (1998). "Data management and analysis methods", i Norman K. Denzin et al. (Eds.), *Collecting and interpreting qualitative materials*, pp. 179-210, Thousand Oaks: Sage Publications.

Kommunernes Landsforening (1998). *Fælles sprog på ældre- og handicapområdet. Endeligt revideret katalog. 1-31*, København: Kommunernes Landsforening.

Kommunernes Landsforening (2002). *Værd at vide om Fælles sprog – Kom videre med Fælles sprog*, København: Kommunernes Landsforening.

Kvale, Steinar (1997). *InterView: En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, København: Hans Reitzels Forlag.

Maxwell, Joseph A. (1996). *Qualitative research design – An interactive approach*, Thousand Oaks: Sage Publications.

Morgan, David L. (Ed.) (1997). *Successful focus groups*, Thousand Oaks: Sage Publications.

Ringsmose, Jens & Morten Balle Hansen (2005). *Fælles sprog og ældreomsorgens organisering i et historisk perspektiv*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Scriven, Michael (1991). *Evaluation Thesaurus*, Fourth Edition, Newbury Park: Sage Publications.

Bilagsoversigt

Oversigt over bilag. Følgrebene varierer i forhold til datoen for gennemførelsen af fokusgrupperne mv. Der er herudover ikke indholdsmæssige variationer, udover at socialdirektøernes fokusgruppe blev gennemført på 4 timer i stedet for 5 timer.

- Bilag 1: Følgreb til deltagere i fokusgruppeinterviews oktober 2004
- Bilag 2: Følgreb til deltagere i fokusgruppeinterviews oktober 2004
- Bilag 3: Følgreb til deltagere i fokusgruppeinterviews december 2004

Bilag 1: Følgebrev til deltagere i fokusgruppeinterviews oktober 2004

Titel

Navn

Adresse

21. september 2004

Kære XXX

Vedrørende evaluering af Fælles Sprog.

Som led i en af Socialministeriet støttet evaluering af Fælles Sprog ønsker undertegnede at gennemføre 3 fokusgruppeinterviews med henholdsvis kommunale socialchefer, visitatorer og gruppeledere. Det overordnede formål med evalueringen er at skabe indsigt i, hvordan Fælles Sprog kan udvikles og tilpasses til fremtidig anvendelse. Sigtet med fokusgruppeinterviewene er at få udsagn og erfaringer om Fælles Sprog direkte fra den kommunale virkelighed. I den forbindelse vil vi meget gerne invitere dig til at deltage i undersøgelsen.

I praksis vil deltagelse i undersøgelsen omfatte et gruppeinterview over ca. 5 timer inkl. frokost, som vil finde sted i uge 43 eller uge 44 på Syddansk Universitet i Odense. Udgifter til forplejning og transport dækkes af projektet.

Vi vil kontakte dig telefonisk i den nærmeste fremtid for at høre, om du har tid og lyst til at deltage i undersøgelsen. I den forbindelse vil der også blive aftalt nærmere om tidspunkt og dato for gruppeinterviewet.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at når resultaterne lægges frem for Socialministeriet, vil de enkelte udsagn fra gruppeinterviewene ikke kunne henføres til konkrete personer og kommuner.

Jeg håber, at du har tid og lyst til at deltage i undersøgelsen.

Med venlig hilsen

Lektor Morten Balle Hansen

Institut for Statskundskab

Syddansk Universitet

Campusvej 55

5230 Odense M

Telefon 65 50 22 18

Bilag 2: Følgebrev til deltagere i fokusgruppeinterviews oktober 2004

Titel

XXX

Adresse

19. oktober 2004

Kære XXX

Tak fordi du har indvilget i at deltage i et fokusgruppeinterview om Fælles sprog i den kommunale ældrepleje.

Gruppeinterviewet indgår som en del af projekt Evaluering af Fælles sprog, der er finansieret af Socialministeriet og gennemføres af Syddansk Universitet med lektor, Ph.D. Morten Balle Hansen, Institut for Statskundskab, som projektleder.

Der gennemføres i alt tre fokusgruppeinterviews. Et med socialdirektører, et med visitatorer og et med gruppeledere inden for hjemmeplejen.

I praksis omfatter din deltagelse i undersøgelsen et fokusgruppeinterview over cirka 4 timer inklusive frokost. Interviewet finder sted **fredag den 22. oktober kl. 10-14** i mødelokalet på Institut for Statskundskab, Syddansk Universitet i Odense.

Alle tre fokusgruppeinterview vil handle om to overordnede temaer:

- Hvordan fungerer Fælles sprog på ældreområdet i de danske kommuner i dag?
 - Hvad er hovedproblemerne på ældreområdet og i hjemmeplejen i disse år?
 - Hvordan virker Fælles sprog i forhold til hovedproblemerne?
- Hvordan kan man forbedre Fælles sprog og dets anvendelse i kommunerne?

Formålet med fokusgruppeinterviewene er at undersøge, om vi kan nå frem til en fælles forståelse, inden for fokusgruppen, omkring ovenstående spørgsmål. På de punkter hvor det ikke kan lade sig gøre, er formålet at nå frem til en fælles forståelse af, hvad vi er enige og uenige om.

I de tre fokusgruppeinterview vil hovedvægten blive lagt på de funktioner, I hver især varetager i kommunen. Det vil sige, at Fælles sprog drøftes som henholdsvis et ledelsesredskab (cheferne), et visitationsredskab (visitatorerne) og et redskab til arbejdsplanlægning (gruppelederne). Der vil dog også være lejlighed til at give udtryk for synspunkter vedrørende de andre gruppers anvendelse af Fælles sprog.

Vi har i dette brev vedlagt en række bilag med kørselsvejledning, samt nogle forskellige tekster og tabeller. Vi håber, du har mulighed for at afsætte 1-2 timer før fokusgruppeinterviewet til at læse i bilagene. Særligt kapitlet "Teorier om Fælles sprogs virkning på den kommunale ældreplejes praksis" ville det være godt, hvis du kan afse tid til at læse eller skimme.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at når resultaterne fra undersøgelsen offentliggøres, vil de enkelte udsagn *ikke* kunne henføres til konkrete personer eller kommuner, ligesom det ikke vil blive offentliggjort, hvilke konkrete personer og kommuner der har deltaget i interviewene.

Vi sætter stor pris på, at du har tid og lyst til at deltage i undersøgelsen og ser frem til en udbytterig dag her i Odense.

Med venlig hilsen

Morten Balle Hansen
Lektor, Ph.D.
Institut for Statskundskab
Syddansk Universitet
Telefon 6550 2218

Henrik D. Jørgensen
Forskningsassistent
Institut for Statskundskab
Syddansk Universitet
Telefon 6550 2267

Bilag 3: Følgebrev til deltagere i fokusgruppeinterviews december 2004

Titel

Navn

Adresse

23. december 2004

Kære deltager i fokusgruppen!

Endnu engang en stor tak for din deltagelse i fokusgruppeinterviewet i oktober måned. Vi har fået MEGET spændende materiale ud af dagene, der på forskellige måder indgår i evalueringen af Fælles sprog.

For at få et så grundigt og gennearbejdet grundlag for evalueringens analyser, er vi i forbindelse med udarbejdelsen af rapporten meget interesseret i dine vurderinger af vores analyser. Vi har i dette brev vedlagt et første udkast til rapporten, som vi håber du har tid og lyst til at læse igennem.

Vi er i særdeleshed interesseret i din vurdering af de forskellige programteoretiske displays, der udgør undersøgelsens primære resultater. Det er vigtigt fra vores side at sikre, at fejl, mangler eller andre misforståelser korrigeres, og at få dine vurderinger eller tilføjelser til vores tolkninger af materialet.

Hvis du i øvrigt har kommentarer, er vi meget interesseret i at få dem. Hvis du ikke har tid til at læse hele rapporten igennem, så har vi fuld forståelse for det. Vi vil dog opfordre dig til at læse og vurdere de programteoretiske displays og rapportens konklusioner. Det er den sidste halvdel af rapporten fra kapitel 4 og frem.

I den forbindelse vil vi forsøge at ringe dig op i den første uge i januar 2005. Du er også meget velkommen til at kontakte os telefonisk på nedenstående numre eller via post/mail på følgende adresser:

Att.: Fælles sprog
Institut for Statskundskab
Campusvej 55
5230 Odense M

E-mail: mbh@sam.sdu.dk eller anm@sam.sdu.dk

Med ønsket om en glædelig jul og et godt nytår.

God læselyst – og på forhånd tak for hjælpen!

Med venlig hilsen

Morten Balle Hansen
Lektor, Ph.D.
Institut for Statskundskab
Syddansk Universitet
Telefon 65 50 22 18

Henrik D. Jørgensen
Forskningsassistent
Institut for Statskundskab
Syddansk Universitet
Telefon 21 77 65 14

Publikationer fra projekt Evaluering af Fælles sprog

Hansen, Morten Balle og Evert Vedung (2005, under udarbejdelse). *Fælles sprog og ældreplejens organisering. Evaluering af en praksis under udvikling* (arbejdstitel), Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Jørgensen, Henrik D. og Morten Balle Hansen (2005, under udarbejdelse). *Fælles sprog og hovedproblemerne i ældreplejens organisering. En undersøgelse baseret på fokusgruppeinterviews*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Ringsmose, Jens og Morten Balle Hansen. (2005, under udarbejdelse). *Programteorier om Fælles sprog og organiseringen af ældreplejen i Danmark. En tekstanalyse*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Olsen, Gunvor Vincents og Morten Balle Hansen. (2005, under udarbejdelse). *Projekt Evaluering af Fælles sprog: Et komparativt perspektiv på Fælles sprog og organiseringen af den danske ældrepleje – et litteratur review*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Ringsmose, Jens og Morten Balle Hansen. (2005, under udarbejdelse). *Fælles sprog og ældreomsorgens organisering i et historisk perspektiv*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Hansen, Kasper Møller, Morten Balle Hansen og Poul Skov Dahl (2004). *Spørgeskemaundersøgelse af brugen af Fælles sprog i de danske kommuner*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Olsen, Gunvor Vincents og Morten Balle Hansen (2004). *Projekt Evaluering af Fælles sprog: Fælles sprogs anvendelse i kvalitetsstandarder i den kommunale ældrepleje*, Politologiske Skrifter, Odense: Institut for Statskundskab Syddansk Universitet.

Politologiske Skrifter fra Institut for Statskundskab	Political Science Publications from Department of Political Science and Public Management
--	--

Appeared earlier in this series:

1/1988	Mogens N. Pedersen	The Birth, The Life, and the Death of Small Parties in Danish Politics: An Application of a Lifespan Model.
2/1988	Mogens N. Pedersen	Fluctuations in Recruitment Patterns in Connection with a Critical Election: Denmark 1973.
3/1988	Karsten Ronit	Den Eliteorienterede Traditions Syn på Organiseringen af Private Erhvervspolitiske Interesser i Danmark.
4/1988	Henrik Larsen	Business and Politics in Denmark. A policy mosaic without pattern.
5/1989	Karsten Ronit	The Danish Bankers Association Facing De- and Reregulation: Effects on Neo-Corporatist Interpretations.
6/1989	Kurt Klaudi Klausen	Organizational Development and Environmental Change.
7/1989	Kurt Klaudi Klausen	Fungerer idrættens organisationer? Om organisering, brugergrupper og behov i idrætten.
8/1990	Mogens N. Pedersen	European Topics in the Curriculum of European Political Science: Structural Peculiarities and National Idiosyncracies.
9/1990	Kurt Klaudi Klausen	Political Integration and Institutional Change. The Nordic countries and the EEC.
10/1990	Karsten Ronit	Micro-Corporatism and the Political Strategy of Large Corporations: The Case of Novo-Nordisk.
11/1990	Kurt Klaudi Klausen	Convergence or Divergence? Consequences of Strategic Choice in Small Voluntary Organizations.
12/1990	Erik Beukel	Integration og Kulturpolitik: Autonomi vs. 'Spill-over'.
13/1990	Henrik Larsen	The Second Wave of Decentralization. The New Regime of Self-governing Institutions in Denmark.
14/1990	Henrik Larsen	Evaluering af erhvervsfremmeordninger i Danmark: Muligheder og problemer.
1/1991	Kurt Klaudi Klausen & Lars Thore Jensen	EF og kommunerne.

2/1991	Kurt Klaudi Klausen	Om teoretiske problemer ved studiet af frivillige organisationer.
1/1992	Lars Thore Jensen	Decentral Internationalisering.
2/1992	Kurt Klaudi Klausen & Annie Evertsen	Alternativ Velfærdsproduktion? Rapport om rådgivnings- og krisecentre for kvinder.
3/1992	Kurt Klaudi Klausen	Management and Marketing in Sportsassociations.
4/1992	Kurt Klaudi Klausen	Paragovernmental Organizations, the Extension of the Welfare State - voluntary and nonprofit centers for women in Denmark.
5/1992	Kurt Klaudi Klausen	Danish Research on Europe. Proceedings from a conference held at Odense University.
1/1993	Kurt Klaudi Klausen Lars Thore Jensen	"Primærkommunerne og EF".
2/1993	Erik Beukel	Global miljøbeskyttelse som kollektivt gode i international politik.
1/1995	Erik Beukel	America Approaching the Soviet Successor States: Between Idealism and Realism.
1/1996	Erik Beukel	Miljø og handel. En introduktion til samspillet mellem miljøpolitik og handelspolitik.
1/1999	Erik Beukel	Greening the GATT/WTO Regime? Trade Governance, Environmentalism, and Structural Power.
2/1999	Anne Marie & Peter Dahler-Larsen	Fokusgrupper i Teori og Praksis.
1/2001	Johannes Michelsen & Villy Søgaard	Policy Instruments Promoting Conversion to Organic Farming and Their Impact in 18 European Countries - 1985-97.
2/2001	Mogens N. Pedersen	The Interplay of Nominations and Elections in Danish Politics.
1/2003	Ulrik Kjær & Steffen Petersen	Kan exit poll surveys anvendes til vælgeradfærdsforskning? erfaringer fra en undersøgelse gennemført ved valgene den 20. november 2001.
2/2003	Peter Dahler-Larsen & Hanne Foss Hansen	Organising Evaluation: A Review of Danida's Evaluation Practice Compared to Practices in Other Danish Policy Areas.

3/2003	Johannes Michelsen & Mads Meier Jæger	Danske økologiske landbrugere 1995. En beskrivelse baseret på en spørgeskemaundersøgelse.
4/2003	Johannes Michelsen & Hanna B. Rasmussen	Nyomlagte danske økologiske jordbrugere 1998. En beskrivelse baseret på en spørgeskemaundersøgelse.
1/2004	Søren Riishøj	National Identitet, Europæisering og Euroskepticisme - erfaringer fra Tjekkiet og Polen
2/2004	Johannes Michelsen, Kurt Klaudi Klausen & Carsten Strømbæk Pedersen	Kommunernes styring af de store institutionsområder – en spørgeskemaundersøgelse af et repræsentativt udsnit af danske kommuner.
3/2004	Martin Ejnar Hansen, Robert Klemmensen and Peter Kurrild-Klitgaard	PAPPA. Parties and Policies in Parliament. Version 1.0 (August 2004) Data Description.
4/2004	Gunvor Vincents Olsen & Morten Balle Hansen	Fælles sprogs anvendelse i kvalitetsstandarder i den kommunale ældrepleje.
5/2004	Rikke Berg	Kommunale Styreformer - erfaringer fra ind- og udland.
6/2004	Anna Leander	African States and the Market for Force: The Destabilizing Consequences of Private Military Companies
7/2004	Anna Leander	Globalisation and the State Monopoly on the Legitimate use of Force
8/2004	Anna Leander	Private Agency and the Definition of Public Security Concerns: the Role of Private Military Companies
9/2004	Kasper Møller Hansen, Morten Balle Hansen & Poul Skov Dahl	Spørgeskemaundersøgelse af brugen af Fælles sprog i de danske kommuner
1/2005	Morten Balle Hansen & Jens Ringsmose	Fælles sprog og ældreplejens organisering i et historisk perspektiv
2/2005	Peter Kurrild-Klitgaard, Robert Klemmensen og Martin Ejnar Hansen	Blokkpolitik og det ”samarbejdende folkestyres” fire gamle partier, 1953-2005



Henrik D. Jørgensen er cand.oecon. og forskningsassistent ved Institut for Grænseregionsforskning, Syddansk Universitet i Aabenraa. Han beskæftiger sig primært med organisationsteori, offentlig forvaltning, evaluering og regionaløkonomiske analyser. Henrik arbejder p.t. på en række regionale projekter, der vedrører dansk-tyske samfundsforhold i et grænseoverskridende og syddansk perspektiv.



Morten Balle Hansen er lektor ved Institut for Statskundskab ved Syddansk Universitet. Hans forskning koncentrerer sig om organisationsteori og offentlig forvaltning, policyanalyse og evaluering, informationssystemer og organisatorisk læring i den offentlige sektor.

Yderligere information

Yderligere informationer om projekt evaluering af Fælles sprog findes på projektets hjemmeside: www.faellessprog.net

Institut for Statskundskab
Det Samfundsvidenskabelige Fakultet
Syddansk Universitet
Campusvej 55
5230 Odense M

Telefon: 6550 1000
Fax: 6550 2280

www.sam.sdu.dk/depts/pol
E-mail: politics@sam.sdu.dk

ISSN 1399-7319