



Handleplaner på Hedelund

Eksempel på et mini-casestudie

Opgave af Annelise Henriksen, Søren Rødskov, Sait Sahin, Søren Wain og Benjamin Rygg.
December 2007

Vejleder og underviser: Pia Bille, Region Sjælland.

Introduktion til undersøgelsen

Afsluttende projektopgave på kontaktpersonuddannelsen, der afholdes af CVU Storkøbenhavn, og er planlagt i samarbejde med Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, 8. kontor. Uddannelsesforløbet omfatter 90 undervisningstimer samt en afsluttende projektopgave. Yderligere oplysninger om uddannelsen ved henvendelse til Lone Larsen ll@cvustor.dk

Denne opgave er et eksempel på et minicasestudie, der er gennemført på 6 dage incl. undervisning i metode. Dataindsamling sker på en dag hos 5 beboere og 5 ansatte, der var på arbejde på dagen.

Opgaven er også et godt eksempel på anvendelse af en del af en program-teori som grundlag for en sådan undersøgelse.

Undersøgelsen er tilrettelagt som en virkningsevaluering. Virkningsevaluering bygger på formulerede forestillinger om hvordan en bestemt indsats virker. Disse forestillinger fremstilles i en programteori, der giver en forklaring på, hvordan en bestemt indsats tænkes omsat til resultater. I programteorien dannes antagelser om sammenhængen mellem indsats og effekt. Virkningsevalueringen er en undersøgelse af disse antagelser.

Handleplaner på Hedelund

Opgave af Annelise Henriksen, Søren Rødskov, Sait Sahin, Søren Wain og Benjamin Rygg.

Handleplaner på Hedelund.....	1
1. Indledning.....	1
1. Programteori.....	2
1.1Komponenter og punkter i programteori.....	2
2. Dataindsamling.....	2
2.1Datamatrix.....	3
2.2Samlet datamatrix med argumentation og resultatformulering.....	6
3. Konklusion og perspektivering.....	7

1. Indledning

Hedelund har valgt at introducere en helt ny type handleplan for deres beboere. De nye handleplaner er udviklet for at opfylde en række mål og ses som en forbedring ift. de gamle handleplaner.

De nye handleplaner fokuserer mere direkte på den hjælp og støtte som beboeren er visiteret til Hedelund for at modtage. I modsætning til de gamle handleplaner fungerer handleplanen ikke længere som journal. Oplysninger om forhistorie, sygehistorie, dagligdagens forløb mm. beskrives ikke. De nye handleplaner søger at opfylde en række mål. De mål, der retter sig mod beboerne er genstanden for undersøgelsen i denne opgave. Der er overordnet tre mål, der har vores interesse:

1. Det er meningen, at man undgår overflødig dokumentation, udover, at det mindsker arbejdsbyrden for personalet, sikrer det, at der kun noteres absolut relevante ting om beboeren. Det sidste, der er det relevante i denne opgave, sker for at minimere beboernes følelse af at blive overvåget og kontrolleret.
2. Derudover er det målet at opnå større synlighed ift. indgåelse af konkrete aftaler om hjælp og støtte. Det skal være tydeligt, hvad der er beboerens ønsker og personalets vurdering af disse. Dette skal sikre en større oplevelse af ligeværdighed og en større bevidsthed om forventningerne til hjælp og støtte.
3. Endelig er det formålet at give beboerne større indflydelse og sikre aktiv deltagelse i forhold til formuleringen af fremtidige mål og ønsker om hjælp og støtte. Dette skal sikre bedre samarbejde omkring handleplanen.

Vi vil undersøge om de nye handleplaner lever op til deres formål.

1. Programteori

De nye handleplaner på Hedelund udgør fundamentet i beboermapperne og er som sådan både dokumentation og retningslinje for det daglige arbejde med beboerne. Vi har valgt at lave programteori for en afgrænset del af handleplansarbejdet.

Som analyseenhed har vi valgt at fokusere udelukkende på *udarbejdelsen* af de nye handleplaner fra tilbudet om handleplan til den færdige udarbejdelse. Derudover afgrænser vi os til kun at undersøge de beboere, i team 1 på Hedelund, der ønsker at deltage i handleplansarbejdet.

1.1 Komponenter og punkter i programteori

	Forberedelse til handleplansmøde	Handleplansmøde	Færdiggørelse af handleplan
Målgruppe	Beboerne	Beboerne	Beboerne
Aktivitet/handling	<ol style="list-style-type: none">1. Beboeren får materiale til udarbejdelse af handleplan før handleplansmøde med KP2. Personalet forklarer beboeren meningen med den opdelte handleplan, hvor begge har mulighed for deres vurdering3. Beboeren tilbydes hjælp til at formulere deres vurdering af behov for hjælp og støtte, som bliver udgangspunkt for fælles aftale	<ol style="list-style-type: none">1. Gennem dialog indgås der fælles aftale om hjælp og støtte2. Afslag på evt. ønsker begrundes.	<ol style="list-style-type: none">1. Beboeren forklares meningen med indsatsark.2. Personalet laver indsatsark i dialog med beboerne3. Personalet dokumenterer udelukkende i indsatsark
Forventet resultat/hensigt	<ol style="list-style-type: none">1. Beboeren har mulighed for at være forberedt på mødet2. Kontaktpersonsarbejdet skal opleves ligeværdigt.3. Større beboerindflydelse, beboeren oplever at blive hørt.	<ol style="list-style-type: none">1. Etablere et samarbejde omkring støtten og hjælpen2. Beboeren skal forstå, hvorfor personalet imødekommer nogle ønsker om hjælp og støtte, mens andre evt. afslås.	<ol style="list-style-type: none">1. Beboeren skal blive motiveret til at samarbejde omkring indsatsområdet2. Beboerne skal kunne genkende deres behov i indsatsområderne3. beboeren skal føle sig mindre overvåget/kontrolleret

2. Dataindsamling

Til hvert punkt i programteorien har vi lavet spørgsmål til at evaluere om aktiviteterne/handlingerne bliver udført og om de opnåede resultater svarer til de forventede resultater/hensigten.

Vi har valgt at interviewe fem beboere, der har lavet handleplan og tre personaler, der var på arbejde den pågældende dag. Beboerne blev udvalgt efter, om de havde lyst til og var i stand til at deltage. Personalet var de tre, der havde tid den dag.

Vi har valgt at interviewe tilfældigt udvalgt beboere, fordi de er målgruppen for vores undersøgelse. Derudover har vi valgt at interviewe tre personaler for at tjekke om beboernes svar afspejles i personalets ageren og deres viden om beboerne.

Interviewguides er vedlagt som bilag.

Interviewene blev udført enkeltvis med deltagelse af to til fem gruppemedlemmer, hvoraf én var (primær) interviewer, mens den anden eller de andre noterede svarende. Interviewene varede 7 til 30 minutter. De var aftalt dagen i forvejen og inkluderede kaffe og brunkager ad libitum.

Interviewene blev bearbejdet til følgende resultater:

2.1 Datamatrix

Spørgsmål	Beboer 1	Beboer 2	Beboer 3	Beboer 4	Beboer 5	Personale 1	Personale 2	Personale 3
1. Får beboeren tilbud om at skrive i handleplanen før handleplansmødet?	Ja	Ja	Ja	Nej (kan ikke huske)	Ja	Ja	Ja	Ja
Får beboeren udleveret handleplansark?	-	-	-	-	-	Ja, bortset fra en bb	Ja	Ja
Giver tilbudet om udlevering beboeren bedre mulighed for at forberede sig?	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Én bb forbedret, blev dog angst, to gjorde ikke	De fleste bliver bedre forberedt	Ja
2. Har beboeren fået introduktion til opdelingen i den nye handleplan?	Ja	Ja	Nej	Ja	Ved ikke	Ja	Ja	Ja
Har introduktionen givet beboeren et bedre overblik ift., hvordan personale og beboer samarbejder om at lave handleplan?	Intet svar	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej (forståelsen kom først senere)	Ja, de fleste	Nej (forståelsen kom først senere)
Skaber opdelingen i den nye handleplan ligeværd mellem beboer og personale?	Ja	Ja	Ja	Ved ikke	Ja	Ja	Ja	Nej
3. Har beboeren selv beskrevet	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej for alle tre beboere	Ja, de fleste	En ud af tre bb gjorde

ønsker for hjælp og støtte?								
Har beboerne fået tilbudt hjælp til at beskrive ønsker om hjælp og støtte?	Ja	Ja	Nej	Ja (fik tilbudt meget hjælp)	Ja	Ja	Ja	Ja (to ud af tre bb)
Oplever beboeren at have indflydelse på hjælp og støtte?	Ja	Ja	Ja, delvist	Ja, delvist	Ja	To bb, måske alle tre oplever indflydelse	Ja	Ja
Oplever beboeren at blive hørt?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4. Hvordan nåede beboer og KP frem til den konkrete aftale om hjælp og støtte?	Taler og forhandler	Samarbejde i fællesskab, dialog	Samarbejde med KP	KP stiller spørgsmål og vi taler om tingene	Personale har dikteret aftale (beboer tænker tilsyneladende på en aftale indgået uden for handleplansregi)	Fælles overenskomst	Gennemsnit. Beboerne er gode til beskrive behov og ønsker	Vi forhandler om det, og det var meget på beboerens præmisser
Er aftalen om hjælp og støtte blevet til på baggrund af en ligeværdig forhandling?	Ja	Ja	Er et fælles arbejde. <i>Konkluderende: Ja</i>	Ja	Ja, lytter til mig hver gang	Ja	Ja	Det håber jeg. Det bestræber jeg mig på
Hvad betyder aftalen for samarbejdet mellem beboer og KP?	Det er rigtig godt. Får lyst til at samarbejde	Større glæde	KP hiver fat i mig.	Fint samarbejde. Føler ikke noget trukket ned over hovedet, ikke manipuleret	Ja, lyst til samarbejde	Hvis man kender hinanden: Mere fortrolighed ift. forhandlinger	Stor betydning. Respekterer personale mere, når behov er synliggjort	Tror det giver større selvbestemmelse. Ét sted har det skadet samarbejdet.
5. Er ønsker om hjælp og støtte blevet afslået?	Nej aldrig	Nej	Ja, nogle gange får jeg nej.	Nej	Nej, evt. bliver jeg bedt om at vente lidt.	Ja, det har jeg muligvis. Omgået ønske, givet andet tilbud.	Nej	Ja
Er der givet begrundelse på afslag?	-	-	Har fået svar, men siger ikke noget om hvilket.	-	-	-	-	Faglig begrundelse. Det er en ikke del af arbejdet
Hvad er grunden til at ønsker kan afslås?	Irrationelle og urealistiske ønsker afslås	Intet svar	Mangel på tid, skal lave aftale med personale	Intet svar	Intet svar	Faglig vurdering	Intet svar	Personaleressourcer og faglig vurdering.
6. Ved beboeren hvad et indsatsark er?	Nej, husker ordet, men ved ikke hvad det er	Ja	Ja, har set det før	Beboeren er usikker på det	Ja	To ud af tre af mine beboere ved det.	Ja	Én ud af tre ved det
Har beboeren fået en forklaring på, hvad et	Han har fået det forklaret,	Ja, forklaret på temadag	Nej	Ja, men har glemt det igen	Nej	To ud af tre af mine beboere har fået	Ja	Ja

indsatsark er?	men glemt det igen					en forklaring		
Har beboeren lyst til at have indflydelse på det, der står på indsatsarket?	Det vil jeg gerne, altid godt med indflydelse gennem dialog	Ja, har lyst til at have indflydelse, nogle gange er det dog ikke så vigtigt.	Ja	Nej	Ja	To ud af tre af mine beboere har lyst	Ikke så stor lyst	Nej
7. Ved beboeren, hvad der står på indsatsarket?	Nej, handleplan ikke færdig	Ja	Nej	Nej	Til intern information mellem personalet	Ja for én, én er usikker og én ved det ikke	Ja	Én ud af tre ved det
Oplever beboeren at indsatsarkene hænger sammen med handleplanen?	Samme	Ja	Intet svar	Ved ikke	Kan ikke huske, hvad der står på indsatsark	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
Er beboeren blevet spurgt om holdningen til det, der står i indsatsarkene?	Intet svar	Ja	Ja	Nej	Intet svar	Nej	Nej	Ja
Har beboeren mulighed for at læse indsatsarkene?	Ja, det har jeg ret til	Ja, må godt, gør det ikke altid	Ja	Ved ikke	Ja, men har ikke lyst	Ja, undtagen én, der ikke er i stand til det	Ja, men bruger ikke muligheden	Ja
8. Ved beboeren hvilke typer af ting der skrives i mappen?	Nej, men vil gerne vide mere	Nej, ikke behov for at vide. Personalet oplyser ved behov.	Nej	Nej	Ja, tror det vi arbejder med og taler om nedskrives.	Én ved, to gør ikke.	Ja	Ja, undtagen én
Hvordan har beboeren det med det, der skrives i mappen?	Intet svar	Ok	Ok	Ved ikke	Ok	Én har det godt de to andre ved ikke, at der skrives	Ingen klager, antager tilfredshed	Håber de har tillid til mig (ved ikke)
Føler beboeren sig overvåget af personalet?	Nej, men føler sig kategoriseret	Nej	Ja, men jeg har frie tøjler og personalet er søde	Kan ikke forstå behovet for den omfattende dokumentation	Nej	Nej	Én enkelt kan ikke forstå systemet med dokumentation	Nej
Må beboeren selv skrive i mappen?	Ved ikke	Ja, tror jeg	Ved ikke	Ved ikke	Ja, men kun på kopierede sider	To ud af tre ved det, men én af dem kan ikke	Ja, men gør det ikke	Ja, og det ved de.
Hvad synes beboeren om selv at skrive i mappen?	Det er en god idé	Skriver ikke alene, kun i samarbejde med kp	Ville gerne, hvis han kunne.	Det kan han ikke bruge til noget	Vil gerne, men det er længe siden	Én er glad for muligheden	Ikke så vigtigt. De vil have KP til det.	Én har udtrykt glæde for muligheden, men bruger den ikke

Resultaterne fra undersøgelsen har vi samlet i et skema, hvor vi argumenterer for en opsamling på resultaterne og tjekker dem i forhold til det oprindelige, forventede resultat eller den oprindelige hensigt.

2.2 Samlet datamatrix med argumentation og resultatformulering

Handling	Svar fra datakilder	Argumentation	Resultatformulering i Relation til check
1. Beboeren får materiale til udarbejdelse af handleplan for handleplansmøde med KP	Kun én beboer kan ikke huske, at han har fået udleveret materiale. Alle personaler bekræfter, at de har udleveret materiale. Det er dog kun tre af beboerne, der mener det gør dem bedre forberedt. Personalet mener ligeledes, det kun er nogle beboere der forbereder sig	Der er udbredt enighed om at materialet udleveres. Der er dog en del beboere, der ikke bruger materialet til at forberede sig.	Hensigten om, at beboerne kan være forberedt til handleplansmødet er opfyldt. Det er dog kun nogle, der benytter sig af muligheden.
2. Personalet forklarer beboeren meningen med den opdeltede handleplan, hvor begge har mulighed for deres vurdering	Tre beboere mener, de fik forklaret opdelingen i handleplanen, én gjorde ikke og én kan ikke huske det. Personalerne mener samstemmende, at de forklarer om opdelingen. Kun to af beboerne ved, hvad opdelingen betyder. To af personalerne forklarer, at de oplever at beboerne først forstår opdelingen i handleplanen gennem arbejdet med den. Fire ud af fem beboere og to ud af tre personaler mener, at opdelingen skaber ligeværd	Både personale og de fleste beboere mener, de blev introduceret til opdelingen i handleplanen. Både flere beboere og personale tilkendegiver dog, at der er manglende kendskab til, hvad opdelingen betyder. Selvom der er et manglende kendskab, mener både personale og beboere, at opdelingen skaber ligeværd (hvis de adspørges direkte om dette)	Hensigten om, at kp-arbejdet skal opleves ligeværdigt, er tilsyneladende opfyldt. Dog må validiteten af undersøgelsen på dette punkt betvivles idet der faktisk er mangelfuldt kendskab til opdelingen. Beboerne har muligvis forholdt sig til, om de <i>generelt</i> oplever ligeværd i forhold til personalet. Act: Hvis hensigten skal opfyldes fuldstændigt bør introduktionen til opdelingen i handleplanerne nok være bedre.
3. Beboeren tilbydes hjælp til at formulere deres vurdering af behov for hjælp og støtte, som bliver udgangspunkt for fælles aftale	Fire ud af fem beboere har selv beskrevet deres behov for hjælp og støtte. Personalet fortæller, at et flertal af beboerne ikke selv skriver. De fleste beboere har i følge både beboere og personale fået hjælp til at skrive om deres ønsker for hjælp og støtte. De fleste beboere har i følge både beboere og personale indflydelse på ønsker om hjælp og støtte.	Beboerne skriver ikke altid selv deres ønsker for hjælp og støtte, men de oplever at få hjælp til at formulere dem og de mener at de har indflydelse og bliver hørt. Personalet mener det samme.	Hensigten om, at beboerne skal opleve at blive hørt og føle større beboerindflydelse, er opfyldt.
4. Gennem dialog indgås der fælles aftale om hjælp og støtte	Alle beboere oplever i følge både beboere og personale, at aftaler om hjælp og støtte bliver til i en ligeværdig forhandling. Beboerne får lyst til at samarbejde ud fra dette. Et enkelt personale oplever, at handleplansarbejde med en enkelt beboer har skadet samarbejdet.	Samarbejdet omkring aftalerne i handleplanen bygger på ligeværdig dialog. Det opleves som befordrende på samarbejdet.	Hensigten om at etablere et samarbejde omkring støtten og hjælpen er stort set opfyldt. Kun i ét tilfælde har det skadet samarbejdet.
5. Afslag på evt. ønsker begrundes.	Beboerne oplever sjældent, at deres ønsker om hjælp og støtte bliver afvist. Personalet oplever kun i enkelte tilfælde at skulle afvise ønsker. Beboerne oplever, at afslag begrundes med ressource og tidsmangel. Én enkelt angiver faglighed som begrundelse for afslag. Personalet angiver ressourcer og i højere grad faglighed som begrundelse for afslag.	Beboerne oplever sjældent afslag på ønsker om hjælp og støtte. De angiver både faglighed og ressourcemangel som grund til afslag, men kun to beboere kan give grunde til afslag. Personalet angiver i høj grad faglighed som begrundelse.	Hensigten om, at beboerne skal forstå, hvorfor nogle ønsker imødekommes, mens andre afslås, er kun i nogen grad opfyldt. Mens personalet har viden om, at afslag skal begrundes fagligt, så er dette ikke almindelig viden hos beboerne. Act: Beboerne kunne oplyses, at alle afslag på deres ønsker skal begrundes fagligt ud fra serviceloven.
6. Beboeren forklares meningen med indsatsark.	Tre ud af fem beboere mener at kunne redegøre for, hvad indsatsark er. Personalet mener de fleste beboere ved, hvad indsatsark er. Tre ud af fem beboere har fået en forklaring på indsatsarkene. Personalet mener, de forklarer de fleste beboere om indsatsark. Fire ud af fem beboere vil gerne have indflydelse på indsatsarkene. Personalet mener overvejende, at deres beboere ikke vil have indfly-	Selvom flere beboere er usikre på, hvad indsatsark er, så vil de gerne have indflydelse på, hvad der står på dem. Personalet er tilsyneladende uvidende om dette ønske.	Hensigten om, at beboeren skal blive motiveret til samarbejde omkring indsatsområder, er tilsyneladende opfyldt, idet beboerne gerne vil have indflydelse. Dog mener personalet ikke, at deres beboere ønsker indflydelse, og det kan derfor forventes, at indsatsen for at inddrage beboerne i indsatsarkene kan styrkes.

	delse på indsatsarkene.		Act: Personalet kan inddrage beboerne mere i udarbejdelsen af indsatsark
7. Personalet laver indsatsark i dialog med beboerne	Tre ud af fem beboere ved ikke, hvad der står på deres indsatsark. Personalet oplever en lignende fordeling. Kun én beboer ved om indsatsarkene hænger sammen med handleplanen. Personalet ved ikke, hvilke oplevelser beboerne har. Beboerne ved dog godt, at de har mulighed for at læse indsatsarkene.	Beboerne har et mangelfuldt kendskab til deres indsatsark og aner ikke om de hænger sammen med handleplanen.	Hensigten om, at beboerne skal kunne genkende deres behov i indsatsområderne, er ikke opfyldt. Act: Personalet kan inddrage beboerne mere i udarbejdelsen af indsatsark
8. Personalet dokumenterer udelukkende i indsatsark	Fire ud af fem beboere har ingen idé om, hvad der skrives i mappen. Personalet tror, at et flertal af beboerne ved, hvilke ting der noteres. Tre ud af fem beboere føler sig ikke overvåget, de sidste to er ikke generet af dokumentationen. Personalet mener generelt ikke, at beboerne føler sig overvåget.	Et flertal af beboerne føler sig ikke overvåget, og de, der gør, er ikke generet af det.	Hensigten om, at beboeren skal føle sig mindre overvåget og kontrolleret, er opfyldt.

3. Konklusion og perspektivering

De tre grundlæggende mål med de nye handleplaner på Hedelund er som nævnt i indledningen:

1. At sikre oplevelse af ligestilling i handleplansarbejdet
2. At sikre lyst til samarbejde
3. At minimere beboernes oplevelse af overvågning

De opnåede resultater peger på, at målene med de nye handleplaner er opfyldt (jvf. handling 2, 4 og 8 i 3.2 *Samlet datamatrix med argumentation og resultatformulering*). Resultaterne peger på, at beboerne oplever udbredt ligestilling, de har lyst til at samarbejde med personalet og de føler sig generelt ikke overvåget eller er i hvert fald ikke generet af dokumentationen.

Dog må det bemærkes, at beboerne generelt ikke har stor viden om, hvad der står i deres mapper, og det problematiserer validiteten af undersøgelsen. Beboerne er som hovedregel blevet inddraget i handleplansudarbejdelsen og kan huske dette. Til gengæld ved de generelt lidt om handleplanernes opdeling, og de ved ofte ikke, hvad der står på deres indsatsark og har ringe viden om, hvorvidt indsatsarkene hænger sammen med handleplanen. Tilsyneladende bliver beboerne primært inddraget i handleplansarbejdet, når handleplanerne udarbejdes eller revideres én gang om året. Beboerne inddrages ofte ikke i det daglige arbejde med indsatsarkene, og selvom de tilkendegiver interesse for arkene, så mener personalet ikke, at beboerne ønsker indflydelse her.

Det ringe kendskab til indholdet i beboermapperne giver den mistanke, at beboernes tilkendegivelse af oplevet ligestilling, lyst til at samarbejde og acceptabel grad af dokumentation eller overvågning, i virkeligheden er en evaluering af personalet og ikke en evaluering af udarbejdelsen af handleplaner. I interviewene var der også flere beboere, der direkte knyttede deres oplevelse af ligestilling, deres lyst til

at samarbejde og deres oplevelse af ikke at blive kontrolleret sammen med den daglige personalekontakt.

Når validiteten af undersøgelsen på denne måde er udfordret, er det ikke rimeligt at konkludere, at målene med de nye handleplaner er opfyldt. Det bør snarere konkluderes, at det er nødvendigt at opnå en langt højere grad af beboerinddragelse i det daglige arbejde med handleplanerne, hvis beboerne skal have en chance for at forstå, hvad der foregår. Ud fra resultaterne i denne undersøgelse kan antages følgende: Når beboerne mest eller udelukkende deltager i handleplansarbejdet ved udarbejdelsen eller revideringen af handleplaner, bliver handleplanerne primært et redskab for personalet, som beboerne ikke til dagligt forholder sig til. Derved bliver handleplanerne fraværende for beboerne og glemt.

Ud fra undersøgelsen er der dog ikke umiddelbart tvingende grunde til at ændre handleplanspraksis på Hedelund. Udover at de nye handleplaner har andre formål end de, der retter sig mod beboerne, så kan handleplanerne godt have indflydelse på de positive udslag i resultaterne. Beboerne udtrykker jo trods alt, at de oplever det, der var hensigten med de nye handleplaner. Resultaterne i denne undersøgelse peger på, at de hermed referer til personalekontakten, men personalets måde at relatere til beboerne kan meget vel være påvirket af handleplanerne. Det var ikke en del af undersøgelsen, men det var indtrykket, at personalet er glade for de nye handleplaner. Måske er de nye handleplaner blot et dokumentationsredskab for forvaltningen og et nyt arbejdsredskab for personalet. Men måske behøver de nye handleplaner ikke være mere end det, for at relationen til beboerne alligevel ændres positivt.