

Inddragelsesmatrix

Organisatorisk brugerinddragelse

Inddragelsesmatrixen er et værktøj, der skal fremme samarbejde med brugere i projekter i sundhedsvæsenet og skabe et fundament for at drøfte, hvornår og hvordan brugerne kan og vil inddrages i projektet eller indsatsen.

Værktøjet skal understøtte en dialog med brugerne om deres ønskede rolle i projektet, og dermed skabe transparens og fungere som en forventningsafstemning mellem bruger og projektleder. Formålet er i sidste ende at skabe tydelighed om brugerens rolle, og derved skabe samarbejder med større positiv virkning.

Hvordan kan man bruge inddragelsesmatrixen?

Inddragelsesmatrixen er bygget op om tre projektfaser (lodret) og fem roller som brugere kan indgå i (vandret). Kombinationen af faser og roller giver en matrix med 15 muligheder. Brugere kan opfylde forskellige roller igennem projektet.

Projektlederen kan bruge matrixen som en guide i dialogen med brugerne, der skal indgå i projektet. Dialogen skal handle om, hvilken rolle brugeren ønsker og kan udfylde i forskellige faser. Det man bliver enige om, kan man notere i det relevante felt. På den måde kan man forventningsafstemme, hvad brugeren skal og kan bidrage med i hver fase.

Åben dialog: Matrixen kan bruges forud for eller i starten af et projekt til at afstemme forventninger om brugerens rolle. Den kan også bruges undervejs i projektet for at genbesøge de tildelte roller og om de fortsat er meningsfulde.

Det er vigtigt, at projektlederen stiller åbne og nysgerrige spørgsmål, og ikke drager for hurtige konklusioner, men understøtter, at brugeren kan udtrykke sig frit. Dialogen kan tages en-til-en med hver bruger, så brugeren indgår på den måde, der passer bedst til vedkommende.

Projektlederen kan præsentere matrixen herunder faser og roller kort og præcist. Herefter kan projektlederen spørge brugeren, hvordan de ser deres rolle i faserne. Måske skal rolle og faser uddybes og gøres konkrete, for at bruger og projektleder sammen får et fælles billede af samarbejdet og aktiviteter. De kan have forskellige forventninger til, hvilken rolle brugeren kan spille i hvilke faser. Her er det vigtigt at bruge matrixen som et dialogværktøj til at få en større forståelse for hinanden og sammen finde en fælles rollefordeling.

Dialogen kan tages ved at bruge selve matrixen printet på et A4ark, men kan også tages ved at dele matrixen op i mindre dele med rollerne og faserne, og ud fra dem tage dialogen med brugeren. De udfyldte matrix skal også formidles til resten af projektgruppen, så de er klar over brugernes roller i projektet.

Matrixen kan også bruges retrospektivt (bagudrettet) som udgangspunkt for en evaluering og en drøftelse af, hvilke roller brugerne spillede i hvilke faser.

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------------|---|
| Projektfase | Inddragelsesmatrix Udviklings- og kvalitetsprojekter Brugerrepræsentation i råd, navn og udvalgsarbejde <small>Inspireret af De Witt et al, 2018 & Smits et al, 2019 og 2020</small> | Brugerrolle i processen | | | | |
| | | Lytteren, modtager information | Aktiv lytter, bidrager aktivt med information og giver feedback | Rådgiver, aktivt samarbejde | Partner, projektdeltager | Beslutningstager, initiativtager |
| Opstart af projekt / Indsats. Inddrag brugerne i de indledende ideer og projektdesign. | | | | | | |
| Undervejs i projekt / indsats. Inddrag brugerne i udviklings- og kvalitetsarbejdet | | | | | | |
| I slutningen af projekt / indsats. Inddrag brugerne i sprogbrug, tilgængelighed og implementering | | | | | | |

Brugerrollerne i projektet

Inddelingen af brugerrollerne tager udgangspunkt i Arnsteins inddragelsestrappe (1969), der viser grader af indflydelse vertikalt fra lav til højt. Denne inddragelsesmatrix er præsenteret horisontal med ligeværdige roller. Det er for netop at understrege, at rollerne er ligeværdige, men forskellige. Der er kun roller, der handler om samarbejde og inddragelse.

Lytteren, modtager information En mindre aktiv rolle, hvor brugere modtager information om projektet.

Aktiv lytter, bidrager med information, giver feedback En rolle, hvor brugerne kan stille spørgsmål, give feedback og dele deres holdninger. De har ikke direkte indflydelse, men giver information ind i projektet.

Rådgiver, aktivt samarbejde En rolle, hvor brugerne rådgiver ind i projektet og indgår i aktivt samarbejde med de andre projekt-deltagere. Brugere får løbende feedback fra projektet om hvilke af deres inputs, der er blevet ført ud i livet og hvordan.

Partner, projektdeltager En rolle, hvor brugerne indgår i projektet ved at samarbejde som partner med projektledelsen fra start til slut.

Beslutningstager, initiativtager En rolle, hvor brugerne er meget aktive, en del af projektledelsen og er med til at træffe beslutninger.

Projektfaserne

Inddelingerne af faserne er de typiske faser i et projekt. Faserne kan inddeles og konkretiseres yderligere, så det giver et fælles billede for brugere og projektledere.

Opstart af projekt / indsats Denne fase er den tidlige fase i projektet eller indsatsen. Her planlægges projektet og processen, og formål og mål drøftes og besluttes. Inddragelsen her handler om, at brugerne kan bidrage med indledende idéer og projektdesign.

Undervejs i projekt / indsats Denne fase er arbejdsfasen i projektet. Her udføres det planlagte samarbejde i møder og workshops, afdækninger af brugerperspektiverne og analyser af inputs og perspektiver samt drøftelser af omsætning fra viden til handling. Inddragelsen her handler om, at brugerne er med i udviklings- og kvalitetsarbejdet.

I slutningen af projekt / indsats Denne fase er den afsluttende fase i projektet. Her drøfter og beslutter man, hvordan projektets resultater skal formidles, hvordan det skal italesættes, hvilken tilgængelighed der skal være, og hvordan implementeringen skal være. Inddragelsen her handler om, at brugerne er med i drøftelser om sprogbrug, tilgængelighed og implementering.