

Kvalitet og dokumentation – to sider af samme sag

Af Maud Rosendahl og Jes Jessen, organisationskonsulenter, Evidentia.



Maud Rosendahl



Jes Jessen

Kvalitet i socialfagligt arbejde og dokumentation er to snævert forbundne størrelser, som gensidigt understøtter hinanden. Er dokumentationen meningsfuld, er den en nødvendig del af at yde kvalitet i socialt arbejde og en del af borgerens retssikkerhed samt et redskab i samspillet med borgeren og med kollegerne. Afgørende er det at kunne besvare, hvad formålet med dokumentationen er, hvem der skal læse den, hvad den skal bruges til og hvornår.

■ Vi starter med en advarsel: Når det går op for dig, hvad denne artikel handler om, er der stor sandsynlighed for, at du falder fra. For det er endnu en artikel om kvalitet i socialt arbejde, nærmere bestemt den del af kvaliteten, der handler om dokumentation. Og straks er der en sandsynlighed for at bestemte ord og billeder dukker op i dit hoved: Besværligt, bureaukratisk, unødvendigt, kolde hænder, tid fra brugerne, djøf-vælde – eller ord og billeder, der ikke egner sig til at blive nævnt i en sober artikel. Men hvis du ønsker at tage din faglighed seriøst, hvis du ønsker at udføre den bedst mulige indsats for de borgere, du arbejder med, så vil vi opfordre dig til alligevel at læse videre. Vi vil nemlig påstå og argumentere for, at kvalitet i socialfagligt arbejde og dokumentation er to snævert forbundne størrelser, som gensidigt understøtter hinanden. Læs artiklen og giv os gerne et seriøst modspil, hvis ikke du er enig.

Søren bor i Botilbuddet Tangkrogen. Han er 24 år og har haft en besværlig opvækst med en voldelig far og en mor, der ikke var i stand til at skabe gode rammer for Søren, og som manglede kompetencer til at give Søren en



god opdragelse. Søren har haft flere anbringelser, har haft det svært i skolen, fandt let sammen med kammerater, der var grænseoverskridende og begik småkriminalitet. Søren lider af personlighedsforstyrrelser og har ADHD. Søren er ved at falde til på Tangkrogen, hvor der bor i alt 12 unge mennesker. Sørens kontaktperson hedder Gert. Søren har haft nogle samtaler med Gert, hvor de har talt om, hvorfor Søren er på Tangkrogen, hvordan han har det, hvad der fylder for ham, osv. Søren vil gerne være mekaniker. Og så vil Søren gerne have en god kontakt til sin mor og sin lillesøster. Det har de skrevet ned som to af de langsigtede mål.

Kvalitet forudsætter god dokumentation

Pædagoger har den udfordring, at deres faglighed kan opfattes som meget luftig. Ofte laves der sjov med pædagoger, og de påhæftes ord som rundkreds, snak, lilla ble, fingermaling, proces og endda ineffektivitet. Vi har oplevet, at pædagoger selv mister deres faglige bevidsthed, fordi der går "dagligdag i den". Vi mener imidlertid, at pædagogisk faglighed er af afgørende vigtighed for de borgere, som pædagogerne arbejder med, ikke mindst på det specialiserede socialområde. Den pædagogiske faglighed gør ganske enkelt forskellen for borgerne, både hvad angår muligheden for, at borgerne udvikler sig og får det bedst mulige liv, og hvad angår respekten og værdigheden i relationen mellem borgerne og fagpersonerne. Denne faglighed bæres i høj grad af en kvalificeret dokumentation.

Nu er denne artikel ikke kun henvendt til pædagoger, men til alle faggrupper, der arbejder på det sociale område. Indledningen med pædagogerne er blot et eksempel.

Der er formodentlig talrige eksempler på, at krav til dokumentation er blevet trukket ned over hovedet både på fagpersoner og på borgere; at der er stillet dårlige systemer til rådighed, og at der er krævet dokumentation, der ikke kunne bruges til noget – eller bare ikke blev brugt.

Og selv om ordet 'mening' efterhånden også lyder kliché-agtigt, ændrer det ikke på, at dokumentation skal være meningsfuld, hvis den skal bidrage til kvaliteten af det sociale arbejde. Er den det, er den en nødvendig del af at yde kvalitet i socialt arbejde.

Dokumentation er meningsfuld, når du bl.a. kan svare bekræftende på mindst ét af følgende kriterier (vi anbefaler også at læse artiklen af Pederesen og Andreassen – se litteraturanbefalinger sidst i artiklen):

- Dokumentationen bidrager till at fremme udvikling og opfylde mål for borgeren.

- Dokumentation giver borgeren mulighed for at blive inddraget i alt det, der vedrører ham/hende og dermed være partner i egen udvikling.
- Dokumentation giver anledning til at sikre en pædagogisk indsats for den enkelte borger, der til stadighed er relevant, og som virker bedst.
- Dokumentation giver anledning til konstant læring blandt medarbejderne om, hvad der virker bedst for hvem, og til at tilgange og brugen af metoder udvikles og forbedres.

Dokumentationen er en del af borgerens retssikkerhed. Den skal sikre, at indsatsen ikke kører på automatpilot, men konstant bliver sat i spil, blive evalueret og forbedret. Dokumentation er med til at afsløre, om vi lever op til vores værdier og menneskesyn – dokumentationen kan med andre ord bruges som et etisk kompas. Det sker, når andres øjne kastes på dokumentationen – kollegernes, supervisors, tilsynets øjne osv. Det kræver selvfølgelig, at man tør konfrontere os med, hvad og hvordan vi rent faktisk beskriver borgeren og vores indsats.

Søren gider faktisk ikke alt det med udviklingsplan, delmål og alt det skriveri. Men når Gert viser graferne over de scoringer, som både Søren og Gert har lavet igennem det seneste år, kan han godt se meningen med det. Det er med til at gøre det tydeligt, at han rent faktisk flytter sig, selv om han ofte føler, at han står i stampe. Det giver en fed følelse, når de kan "hakke et delmål af". Gert kan snakke med Søren som en god voksenven. De snakker om, hvad både Søren og medarbejderne skal gøre for, at han når sine delmål. Det næste delmål er, at Søren passer sit arbejde i den praktik, de har fundet i byens mekanikerværksted, fx at han passer sine arbejdstider og gør de opgaver færdige, som han bliver sat til. Gert og Søren har talt med værkføreren om, hvordan værkføreren bedst støtter Søren, og hver måned har Gert en snak med Søren og værkføreren om, hvordan det går.

Når snakken handler om meningsfuldhed, defineres den ikke kun af os selv. Vi skal huske, at noget godt kan være meningsfuldt for andre, uden at det har den store betydning for os selv. Kommunerne har på befolkningens vegne et legitimt ønske om at vide, hvad de får for pengene. Og tilsvarende har socialtilsynet – på politikerne vegne – et legitimt ønske om at kontrollere om det, der foregår, er fagligt, juridisk og økonomisk i orden, så man undgår, at borgere udsættes for en indsats af dårlig kvalitet, sådan som der reelt har været sager om indimellem.



Dokumentation – hvad er det egentlig, vi snakker om?

Alene ordet "dokumentation" er overordentligt usexet. I virkeligheden er det bedre at tale om den løbende fortælling om borgeren. Om hvad borgeren kan på nuværende tidspunkt, og hvad borgeren gerne vil opnå i fremtiden, og hvad borgeren og medarbejderne skal gøre for, at borgeren når sine mål.

Dokumentation dækker over meget og meget, men her vil vores fokus være på det, man kan kalde den pædagogiske dokumentation. Det vil sige den del af dokumentationen, som ligger hos udføreren og knytter sig til de konkrete indsatser over for borgeren. Vi snuser en lille smule til bestillingen fra den kommunale sagsbehandler, da den ofte bliver styrende for den pædagogiske dokumentation.

Vi beskæftiger os ikke med den sundhedsfaglige dokumentation, men vi vil påstå, at principperne for god pædagogisk dokumentation også kan overføres på den sundhedsfaglige.

Dokumentation er først og fremmest beskrivelser i skriftlig form. Det vil sige notater, dagbøger, optegnelser, status mv. Men dokumentation kan også være registreringer, altså noget man tæller fx i et skema, eller billeder, fx billeder fra fester eller ferier, der er med til at vise borgeren, at han

rent faktisk deltog og så ud til at more sig – eller det modsatte.

Det helt afgørende er, at man altid kan svare på: Hvad er formålet med dokumentationen? Hvem skal læse den? Hvad skal den bruges til? Hvornår skal den bruges?

Mange faglige medarbejdere er imidlertid ikke uddannet til at skrive, derfor bliver dokumentationen for upræcis og meningsløs. Mere om det senere.

Principper for god dokumentation

Vi mener, at god dokumentation, der fremmer kvaliteten af det sociale tilbud, overholder nogle principper. Nogle af de vigtigste principper beskrives her.

– Dokumentation skal være gyldig og pålidelig

God dokumentation er gyldig – det vil sige, om I dokumenterer det, som I har besluttet at dokumentere. God dokumentation er også pålidelig – det vil sige, at det dokumenterer præcist. For at opnå gyldighed og pålidelighed kræves det, at det er gennemtænkt, hvad der skal dokumenteres, og hvordan det gøres. Vil vi måle borgerens progression inden for et område, fx udvikling af sociale kompetencer, så skal vi nøje overveje, hvilke signaler eller indikatorer, der vil være på, at der er sket en udvikling. Det gør man ved at lave en forandringsteori. Det lyder svært, men det handler i virkeligheden om at formulere, hvad vi tror, der vil ske ved en given indsats eller handling. Fx vi vurderer, at Pouls sociale kompetencer kan udvikles ved, at han deltager i forskellige sociale arrangementer. En meget simpel version af forandringsteorien er derfor: Poul deltager i et socialt arrangement -> han oplever at have det rart sammen med andre -> han er i godt humør, når han kommer hjem. For at vurdere om der sker en positiv udvikling med hans sociale kompetencer, holder vi derfor øje med og dokumenterer, hvilket humør han er i, når han kommer hjem fra sociale arrangementer.

Det er afgørende, at vi er enige om, hvad vi skal kigge efter og dokumentere. Ellers risikerer vi, at en medarbejder dokumenterer, om Poul er træt, en anden om han er sulten mv. Og så kan vi ikke vurdere om indsatsen (deltagelse i sociale arrangementer) skabte den forventede udvikling (bedre sociale kompetencer), fordi dokumentationen hverken er gyldig eller pålidelig.

– Dokumentation skal inddrage borgeren

God dokumentation er også kendetegnet ved, at borgeren så vidt muligt er inddraget i processen med at fastlægge mål og delmål samt i den løbende opfølgning og evaluering af målene. Dermed ikke sagt, at medarbejderne ikke kan og skal arbejde sideløbende med at dokumentere begivenhedernes gang ud fra et fagligt perspektiv og med de briller, de nu en gang har på. Men dokumentationen skal formuleres i et sådant sprog, at borgeren, eller dennes pårørende for den sags skyld, til enhver tid kan læse dokumentationen. Det er med til at sikre en faglig ordentlighed, hvor man søger at være professionel i måden, man formulerer sig på. Man bør ikke skrive noget nogen steder, der ikke kan tåle at blive læst af borgeren selv eller dennes pårørende. "Nothing about me without me" er på mange måder og i mange sammenhænge et godt princip, både når det handler om etik og om samarbejdet om indsatser og evalueringer.

– Dokumentation skal give mening for borgeren

Når borgeren så vidt muligt skal inddrages, handler det også om at sikre, at borgeren faktisk er motiveret for de mål, som sættes. Hvis ikke borgeren er motiveret eller kan se mening i et givent mål, så bør målet i princippet omformuleres, skrottes eller gentænkes. Det skal give mening for borgeren, ellers er det omsonst. Når vi skriver i princippet her, så skyldes det, at der er borgere, for hvem det gælder, at de ikke kan indgå i processen. Her må de medarbejdere, som kender borgeren bedst, være garanter for målene. Vi hyl-der princippet om, at medarbejderne skal være

”det vikarierende håb”, hvis ikke borgeren selv er i stand til det.

– **Dokumentation skal være ressourcerorienteret og anerkendende**

Recoveryorienteret rehabilitering er den store dagsorden på næsten alle områder inden for social-, psykiatri-, handicap- og ældreområdet mv. Det er da også svært at forestille sig et pædagogisk tilbud, som ikke har som overordnet mål at understøtte borgerens udvikling i en positiv retning. Det er ligeledes svært at forestille sig et tilbud, som ikke ønsker at være anerkendende. Derfor er det ganske naturligt, at disse tilgange afspejles i dokumentationen, så den har fokus på borgerens ressourcer og anerkender borgeren og dennes ønsker, behov, vaner, mål mv.

– **Dokumentation skal formidle overblik, retning, proces og resultat**

God dokumentation kan bruges som et aktivt styringsredskab for indsatsen sammen med den enkelte. Den udstikker mål og retning, beskriver processen på vejen dertil, giver et samlet overblik over indsatsen og dokumenterer resultaterne, så udviklingen (eller mangel på samme) bliver synlig.

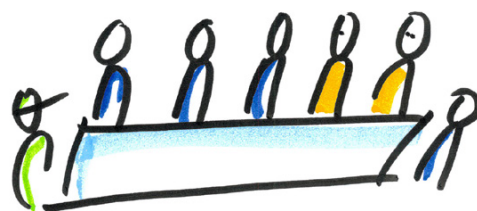
– **Dokumentation skal være genstand for refleksion og bidrage til kvalitetsudvikling**

At dokumentationen skal være genstand for refleksion gælder både mellem borgere og medarbejdere, hvor det giver mening, og medarbejderne imellem. Refleksionen om dokumentationen – det være sig i en kontaktpersonsamtale, i forbindelse med status, ved et personalemøde, i sparring eller supervision mv. – kan give anledning til at undersøge borgerens udvikling, indsatsernes effekt, personlige eller organisatoriske barrierer osv. Samlet set kan det bidrage til kvalitetsudvikling af indsatsen – ikke bare over for den enkelte borger, men også for tilbuddet som helhed.

Disse principper for god dokumentation kan bruges på alle typer af dokumentation.

En gang imellem bliver Søren inviteret med på teammøder. Det sker, når personalet skal drøfte, hvordan det går for Søren, og om den indsats, som medarbejderne på Tangkrogen yder, virker godt nok. Her deltager Søren i snakken om, om han selv tager det nødvendige ansvar for sin udvikling, og om medarbejderne skal gøre nogle ting anderledes, end de gør nu. Bagefter får han en kopi af referatet af teammødet. Det får han nu ikke læst, men han er glad for at blive taget alvorligt, og så kan han jo læse det, hvis han på et tidspunkt skulle få lyst. Under alle omstændigheder tager Gert det op til næste kontaktsamtale. Søren har tidligere forsøgt at spille medarbejderne ud imod hinanden, men det er svært, når de alle ved, hvilke delmål Søren arbejder på lige nu.

Gert har foreslået Søren, at de afholder et ”åben dialog møde”, hvor Sørens mor, værkførereren, sagsbehandleren og andre, som Søren føler sig tæt knyttet til, også deltager. Her kan både Søren og de andre deltagere høre, hvordan de andre oplever Søren og hans udvikling og på den måde hver især blive klogere på, hvordan de bedst agerer. Det tænker han over lige nu.



En opskrift på god dokumentation

Hvordan laver man så god dokumentation?

Først og fremmest er man nødt til at kunne se sammenhængen i de forskellige former for dokumentation, man laver. For nogle vil sammenhængen være åbenlys, men for andre kan det være lidt mere svært at se. Vi prøver i nedenstående at skitsere, hvad den røde tråd er i dokumentationen.



§141-handleplan/kommunens bestilling er i mange tilfælde udgangspunktet for den pædagogiske handleplan og dermed for den samlede dokumentation. Det er nemlig sagsbehandlernes opgave at fastlægge mål for den indsats, som bestilles, så det er tydeligt for udføreren, hvad sagsbehandleren forventer, at der kommer ud af indsatsen.

Der kan være stor forskel på, hvordan sagsbehandlere formulerer disse mål. Nogle formulerer overordnede mål, som fx afspejler borgerens drømme og forhåbninger til fremtiden, mens andre formulerer egentlige indsatsmål, som er mere konkrete.

Når borgeren er flyttet ind på – eller opstartet i – tilbuddet, vil man ofte relativt hurtigt begynde at skrive dagbogsnotater om observationer og ud fra samtaler med borgeren. Her kan man i første omgang relatere observationer og informationer til de mål, sagsbehandleren har udstukket. Hvis der endnu ikke er en §141-plan (det sker jo), så må man skyde lidt med spredning i starten og notere det, som for medarbejderne virker interessant.

Kort efter en borgers indflytning eller opstart er det (ofte) kontaktpersonens opgave at påbegynde udarbejdelsen af den pædagogiske plan/opholdsplanen/udviklingsplanen (kært barn har mange navne). I den pædagogiske plan brydes indsatsmålene ned i delmål og de indsatser, som forventes at skulle til for at opnå delmål, beskrives. Her trækker man blandt andet på de observationer og informationer, som er noteret i opstartsperioden, ligesom man kan trække på andre informationer, som enten allerede findes om borgeren, eller som borgeren oplyser ved samtaler.

Målhierarkiet kan forstås sådan, at borgeren i første omgang skal i gang med at gå små skridt (delmålene) for at komme frem til 100-metermærket (indsatsmålene) på vej mod kilometermærket (det langsigtede mål).

De ovennævnte principper indebærer, at borgeren som udgangspunkt altid er med til at fastlægge indsatsmål og delmål. Og udover kommunens bestilling er det altid relevant at spørge til borgerens egne drømme og langsigtede mål. Disse skal være ligeså styrende for delmål og indsatser som kommunens bestilling, både fordi det er respektfuldt overfor borgeren, og fordi disse drømme og mål er dem, der driver borgerens motivation.

Dagbogsnotater, scoresystemer og andre former for målinger af borgerens udvikling giver løbende viden om, hvordan borgeren udvikler sig. Særligt dagbogsnotater kan være en svær størrelse, fordi det ofte bliver blandet med mange andre kommunikationsbehov, fx mellem medarbejdere om noget, som skal huskes, aftaler for borgeren, irritation, som udledes, behov for at bevise, at man har været på arbejde og mange andre interesser. Det kunne være genstand for en selvstændig artikel, men her vil vi nøjes med at sige, at man bør forholde sig konkret til delmålene (og indikatorerne) og bruge de muligheder, der ligger i de fleste dokumentationssystemer for fx at vælge notattype mv., så man senere hen kan søge sig præcist frem til de dagbogsnotater, som omhandler delmålet. Dagbogsnotater beskriver observationer, ikke "synsninger" eller subjektive vurderinger.

Kkontaktpersonen bør løbende og med et fast interval, fx månedligt, samle op på dagbogsnotaterne og foretage en evaluering og vurdering af den udvikling (eller mangel på samme), som fremgår af dagbogsnotaterne. På baggrund heraf skrives et kort resumé – enten som et dagbogsnotat eller direkte i den pædagogiske handleplan. Det skal sidenhen bruges til at udfærdige statusbeskrivelser.

Det er også i denne løbende opsamling, evaluering og vurdering, at det er relevant at inddrage kolleger, så man sikrer sig, at alle relevante observationer indgår, og at der foretages den rette tolkning af borgerens udvikling. Det er ikke mindst her, at dokumentationen kan spille en

afgørende rolle for kvaliteten af indsatsen. Vi kan alle sammen have tendens til at tro, at vi husker, hvad vi oplever, observerer og hører, og at vi har samme opfattelse af dette. Men det er bestemt ikke altid tilfældet. Her kan dokumentationen understøtte, at vores tavse viden bliver gjort eksplicit og dermed kvalificere analysen, så det bliver muligt at tage bevidst og kritisk stilling til, om den valgte indsats, metode eller tilgang har den ønskede effekt.

Hvor det overhovedet giver mening, er det ligeledes relevant at inddrage borgeren i den løbende opsamling. Det kan være et oplagt udgangspunkt for samtaler mellem borger og kontaktperson, at man kigger på, hvad medarbejderne har noteret sig om udvikling i forhold til delmålene og dermed åbner for borgerens perspektiv på, hvad der ligger til grund for adfærden, humøret eller hvad det nu end drejer sig om. Det vil i bedste fald skabe dybere forståelse og kvalificere og målrette indsatserne.

For at myndighed/sagsbehandler kan følge med i borgerens udvikling og følge med i, om udfører leverer de indsatser, som er bestilt, skal udfører løbende og minimum en gang om året (to for børn) lave en statusbeskrivelse. Udfører vil som udgangspunkt for statusbeskrivelsen foretage en evaluering af delmål og indsatsmål. Her er det igen vigtigt at inddrage kollegerne og få deres perspektiver med.

Udredning, fx af borgers nuværende eller fremtidige støttebehov, kan være et mål fra myndighed, men det kan også være en indsats, som sker på initiativ af udfører. Udredningen forløber i et parallelt spor sideløbende med den pædagogiske handleplan, forstået på den måde, at udredningen kan have væsentlig betydning for den pædagogiske handleplan, hvis der fx i udredningsforløbet viser sig særlige behov, som skal indarbejdes som mål eller delmål i den pædagogiske handleplan. Omvendt kan arbejdet med den pædagogiske handleplan give væsentlige input til udredningsarbejdet.

Tips til formulering af mål og delmål:

Borgeren har hovedrollen – formulér i første person eller med borgers navn.

Det viser respekt, og det forebygger umenneskeliggørelse.

Fastsæt tidsrammen for, hvornår målet skal være opnået.

Det fastholder fokus, hvis der er en deadline.

Formulér mål i nutid. Målet skal beskrive situationen, når målet er opfyldt. Fx "Søren deltager i fællesspisningen".

Beskriv ambitionsniveauet – Er målet, at borger opfylder målet selvstændigt, på opfordring eller som deltager?

Undgå at skrive kan og alle former for kan. Det er ikke nok, at borgeren kan, han/hun skal jo også gøre det.

Brug positive beskrivelser, det styrker det fremadrettede fokus

I morgen skal der være statusmøde med kommunen. I starten var Søren meget nervøs for det; han følte det som en slags eksamen. Efterhånden,



som han har oplevet, at han bliver taget alvorligt og bliver inddraget i snakken i stedet for, at de bare taler om ham, har han det fint med at deltage. Han behøver ikke at være bange for at sige noget forkert. Alle støtter ham i det, han gerne vil. Og så er det en tryghed at vide, at Gert har sendt en god statusbeskrivelse til sagsbehandleren. Gert har gennemgået den med Søren inden. Næste skridt er, at Søren starter på mekanikeruddannelsen.

Hvordan kvalitetsudvikles dokumentationen i et socialt tilbud?

På professionsbacheloruddannelserne i eksempelvis pædagogik og socialrådgiver indgår arbejdet med individuel dokumentation som selvstændige studieområder/fag. Sådan har det ikke altid været. Og uanset at nyuddannede i dag har fået introduktion til dokumentationsarbejdet, så er det vores erfaring, at det er et vældig svært felt at blive rigtig dygtig til. Måske handler det også om, at man typisk ikke har uddannet sig til pædagog for at lave dokumentationsarbejde. Vi hører nogle gange den betragtning, at dokumentation er noget, man laver "ved siden af sit arbejde!". Men nej! – dokumentationen er en del af det faglige arbejde. Det er et redskab i samspillet med borgeren og med kollegerne.

Mange, ikke mindst embedsmænd i forvaltning, ministerier, styrelser osv., tror, at skriftlighed er nemt. Det er det ikke. Det er faktisk en faglig kompetence at kunne formulere sig kortfattet, præcist, konkret, relevant og forståeligt. Det skal læres og trænes, og nogle har mere talent for det end andre. Som konsulenter får vi ofte som opgave at hjælpe sociale tilbud med at styrke deres kvalitet, særligt at styrke dokumentationen. Det gør vi ved tydeligt at begrunde og forklare, hvorfor dokumentationen giver mening i det faglige arbejde, tydeliggøre hvordan sammenhængen, den røde tråd, skal være mellem de forskellige elementer i dokumentationen. Og så gør vi det gennem træning og feedback, træning og feedback, træning og feedback – oftest med udgangspunkt i helt konkrete cases fra det pågældende tilbud.

Det kan tilbuddet for så vidt også sagtens gøre uden konsulentbistand, det giver bare lidt ekstra skarphed, hvis man får nogle øjne udefra, og så får man afsat tiden til det. Men tilbuddet kan selv arbejde med det, ved at medarbejderne øver sig, og ved at man løbende drøfter dokumentationen. Tag med faste intervaller en borgers dokumentation op på personalemødet og gennemgå det i fællesskab – delmål, indsats og dagbogsnota-

ter. Og måske kan det være en god ide, at hver medarbejder har en kollega, der giver ærlig og konstruktiv feedback på det, man skriver.

Kvalitet – og dermed dokumentation – er et ledelsesansvar

Vi har indtryk af, at i hovederne på mange ledere indenfor det sociale område sker der en dekolering mellem kvalitet og dokumentation. Ingen leder er uenig i, at de har et ansvar for tilbuddets kvalitet – sådan i al almindelighed. Men derfra og til at de går helhjertet ind i rammesætningen af, hvordan dokumentationen skal foregå, det er ofte ikke nogen selvfølge. Her må vi appellere til, at lederne tager deres ansvar alvorligt og ikke mindst selv går foran og er gode forbilleder i kvalitets- og dokumentationsarbejdet. Det er lederens ansvar at skabe gode rammer for arbejdet med dokumentation både med hensyn til redskaber, organisering, processer, kompetencer og ressourcer. Lederen skal gøre det klart for alle medarbejderne, at arbejdet med kvalitet og herunder dokumentation er en del af det faglige arbejde – ikke noget ved siden af.

Typiske faldgruber og udfordringer i forbindelse med dokumentation

I forbindelse med konsulentopgaver ser vi meget usammenhængende og misforstået dokumentation. Her vil vi pege på nogle af de typiske fejl og udfordringer særligt vedrørende delmål og dagbogsnotater. Og det er ikke for at udstille nogen, ofte er det faktisk ikke nemt at kategorisere og placere den rigtige dokumentation det rigtige sted. Og hvor detaljeret skal dokumentationen egentlig være?

- **Sammenblanding af mål og indsats:** Ofte kan man finde delmål som fx: "Hans skal skrives op til en bolig", "Solveig skal have terapeutiske samtaler én gang om ugen", eller lignende. Disse er imidlertid ikke mål, men indsatser. Men vi ved godt, det ikke er så nemt,

for ofte er der tale om et mål-middel hierarki: En indsats fører til et mål, der igen er et middel til at føre til at højere mål, osv. Alligevel er det meget vigtigt at forholde sig til, hvad målet er, for ellers måler vi på forkerte succeskriterier. Hvorfor skal Hans skrives op til en bolig? Hvorfor skal Solveig have terapeutiske samtaler? Målene kunne i stedet hedde: Hans bor i egen lejlighed fra 1. oktober. Solveig genkender sine følelser og italesætter dem.

- **“Synsninger” i dagbogen:** Dagbogen skal indeholde medarbejdernes notater om observationer, de gør vedrørende borgeren, særligt i forhold til de aftalte delmål. Dagbogen indeholder ikke holdninger eller følelser hos medarbejderne. Man skriver ikke “Hans kan ikke lide Pia”, eller “Oluf var irriterende under frokosten”, men fx “Hans svarede ikke på Pias henvendelser” og “Oluf kastede med maden og havde en råbende adfærd under frokosten”. Hvis medarbejdere har brug for at “lufte” holdninger og følelser, må det foregå i andre sammenhænge, fx på møder. Og det er under kontaktpersonsamtaler eller på personalemøder, behandlingsmøder, teammøder eller hvad man nu har, at man i fællesskab tolker på, hvad observationerne er udtryk for.
- **Dagbogsnotater indeholder “revl og krat”:** Ofte er dagbogen en “pærevælling” af relevante og ikke-relevante notater uden at forholde sig til, hvad man egentlig vil med notatet. Hvis dagbogen bliver meget omfattende og indeholder alt muligt, er det umuligt, når kontaktpersonen skal resumere forud for kontaktsamtaler, ajourføre opholdsplanen eller lave statusbeskrivelser at bruge dagbogen til at få overblik over borgerens udvikling i forhold til mål.
- **Dagbogen benyttes til legitimering af egen indsats eller tilstedeværelse:** Ofte virker det som om, medarbejdere bruger dagbogen til at synliggøre sig selv: “Se, jeg var på arbejde i går”; “se, jeg gjorde en stor indsats for at løse konflikten mellem Kurt og Børge”. Det er forhåbentlig en selvfølge, at medarbejderne

laver et stykke kvalificeret arbejde, når de er på job, det behøver de ikke at synliggøre. Måske er det udtryk for behov for interesse eller anerkendelse fra leder eller kolleger, men det hører hjemme i en helt anden artikel.

- **Manglende forholden sig til, hvem man skriver til:** Et dagbogsnotat som “Jørgen kom hjem fra byen kl. 22.30, han smed cyklen uden for skuret”. Hvem skal bruge det til hvad? Vi ser mange notater, hvor vi spørger os selv: Hvorfor skrev medarbejderen det? Hvem tænkte han, at det var relevant for?
- **Dagbog uden mål:** Hvis der slet ikke er formuleret nogen delmål og dertilhørende indsats, som medarbejdere og borger skal arbejde sammen om at nå og gøre, så bliver dagbogen nødvendigvis en mere eller mindre tilfældig beskrivelse af, hvad der lige falder én ind.
- **For mange delmål:** Lige som det er nødvendigt med gode delmål, kan der også være så mange, at både borger og medarbejder mister overblik og fokus. Mange sociale tilbud har vedtaget, at hver enkelt borger kun må have to delmål samtidigt. Det er forskelligt, hvor mange delmål en borger kan overskue, alt efter hvor krævende de er, men det er vigtigt ikke at have flere end, man kan arbejde med i praksis.
- **Den lange roman:** Sjovt nok klager mange over den megen skriftlighed samtidig med, at vi i praksis jævnligt oplever, at det faktisk er medarbejderne, der skriver alt for meget. Nogle gange er der tale om en lille relevant observation, der er “skjult” i en meget lang tekst. Derfor: Overvej hvilken konkret observation det er, du vil beskrive; beskriv den og ikke andet.
- **Systemer og magelighed:** De IT-systemer, som de sociale tilbud benytter sig af, kunne danne grundlag for en artikel for sig. Og megen modvilje mod dokumentation skyldes, at IT-systemerne opleves besværlige, uoverskuelige og langsomme. Én af de beklagelser, vi ofte hører fra brugere af eksempelvis Sensum

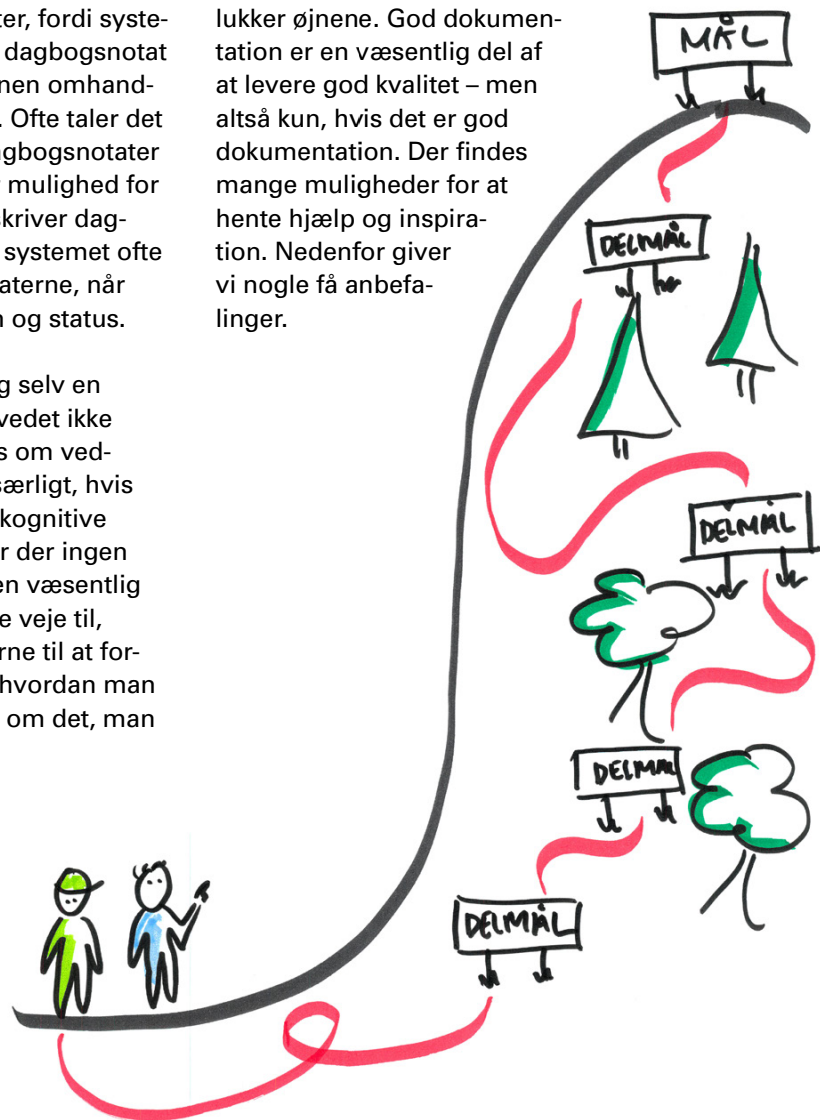
Bosted systemet, er, at en observation på en borger skal splittes op i flere notater, fordi systemet lægger op til, at man fører sit dagbogsnotat under én type, og hvis observationen omhandler flere typer, skal den splittes op. Ofte taler det for, at man stort set kun skriver dagbogsnotater under delmål, hvis systemet giver mulighed for det. Hvis man er disciplineret og skriver dagbogsnotater de rigtige steder, kan systemet ofte bruges til at sortere og filtrere notaterne, når man skal samle op til opholdsplan og status.

- **Borgeren er ligeglad:** Det er i sig selv en udfordring, hvis borgeren overhovedet ikke interesserer sig for det, der skrives om vedkommende. Det gælder selvsagt særligt, hvis der er tale om borgere med store kognitive eller sproglige udfordringer. Det er der ingen nem løsning på, men det er altid en væsentlig opgave for medarbejderne at finde veje til, hvordan man kan motivere borgerne til at forholde sig til egen udvikling, og til hvordan man kan inddrage borgeren i samtalen om det, man dokumenterer.

Afrunding

Du er nået til vejs ende. Vi "tager hatten af" for dig, der kom hele vejen igennem artiklen. Forhåbentlig blev du inspireret, måske blev du provokeret. Under alle omstændigheder forsvinder kravet om

dokumentation ikke, hvis bare vi lukker øjnene. God dokumentation er en væsentlig del af at levere god kvalitet – men altså kun, hvis det er god dokumentation. Der findes mange muligheder for at hente hjælp og inspiration. Nedenfor giver vi nogle få anbefalinger.



Socialstyrelsen: Resultatdokumentation og evaluering – Håndbog for sociale tilbud; 2016

Socialstyrelsen: Faglige anbefalinger til god praksis på § 110-boformer. Borgerens udredning og plan; 2018

I det hele taget kan der findes mange redskaber på Socialstyrelsens hjemmeside.

Pedersen og Andreassen: Når dokumentation understøtter recovery. Dansk Selskab for Psykosocial Rehabilitering 2015. http://psykosocial-rehabilitering.dk/wp-content/uploads/2016/03/Naar_dokumentation_understoetter_recovery.pdf

www.videntilhandling.dk