



- Viden i fællesskab

2009

## Dokumentationsuhyret kommer – lad os løbe!

Sådan tænker vi ofte, når vi, for hvem ved hvilken gang, bliver pålagt at dokumentere, det arbejde vi laver. Som medarbejder føles det ofte som overvågning, og det forventes, at der kan påvises noget, som ikke er, som det skal være. Det føles nedværdigende at skulle hænges ud med tal og grafer, der viser, hvor dårligt det står til.... Men stop en halv!

Af Jette Lorenzen, Formidlingskonsulent ved Videnscenter Skanderborg - Sølund.

Behøver det at være tilgangen. Lad os prøve at vende det hele på hovedet. Hvorfor skal vi som medarbejdere ikke have mulighed for at dokumentere, det gode arbejde vi gør? Hver dag knokler vi løs og gør vores bedste. Danske medarbejdere er nogle af de flittigste og bedste i Europa, skal vi ikke klappe os selv på skulderen og rejse hovedet - vise at vi faktisk ikke blot vil lade det blive ved det? Vi vil gøre det endnu bedre!

Hvorfor skal vi gøre det?

Vi skal gøre det fordi:

- vi har lyst til at forny vores viden, om de ting vi beskæftiger os med hver dag
- vi er nysgerrige efter mere viden
- vi vil gøre det bedste for de beboere, borgere og brugere, vi er i kontakt med
- vi vil yde en indsats for det velfærdssamfund, vi er en del af

Kan vi ved at dokumentere vores arbejde opnå alle disse ting?

Det afhænger igen af, hvordan din og min tilgang er til at dokumentere, og hvordan vi udfører dokumentationen.

Dokumentation giver ny viden, hvis man har en klar og præcis forestilling om, hvad det er, man vil dokumentere, og med hvilket formål. Det er derfor helt centralt at finde frem til, hvad det er, der skal

dokumenteres. Er det fx spørgsmålet om, hvorfor en beboer er specielt urolig på bestemte tidspunkter af døgnet, så kunne det jo være en fin problemstilling at arbejde ud fra. Derefter kan man dokumentere, på hvilke tidspunkter denne beboer er urolig fx ved et tidsskema. I dette tidsskema kan det jo netop også noteres, hvem der har vagt, rutiner etc. Når tidsskemaet er udfyldt for en vis periode, er det hensigtsmæssigt, at alle data kigges igennem, tastes ind i et regneark for en nærmere analyse. Du kan selv fortsætte tankerækken.....

Nytteværdien af dokumentationen og den efterfølgende analyse er ofte stor både for beboeren og personalet, idet der med meget stor sandsynlighed vil vise sig at være tydelige sammenhænge mellem rutiner, strukturer, personalesammensætning, samspillet med de øvrige beboere mv. og beboerens uro. Den ny viden skaber grobund for selv at følge eksemplet op med nye projekter en anden gang, ligesom der kan være brug for at læse spændende litteratur eller tage kurser/ efteruddannelse i de emner, man støder på undervejs i analysen af de data, man har samlet ind.

Hvis det kan nytte at dokumentere enkelttilfælde og blive klogere, kan det helt sikkert også nytte at dokumentere større problemfelter og blive klogere.

Det er ikke nødvendigvis nemt at dokumentere socialt arbejde. Professor Katrine Krogstrup formulerer det sådan "Evaluering af det sociale arbejde er ikke en entydig og enkel opgave, idet mange andre hensyn end netop det sociale arbejdes



karakteristika kan ligge til grund for det praktiske evalueringsarbejde”<sup>1</sup>. Derfor kan det være af stor nytte at benytte kendte modeller, når der skal indsamles data.

To modeller har direkte afsæt i brugerne. Den ene er BIKVA – **B**rugerinddragelse i **K**VALitetsudvikling, der tager udgangspunkt i brugernes definition af de problemstillinger, de ønsker at få diskuteret. Den sociale indsats vurderes derfor med udgangspunkt i brugernes opfattelse. Relevante interesser konfronteres efterfølgende med brugernes udsagn, og de vurderer de problemstillinger, der er rejst mhp. den videre løbende dialog og udvikling. Den anden er KUBI – **K**vaitetets **U**dvikling gennem **B**ruger **I**ndflydelse. En metode, der ligesom BIKVA modellen tager udgangspunkt i brugerne. Her sammensættes evalueringsteams bestående af såvel brugere, personale, ledere som pårørende. Tanken er, at man via dialogen får et helhedsbillede af og synliggørelse af parternes perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg. I forlængelse heraf udvikles der forslag til forandring af forhold, som alle parter ønsker forbedret.

To andre modeller arbejder mere målrettet med medarbejderne som udgangspunkt. Kompetenceudviklingsmodellen, som har til formål at styrke medarbejdernes kompetence i fht. opgavevaretagelsen. Medarbejderne skal selv have indflydelse på udviklingen af kompetencerne og dermed øges deres præstationer. Når den individuelle og den enkelte afdelings præstationer forbedres vil der opstå en afsmittende effekt på hele arbejdspladsen. Empowerment har meget tilfælles med kompetencemodellen og supplerer på mange måder denne. Modellen er baseret på en menneskeforståelse, der betragter individet som dynamisk og værende i stand til at ændre betingelserne for eget liv, en positiv tilgang til evaluering, der arbejdes bevidst med.

---

<sup>1</sup> Evalueringsmodeller: Evalueringsmodeller på det sociale område, 2003, Hanne Kathrine Krogstrup, Academica.

Fremtidsværkstedet er den sidste model jeg vil trække frem, som et positivt bidrag i evalueringens junglen. Fremtidsværkstedet kan være medvirkende til at give svage brugergrupper, der typisk har svært ved at komme til orde en kanal at tale igennem. Metoden kan fx bruges som forprojekt til et BIKVA- eller et kompetenceudviklingsprojekt, idet brugeren her får mulighed for at ytre sig i fht. den fremtidige dækning af behov og ønsker, men modellen har derudover også mange andre muligheder, som det vil gå for vidt at præsentere her.

Det er muligt at dokumentationsuhyret brøler, men alt afhængig af, hvordan vi tackler dette uhyre, kan vi være medvirkende til, om dets brølen opfattes positivt eller negativt.

I VISS.dk har vi over en periode arbejdet intensivt med tilbud, der kan sætte dig og din arbejdsplads i stand til at dokumentere det gode arbejde, du og dine kolleger allerede gør. Der er bl.a. kommet en rapport ud af dette arbejde, som indeholder en række beskrivelser og hjælp til at sætte gang i det gode dokumentationsarbejde. Samtidig har vi åbnet mulighed for, at du dels kan downloade forskellige beskrivelser, dels indberette projekter, således at vi alle kan blive klogere via dit projekt.

Hvis du vil vide mere eller blot har nogle spørgsmål så klik ind på [www.viss.dk](http://www.viss.dk)