



Socialstyrelsen

Hæfte 5

Valg af dokumentations- redskab

Håndbog i lovende praksis

Viden til gavn

Indhold

1. Hvad skal vi dokumentere – og hvordan?	4
1.1 Trin i planlægningen af jeres dokumentationsarbejde.....	7
2. Strategi for dokumentation	8
3. Valg af dokumentationsredskab	14
4. Planlæg indsamlingen	16
5. Planlæg analyser og læring	18
6. Roller og ansvar	19
7. Værktøjer	20
7.1 Værktøj til udarbejdelse af strategi for indsamling af dokumentation	20
7.2 Værktøj til udvælgelse af dokumentationsredskab	22
7.3 Værktøj til planlægning af dataindsamling og anvendelse af dokumentation	24

1. Hvad skal vi dokumentere – og hvordan?

I dette hæfte kan I læse om, hvordan I vælger dokumentationsredskaber, som passer til jeres praksis, og om hvordan I kan planlægge jeres dataindsamling, analyser og læring.

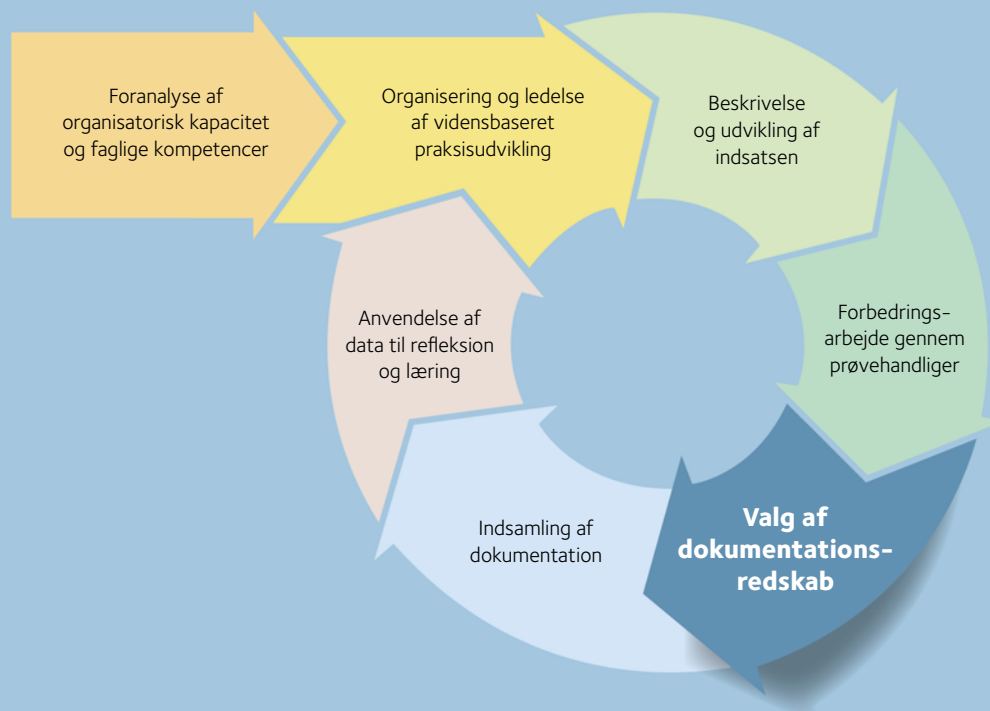
Dokumentation er centralt for arbejdet med udvikling af en lovende praksis. I typologien for lovende praksis indgår dokumentation i element 10 (monitorering), men berører også flere andre elementer som vist i figur 2.

Udbytte af hæfte 5

Håndbogen hjælper jer til at designe, hvordan I vil dokumentere og evaluere jeres indsatser, herunder:

- At udarbejde en strategi for arbejdet med dokumentation
- Vælge redskaber til resultatdokumentation
- Afklare, hvordan og hvornår dataindsamlingerne skal foregå, og hvem der skal gøre hvad.

Figur 1: Sammenhæng til de andre hæfter



Figur 2: Elementer i lovende praksis





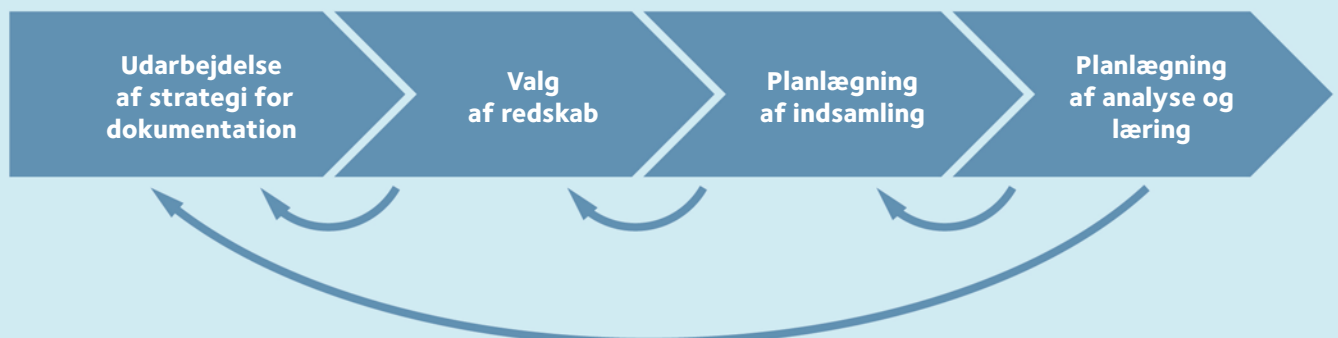
1.1 Trin i planlægningen af jeres dokumentationsarbejde

Figur 3 viser trinene i planlægningen af arbejdet med resultatdokumentation.

Hvis arbejdet med dokumentation og evaluering er nyt for jer, kan I gennemgå trinene systematisk ét for ét. Hvis I allerede er i gang, kan I læse beskrivelserne af de enkelte trin som inspiration til fremtidige justeringer af jeres do-

kumentationspraksis. Der er en logisk rækkefølge i trinene, men samtidig kan de overvejelser, I gør jer undervejs, betyde, at I får behov for at genbesøge et af de tidligere trin. Når I planlægger indsamlingen af dokumentation, kan det fx vise sig, at det redskab, I har valgt, ikke er det optimale for jer – og så kan I gå tilbage og vælge et andet.

Figur 3: Temaer i planlægning af jeres dokumentationsarbejde



2. Strategi for dokumentation

Første trin er, at I udarbejder en plan for jeres arbejde med dokumentation og evaluering: En strategi, som fortæller, hvordan I vil arbejde med dokumentation på en måde, som hjælper jer til at nå jeres socialfaglige mål. For at udarbejde en god strategi er det vigtigt, at I har gjort jer klart, hvad der er kerneelementerne i jeres indsats, og hvilke resultater I forventer at skabe med indsatsen. Hvis I ikke har et klart billede af dette, kan I finde hjælp i hæfte 3 til at indkredse kerneelementer og udarbejde en forandringsteori, som viser indsatsens forventede resultater.

Jeres strategi skal præcisere, hvad det er, I vil indsamle dokumentation om, hvordan I vil gøre det og hvornår. På den måde hjælper strategien jer også til at prioritere, hvilke kvalitetskriterier I skal lægge vægt på, når I skal vælge dokumentationsredskab(er). Er det fx afgørende, at redskabet er velegnet til dialog med borgeren? Skal det være velegnet til dialog

med medarbejdere på myndighedsområdet og derfor evt. tilpasset VUM* eller ICS*? Understøtter redskabet jeres dialog med socialtilsynet?

Anbefalet værktøj

Værktøj til udarbejdelse af en strategi for indsamling af dokumentation.

- Værktøjet består af refleksionssspørgsmål, som kan hjælpe jer til at udarbejde jeres strategi for dokumentation og evaluering af jeres indsats.

***VUM** (Voksenudredningsmetoden) er en metode for sagsbehandling og udredning i sager om udsatte voksne eller voksne med handicap.

***ICS** (Integrated Children's System): *Er en metode for sagsbehandling og udredning i sager om udsatte børn og unge.*

Socialtilsynet: Tilsynet fører blandt andet tilsyn med, om sociale tilbud med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for jeres borgere. Det betyder, at I skal beskrive og dokumentere jeres målgruppe og resultaterne for disse borgere, og I skal bruge denne dokumentation til læring og udvikling af indsatsen.



***Målepunkt:** Er et nedslagspunkt med henblik på måling. Fx kan overgangen mellem to faser i en indsats være et målepunkt.

Målepunkter*

Hvad skal dokumentationen give jer viden om? Viden om målgruppen? Viden om jeres indsats? Viden om den løbende udvikling for borgerne? Eller viden om de langsigtede resultater? Forskellige videnbehov har betydning for, hvornår og hvor ofte I skal indsamle dokumentation.

Som udgangspunkt kan I fastlægge målepunkter efter faserne i jeres indsats. Målepunkter er tidspunkterne for, hvornår I indsamler dokumentation i indsatsforløbet. Figur 4 viser målepunkterne i en indsats, der består af tre faser: stabilisering, primær indsats og efterbehandling. I eksemplet er der fastlagt målepunkter ved opstart, i overgangen mellem faser, under den primære indsats og et stykke tid efter afslutningen af indsatsen.

Målgruppe

Hvis I vil beskrive jeres **målgruppe**, skal I bruge jeres dokumentation indsamlet ved opstart. Det kan være via udredning eller andre former for afdækning af, hvad der kendetegner de enkelte borgere, når de starter i indsatsen. Hvis I anvender en ensartet tilgang til dokumentationen på tværs af borgerne, får I viden om udgangspunktet for de borgere, der modtager indsatsen. Denne viden kan I fx bruge som udgangspunkt for at vurdere, om jeres indsatsvifte eller sammensætningen af medarbejderkompetencer er den rette, eller til at følge udviklingen i borgergruppen over tid.

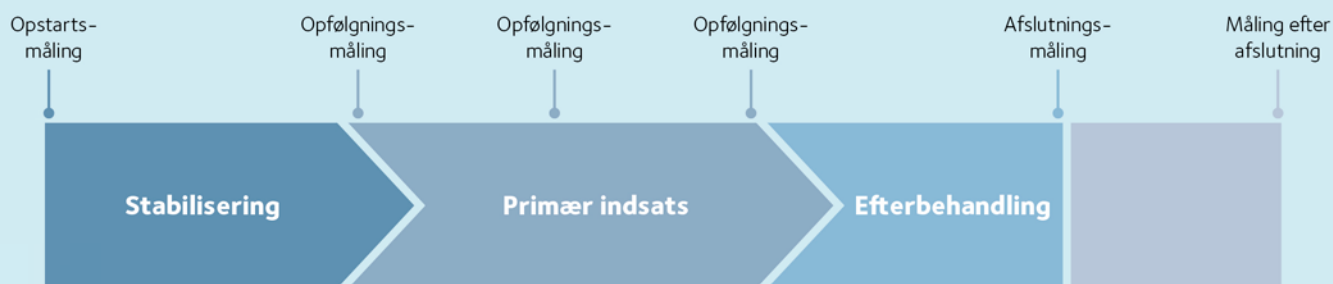
Indsatsen

Hvis I ønsker viden om, hvordan I gennemfører jeres **indsats** og den kvalitet, I gør det med, skal I have fokus på at regi-

strere, vurdere og dokumentere jeres aktiviteter. I forskning tales om målinger af *fidelitet* og vurdering af *efterlevelse*. Det vil sige, om man er tro mod indsatsens kerneelementer. Hvis I foretager denne type måling, kan I bruge den til en faglig refleksion over, hvordan I gennemfører jeres indsats. Der ligger et stort fagligt udviklingspotentiale gemt her.

I casen på modsatte side kan I læse om et eksempel på, hvordan medarbejdere og ledere i et tilbud har arbejdet med at vurdere kvaliteten i deres anvendelse af indsatsens kerneelementer i konkrete borgerforløb.

Figur 4: Målepunkter



Spydspidsen er Københavns Kommunes tilbud til unge uden for uddannelsessystemet. Spydspidsen faciliterer praktikforløb hos almindelige virksomheder og understøtter de unges læring i forløbet.

Refleksion over kerneelementer

Case fra projektet *Dokumentation af lovende praksis*

Som en del af projektet *Dokumentation af lovende praksis* har Spydspidsen reflekteret systematisk over kvaliteten af kerneelementerne i de enkelte forløb med den unge. Denne refleksion er foregået med udgangspunkt i et fast skema og på baggrund af grundige faglige drøftelser i makker teams om den enkelte unge. Spydspidsens leder faciliterede drøftelserne.

Drøftelserne blev indledt med udgangspunkt i:

- Hvad ungdomskonsulenten og den unge er lykkedes med.
- Hvilke elementer der indgår i disse succeser.
- Hvordan ungdomskonsulenten kan se, at det er lykkedes.

- Hvad ungdomskonsulenten har gjort for at understøtte denne udvikling.
- Hvad den unge vil sige, at ungdomskonsulenten har gjort.

På baggrund af denne drøftelse har ungdomskonsulenten foretaget en scoring for hvert af indsatsens kerneelementer som en vurdering af, i hvor høj grad det konkrete kerneelement har været bragt i spil i indsatsen. Denne scoring har efterfølgende dannet grundlag for fælles refleksion over, hvordan indsatsen til den unge skal tilrettelægges. Det vil sige, hvilken vægt der skal lægges på de enkelte kerneelementer i det konkrete forløb.



**Parameter: Er noget centralt ved indsatsen eller borgeren, som I måler på. Fx sundhedsforhold.*

Resultater

I kan vurdere borgernes udvikling på flere måder for at få viden om, hvilke resultater de opnår. **Før- og eftermålinger af borgernes trivsel, kompetencer eller adfærd** er det mest typiske. De viser typisk resultaterne på **mellemlangt sigt** i jeres forandringsteori. Her skal I bruge dokumentationen indsamlet ved indsatsens opstart og dokumentationen indsamlet ved afslutning af indsatsen. Borgerens udvikling er forskellen mellem de to målepunkter. Men I kan også have behov for viden om, hvorvidt borgerne fastholder deres udvikling, efter at indsatsen er afsluttet: Lever borgeren stadig et sundere og sikrere liv? Er borgeren i egen bolig, job eller uddannelse? Det kræver dokumentation indsamlet fx tre, seks eller ni måneder efter indsatsens afslutning, alt afhængig af jeres forandringsteori og forventninger til borgernes udvikling. Hvis I sammenligner denne måling med opstartsmålingen, kan I se de **langsigtede resultater** af jeres indsats.

Progressionsmålinger

Det kan være svært at skabe en pålidelig baseline på baggrund af en enkelt måling. Måske kræves en grundigere udredning eller observation af borgerens funktionsevne over tid. Opstartsmålingen kan derfor enten blive for optimistisk, hvis ikke alle borgerens udfordringer bliver belyst, eller for pessimistisk, hvis borgerens ressourcer undervurderes. I kan håndtere denne problematik ved at foretage **progressionsmålinger** – det vil sige indsamle dokumentation om borgerens

udvikling over længere tid og ved flere nedslag. Her ser I ikke kun på borgerens niveau før og efter det samlede forløb, men også på forskellene mellem hvert målepunkt i et borgerforløb. Det giver et billede af borgerens gradvise udvikling igennem forløbet.

Systematisk arbejde med mål og opfølgning

I kan også bruge progressionsmålinger som afsæt for en vurdering af, om I opnår de mål, I har opstillet sammen med borgeren. Her opstiller I sammen klare mål for den ønskede udvikling for borgeren og bruger progressionsmålingerne til løbende at følge op på, om målene nås. Hvis I vil bruge dokumentationen i dialog med myndigheden, kræver det, at I tager

afsæt i de mål, som myndigheden og borgeren har formuleret i handleplanen.

En anden mulighed er at måle resultater for borgerens udvikling på de samme parametre* på tværs af borgere, så funktionsevne, udvikling, trivsel eller symptomniveau kan sammenlignes, skønt målene i de individuelle forløb er forskellige. Det giver mulighed for at anvende data til at udvikle den samlede indsats (læs mere herom i hæfte 7).

I kan udforme jeres strategi, alt efter om I vil bruge dokumentationen til at få viden om jeres målgruppe, indsats, resultater, progression og målopfølgning eller udvalgte af disse.

Borgerinddragelse

Borgerinddragelse i dokumentationsarbejdet er nødvendigt af metodiske, socialfaglige og etiske grunde. De fleste dokumentationsredskaber forudsætter, at borgeren involveres gennem fx interview; men borgerinddragelse er også et vigtigt bidrag til at sikre, at den indsamlede dokumentation reelt afspejler borgerens oplevede behov og perspektiver og dermed bliver pålidelig og gyldig.

Det kan ske ved at lade borgerens perspektiver og fortolkning indgå i dokumentationen sammen med den faglige vurdering, som medarbejderen kan bidrage med.

Anvendelse af feedback er centralt for recovery-orienteret rehabilitering af voksne og for en kvalificeret støtte af børn, unge og familier i sociale indsatser.

3. Valg af dokumentationsredskab

Det kan være hensigtsmæssigt, at I vælger et eller flere velafprøvede redskaber til dokumentation af borgerens udvikling. Det styrker systematikken i jeres dataindsamling, når redskabets egenskaber er velkendte. Nogle redskaber kan også bruges til udredning af borgeren og derved danne grundlag for at udarbejde en behandlingsplan eller en pædagogisk plan.

På Socialstyrelsens vidensportal.dk er udgivet en oversigt over redskaber, som kan anvendes på et socialt tilbud eller i andre sociale indsatser. Redskaberne er opdelt i dialogbaserede redskaber og forskningsmæssigt validerede redskaber*, som har forskellige styrker og anvendelsesformål.

Mens de dialogbaserede redskaber ofte er særligt egnede til at understøtte selve indsatsen, er de validerede redskaber ofte særligt egnede til mere præcise målinger af resultater, som er udtryk for borgerens udvikling. Målinger af borgerens kompetencer, funktionsevne, trivsel eller symptomniveau giver mulighed for en opgørelse af resultater på både individuelt og aggregeret niveau. Det kan I læse om i hæfte 7.

Andre videnskilder

I kan berige dokumentationen fra det valgte redskab med andre oplysninger. Det er fx ofte relevant at registrere oplys-

ninger om køn, alder, visitationsgrundlag, funktionsnedsættelser og lignende, når borgerne starter i jeres tilbud. Det er oplysninger, I kan bruge i den efterfølgende behandling og analyse af dokumentationen. Undervejs i indsatsen kan det være relevant at indsamle oplysninger om selve indsatsen, fx antallet og typer af samtaler og forløb. Ved afslutning af indsatsen kan det være relevant at indsamle oplysninger om afslutningsårsag, og om der er bygget bro til andre indsatser eller instanser.

Denne type af oplysninger gør det muligt for jer at sammenligne grupper af borgere, fx på tværs af køn og alder og på tværs af forskellig varighed af og intensitet i forløbet. Det gør det også muligt for jer at sammenligne resultater fra fuldendte forløb med forløb, der blev afsluttet før tid. De fleste it-løsninger giver mulighed for at registrere disse oplysninger, når borgeren oprettes i systemet, så det behøver ikke at være en stor administrativ opgave. Det er dog vigtigt kun at indsamle den dokumentation, I har brug for til jeres analyser – både af hensyn til

dokumentationsbyrden, af etiske hensyn og af hensyn til persondataforordningen.

I skal huske at oplyse borgeren om formålet med indsamlingen af oplysninger, og I skal sikre jer, at I har klarhed over jeres lovhjemmel til at indsamle data. Det kan fx være at indhente samtykke fra borgerne.

Anbefalet værktøj

Værktøj til udvælgelse af redskab til indsamling af dokumentation.

- Værktøjet kan hjælpe jer til at finde de rigtige dokumentationsredskaber til jeres indsats.

***Valideret redskab:** *Er et redskab, der er forskningsmæssigt afprøvet og testet. Det måler det, det skal, og gør det præcist.*

Helsingung er Helsingør Kommunes tilbud til unge under 25 år, der har problemer med hash, alkohol og stoffer.

Helsingung

Case fra Resultatdokumentation og evaluering - Håndbog for sociale tilbud

I Helsingung anvender man det validerede redskab Feedback Informed Treatment (FIT), som både bruges til at målrette indsatsen og til at udvikle den enkelte medarbejders praksis.

Valget af et valideret dokumentationsredskab giver mulighed for at indsamle brugbar dokumentation om et komplekst emne ved hjælp af ganske få spørgsmål. Samtidig giver et standardiseret og udbredt redskab mulighed for på sigt at kunne sammenligne egne resultater med resultaterne fra andre tilsvarende tilbud. Dermed får Helsingung mulighed for at blive klogere på, hvilke elementer af behandlingen der lykkes, og hvor man kan udvikle sig.

At der er tale om et velafprøvet redskab, har også været en fordel, da man begyndte at bruge FIT som en integreret del af det daglige arbejde: "Vi vidste, at det virkede andre steder, og at andre godt kunne finde ud af at bruge det i praksis. Det gav os en sikkerhed til at sige: 'Så kan vi også'", fortæller lederen af Center for Rus-

midler, Omsorg og Støtte i Helsingør Kommune.

FIT indeholder fire spørgsmål om borgerens oplevelse af indsatsens effekt og fire spørgsmål om borgerens samarbejde med behandleren. Da de begyndte at bruge FIT, havde både ledere og medarbejdere deres forbehold. Det viste sig imidlertid at være uden grund: "I starten havde vi nok lidt en fornemmelse af: 'Kan vi være det her bekendt?' Altså, at stille de samme spørgsmål til hver samtale. Så det var en barriere, vi skabte selv. Nu bruger vi det i alle samtaler. Det er med til at sende et signal om, at vi tager folk alvorligt. Folk synes ikke, at det er mærkeligt, og de er tit gode til at give os feedback."

Fokus på indsats og resultater

Lederen fortæller, at brugen af FIT har været med til at flytte fokus fra den unge til indsatsen og til behandleren: "Vi begynder at tale om de unge på en anden måde. Tidligere, når der var en ung som stoppede, kiggede man typisk tilbage og fandt ud af, hvad den unges problem var, og konstaterede tit: 'Der er jo ikke noget at sige til, at

den unge havde det svært, givet de og de omstændigheder'. Nu taler vi mere om, hvad vi kan gøre, og hvad vi kunne have gjort anderledes. Vi har fokus på det, vi selv gør, og den betydning det har for, hvordan indsatsen virker. Vi evaluerer ikke den unge, den unge hjælper os med at evaluere den hjælp, som den unge får. De scorer os."

Fremover vil man bruge dokumentationen fra FIT til at danne et samlet overblik over de typiske forløb hos Helsingung. Det giver et godt afsæt for, at den enkelte medarbejder kan blive skarp på egne styrker og svagheder. Lederen peger på, at man i det enkelte team kan lære af hinandens succeser og dermed skærpe kvaliteten af indsatsen. Den dialog er med til at skabe faglig udvikling i teamet. De indsamlede data bruges også til at dokumentere Helsingungs samlede resultater over for politikerne. "Vi kan komme væk fra kun at tale om, hvorvidt borgerne er blevet stoffrie eller ej. Med de samlede data fra FIT kan vi dokumentere, at vi formår at flytte borgerne i en positiv retning."

4. Planlæg indsamlingen

Når I har fundet det rette redskab og evt. andre videnskilder, skal I planlægge, hvordan I vil indsamle jeres dokumentation. Indsamlingen af dokumentation kan være mere eller mindre bestemt af redskabet – fx i redskabets vejledning. Det er bedst at indgå konkrete aftaler om, hvordan I anvender redskabet, så I bruger det korrekt og ensartet. Det er også vigtigt, at I forholder jer til, hvordan I bruger redskabet i dialogen med borgeren. Endelig skal I følge op på, om disse aftaler følges. På den måde sørger I for, at I får data af høj kvalitet.

I skal planlægge, hvordan dokumentationen skal indsamles, hvem der skal gøre det og hvornår. I det følgende kan I læse om, hvordan I kan gøre.

Hvordan skal dokumentationen indsamles?

Dokumentation kan indsamles systematisk på mange måder. Se figur 5.

De forskellige indsamlingsmetoder har forskellige styrker og svagheder og stiller forskellige krav til både borgere og medarbejdere. Det kan være en god idé at kombinere to metoder for at få en tilstrækkelig dokumentation.

Hvem skal indsamle dokumentationen?

Det er vigtigt at tage stilling til, om det er en eller flere medarbejdere, der har en særlig dokumentationsopgave, eller om det er borgerens kontaktperson, der har ansvaret for at indsamle dokumentationen. Den første tilgang giver bedre mulighed for etablering af faste rutiner og specialisering af dokumentationsopgaven og derigennem en mere ensartet doku-

mentation. Den anden tilgang bygger på en tættere relation og dermed et bedre kendskab til borgeren. Denne organiseringsform giver derfor bedre muligheder for at bruge dokumentationen i dialogen og arbejdet med borgeren og kan også give en mere detaljeret dokumentation. Valg af tilgang og redskab er tæt forbundet, da nogle redskaber stiller krav om specialisering, og andre stiller krav om tæt kendskab til borgeren.

Hvornår skal det gøres?

Det er vigtigt, at I udvikler en systematik for, hvornår i et forløb I indsamler dokumentation. Hvis I følger fastlagte målepunkter, er det med til at sikre, at I bliver i stand til at sammenligne på tværs af individuelle forløb. Det vil samtidig gøre det nemmere for jer at huske at foretage dokumentationen, ligesom borgeren kender kadencen, hvis der er en klar systematik for, hvornår det skal ske. I kan indsamle dokumentationen:

- Med faste intervaller (fx så det svarer til hyppigheden af opfølgning med

myndighed – det kan være hver 6. måned).

- Ved opstart og afslutning af de forskellige faser i indsatsen, hvorved I kan dokumentere resultatet af hver fase (vist i figur 4).

It-understøttelse?

Et it-system, der understøtter jeres dokumentationspraksis, kan hjælpe jer til at høste frugterne af arbejdet. Det er derfor vigtigt, at jeres it-systemer fungerer godt, så teknikken ikke står i vejen. Det er bedst, hvis systemerne kan visualisere jeres resultater, så de bliver enkle at anvende. Det bør dog ikke være en hindring for at komme i gang, hvis jeres dokumentationspraksis ikke er it-understøttet. I kan fint foretage selve indsamlingen sammen med borgeren ud fra et papirskema, som I udfylder. Efterfølgende kan I indtaste besvarelsen i fx Excel, så det er lettere for jer at holde styr på. Vær opmærksom på, om I opbevarer data korrekt og lovligt, hvis I gemmer dem lokalt.



Førhen var dokumentation meget forbundet med kontorarbejde. Der var faktisk ansat en konsulent, som interviewede medarbejderne – ikke beboerne – og skrev rapporten. Jeg lavede det helt om. Nu er det i høj grad et arbejdsredskab for medarbejderne og ikke kun lederen.

Daglig leder i Bostedet Reflex

Figur 5: Indsamlingsmetoder

Indsamlingsmetoder		
Indsamlingsmetode	Fremgangsmåde	Styrker og svagheder
Spørgeskema eller test udfyldt af borgeren og/eller pårørende	<ul style="list-style-type: none"> Borgeren og/eller pårørende udfylder selv et spørgeskema eller en test. 	<ul style="list-style-type: none"> Det er en enkel indsamlingsform, som umiddelbart ikke kræver et stort arbejde for medarbejderen. Det kan dog være en stor opgave at forberede borgeren eller den pårørende på udfyldelsen. Der er ligeledes en vigtig opfølgningsopgave sammen med borgeren efterfølgende. Der er en større risiko for, at borgeren ikke forstår eller misforstår spørgsmålene, end der er ved de øvrige redskaber. Derfor bør redskaber af denne type være testede (forskningsmæssigt validerede) for at sikre, at de forstås ens og ikke kræver forklaring. Der vil være grupper af borgere, som ikke selv er i stand til at udfylde et skema.
Simpelt interview	<ul style="list-style-type: none"> Medarbejderen interviewer borgeren ved at læse spørgsmålene op fra et spørgeskema. Medarbejderen kan forklare, hvordan borgeren skal forstå de enkelte spørgsmål. Medarbejderen registrerer borgerens svar i spørgeskemaet undervejs. 	<ul style="list-style-type: none"> Der er tale om en relativt enkel indsamlingsform, som ikke stiller store faglige krav til medarbejderen. Indsamlingen er primært en administrativ opgave. Dårlige muligheder for faglig opfølgning sammen med borgeren i forbindelse med interviewet. Risiko for uensartet forklaring af spørgsmål til borgeren.
Dialogisk interview	<ul style="list-style-type: none"> Medarbejderen har en dialog med borgeren. Undervejs i dialogen sikrer medarbejderen, at borgeren får svaret på spørgsmålene i skemaet. Medarbejderen kan variere rækkefølgen på spørgsmålene eller formuleringen, så dialogen bliver så naturlig som muligt. Medarbejderen udfylder skemaet undervejs. 	<ul style="list-style-type: none"> Indsamlingen af data bliver en del af dialogen med borgeren om borgerens støttebehov og indsatsen. Metoden fungerer som en integreret del af indsatsen. Tidskrævende for medarbejder og borger. Stiller store krav til medarbejderens evne til både at føre en god dialog med borgeren og samtidig indsamle den dokumentation, der skal bruges. Risiko for uensartet fortolkning af spørgsmål og svar i dialogen.
Observation og professionel vurdering	<ul style="list-style-type: none"> Medarbejderen observerer borgeren og bruger sine observationer og sine professionelle vurderinger som grundlag for at udfylde skemaet. 	<ul style="list-style-type: none"> Er tæt koblet til medarbejderens faglige overvejelser. Når overvejelserne er koblet til indsatsen, er dokumentationen ikke specielt tidskrævende. Borgerens perspektiv og selvopfattelse er ikke umiddelbart inddraget. Lægger ikke op til dialog med borgeren. Særligt velegnet til borgere med begrænset eller intet sprog. Risiko for uensartet fortolkning af observationer.
Observationsbaseret samtale	<ul style="list-style-type: none"> Medarbejderen observerer borgeren som forberedelse til samtalen med borgeren. Medarbejderen har en samtale med borgeren om spørgsmålene i skemaet og italesætter sine observationer og faglige overvejelser for på den måde at få så præcise og velovervejede svar fra borgeren som muligt. 	<ul style="list-style-type: none"> Indsamlingen af data bliver en del af dialogen med borgeren om borgerens støttebehov og om indsatsen. Giver plads til medarbejderens faglige overvejelser, og observationer kan efterprøves i dialogen med borgeren. Stiller store krav til medarbejderens evne til observation og til at føre en god dialog med borgeren og samtidig indsamle den dokumentation, der skal bruges.

5. Planlæg analyser og læring

Med en grundig planlægning har I skabt et godt afsæt for de efterfølgende analyser og anvendelsen af den indsamlede dokumentation. Jeres forventninger til, hvordan I vil anvende dokumentationen, og hvilke resultater I ønsker at måle, er i høj grad bestemmende for, hvilken dokumentation I skal indsamle. Det er derfor en god idé, at I forholder jer konkret til, hvordan I vil bruge dokumentationen, inden I går i gang med selve indsamlingen. Altså en afklaring af, hvad I skal måle, hvem der skal bruge den, hvordan og hvornår – og hvordan data skal præsenteres. På den måde sikrer I jer, at I har de nødvendige data, når I skal bruge dem. Anvendelsen af jeres dokumentation kan I læse mere om i hæfte 7.

Analyser og faglig refleksion på baggrund af jeres dokumentation kan give jer indsigter i flere forhold, afhængig af hvordan

I har tilrettelagt jeres dokumentation. I kan få viden om, hvordan den enkelte borger udvikler sig. Det kan I bruge i dialogen med borgeren fremadrettet og med myndighed. I kan få viden om, hvordan jeres målgruppe er. Denne viden kan støtte jer i at målrette jeres indsats til den aktuelle målgruppe.

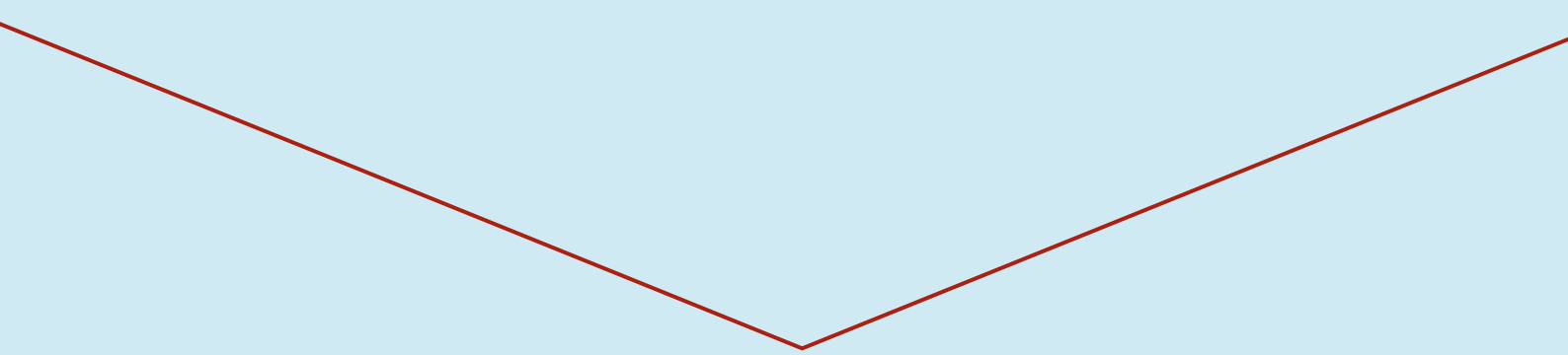
Hvis I også indtænker dokumentation af jeres kerneelementer, kan I desuden få viden om jeres praksis og jeres indsats. Det kan I læse om i casen om Spydspidsen i dette hæfte. Måske er der behov for at justere de kerneelementer, I oprindeligt har opstillet for jeres indsats? Måske bliver det mere tydeligt, at der er flere eller andre kerneelementer, som er afgørende for jeres indsats? Ved hjælp af fælles faglige drøftelser og refleksioner over kvaliteten af jeres kerneelementer, kan I bruge dokumentationsarbejdet til

løbende at udvikle jeres indsats og faglige praksis ved hjælp af refleksionsguiden i hæfte 7.

Anbefalet værktøj

Værktøj til planlægning af dataindsamling og anvendelse af dokumentation.

- Med dette værktøj kan I udarbejde en plan for, hvordan I skal gennemføre jeres dataindsamling, og hvordan I vil bruge de indsamlede data.



6. Roller og ansvar

Når I skal i gang med at dokumentere jeres indsats og dens resultater for børnene, er det afgørende, at der er klarhed over fordelingen af roller og ansvar.

I første omgang er det vigtigt, at der er tydelig opbakning fra ledelsen i jeres organisation til at prioritere og gennemføre de aktiviteter, som er nødvendige for at kunne dokumentere. Ledelsen skal vise, at dokumentationsarbejdet er vigtigt og skaber værdi. Ledelsen skal definere klare mål og retning for dokumentationsarbejdet og skabe engagement og motivation blandt medarbejderne til at arbejde på

denne måde. Da det ofte er medarbejdernes rolle at stå for den konkrete dataindsamling, er det centralt, at de er motiverede for opgaven, fordi det giver mere præcise data. Det betyder fx, at ledelsen skal efterspørge viden fra dokumentation i de faglige drøftelser: *"Hvilke tegn kan indikere, at barnet er kommet i bedre trivsel?"* Derudover er det vigtigt, at ledelsen også sørger for de nødvendige ressourcer og organisatoriske rammer til at arbejde med dokumentation. I kan læse mere om ledelsens rolle i hæfte 2.

7. Værktøjer

7.1 Værktøj til udarbejdelse af strategi for indsamling af dokumentation

Dette værktøj kan hjælpe jer til at sætte ord på jeres overvejelser om, hvordan I vil bruge dokumentation og evaluering i arbejdet med at vidensbasere jeres indsatser. Ved at vurdere, hvad I har brug for viden om og hvorfor, får I et solidt udgangspunkt for planlægningen af jeres dokumentationsarbejde.

Værktøjet er det første af tre værktøjer, I kan bruge til at planlægge jeres dokumentationsarbejde. Det danner

grundlaget for arbejdet med de to efterfølgende værktøjer.

Anvendelse

Redskabet er bygget op om to spørgsmål:

- Hvad har I brug for viden om?
- Hvad vil I bruge denne viden til?

Disse spørgsmål skal I stille jer for hvert af de overordnede temaer i jeres forandringsteori: Ønskede resultater på kort, mellemlangt og langt sigt, jeres målgruppe og jeres indsatser. Jo mere konkrete I kan være i jeres overvejelser og svar,

desto nemmere og bedre kan I planlægge jeres dataindsamling. Det kan være en god idé at skrive jeres overvejelser ned som en strategi for jeres dokumentationsarbejde. I kan fx drøfte refleksionsspørgsmålene på et afdelingsmøde, så I skaber bredt ejerskab ved at udarbejde strategien i fællesskab.

Strategien kan tage udgangspunkt i overvejelser om, hvilke af de fem anvendelsesformer for dokumentation der er relevante for jer (se mere i hæfte 1): Vil I bruge dokumentationen til måling af progression, opstilling af mål, faglig refleksion, evaluering af indsatsen eller strategisk ledelse? Strategien bør også hænge sammen med jeres forandringsteori for indsatsen (se mere i hæfte 3). På den måde får I koblet dokumentationsstrategien til jeres ledelsesmæssige og faglige overvejelser. Det vil gøre jeres dokumentationsarbejde nærværende og relevant.

Præsentation af værktøjet

Her er et skema med spørgsmål, I kan bruge som grundlag for at reflektere over, hvad I ønsker viden om og til hvilket formål.

Det kan være en god idé, at I skriver jeres overvejelser ned, så de kan fungere som strategi for arbejdet med dokumentation.



For ikke at samle for mange eller forkerte data skal I gøre jer klart:

1. Hvad har vi brug for viden om?

I besvarelsen af dette spørgsmål er det en god idé at tage udgangspunkt i jeres forandringsteori. Med den i hånden kan I fokusere på tre typer af viden, der kan være relevante for jer:

Viden om jeres resultater, fx

- Hvilke af resultaterne på kort sigt har vi brug for viden om?
- Hvilke af resultaterne på mellemlangt sigt har vi brug for viden om?
- Hvilke af resultaterne på langt sigt har vi brug for viden om?
- Hvilke mål har vi brug for viden om opfyldelsen af?

Viden om jeres målgruppe, fx

- Hvad vil vi vide om, hvad der karakteriserer de borgere, der får en indsats hos os?
- Har vi brug for at vide, hvilke ressourcer og kompetencer de har?
- Har vi brug for at vide, hvor mange borgere der er i vores forskellige målgrupper?

Viden om jeres indsatser, fx

- Har vi brug for at vide, hvilke aktiviteter den enkelte borger gennemfører?
- Har vi brug for at vide, hvor høj intensiteten/hyppigheden af aktiviteterne er?
- Har vi brug for at vide, hvilke ressourcer der er investeret i indsatserne?

2. Hvad vil vi bruge denne viden til?

Overvej med udgangspunkt i dokumentationens fem anvendelsesformer (hæfte 1):

- Hvad vil vi bruge viden om resultater til?
- Hvad vil vi bruge viden om målgruppen til?
- Hvad vil vi bruge viden om indsatser og aktiviteter til?

Eksempel på besvarelse (med udgangspunkt i eksemplet på forandringsteori i hæfte 3)

Hvad har vi brug for viden om?

Vi ønsker viden om borgernes progression i forhold til sundhed. Borgernes sundhed er en stor udfordring i vores botilbud, hvorfor vi har igangsat flere sundhedsrettede initiativer.

Hvad vil vi bruge denne viden til?

Vi vil bruge denne viden til:

- Løbende at se, om borgerne i de enkelte forløb opnår progression i forhold til målene for deres sundhed (anvendes til *fælles mål og udviklingsorienterede samtaler* – se hæfte 1 for mere om dette anvendelsesformål).
- At monitorere og evaluere, om tilpasninger af vores indsats giver resultater for borgernes samlede sundhed (anvendes til *evaluering af indsats* – se hæfte 1 for mere om dette anvendelsesformål).

7.2 Værktøj til udvælgelse af dokumentationsredskab

På vidensportal.dk findes en oversigt over dokumentationsredskaber med beskrivelser af deres egenskaber. Dette værktøj kan hjælpe jer til at vælge et eller flere redskaber, som passer til jeres vidensbehov. Det kan også hjælpe jer til at vælge, hvilke yderligere oplysninger det er afgørende for jer at indsamle

for at kunne gennemføre de analyser, I ønsker.

Værktøjet er det andet af tre værktøjer, I kan bruge til at planlægge jeres dokumentationsarbejde. Det bygger videre på de overvejelser, I har gjort jer i forbindelse med jeres dokumentationsstrategi.

Anvendelse

I oversigten på vidensportal.dk er dokumentationsredskaberne beskrevet med fokus på deres specifikke anvendelsesmuligheder, om deres hovedformål er resultatmåling eller dialogisk opfølgning på mål, hvilke målgrupper de er målrettet, hvad der er deres respektive styrker, hvilke krav de stiller til oplæringen af medarbejdere, og hvordan de kan rekvireres eller er tilgængelige. Derudover er de beskrevet på en række egenskaber:

- **VUM-temaer/ICS-dimensioner:** Det er angivet, hvilke områder af henholdsvis VUM og ICS redskaberne dækker. Nogle dækker alle områder, mens andre går i dybden med et enkelt eller få.
- **Dataindsamling:** Redskabernes indsamlingsmetoder er angivet (jf. afsnit 4 ovenfor).
- **Beskrivelse af målgruppen:** Det er beskrevet, i hvor høj grad redskaberne er egnede til at tegne et nuanceret billede af et tilbuds borgere ved indskrivning. Nogle redskaber tegner et nuanceret billede af borgerens res-

sourcer og støttebehov på de relevante områder, mens andre blot tegner et overordnet billede.

Kravene til jeres dokumentationsredskab afhænger af jeres anvendelsesformål. Hvis formålet er at have en dialog med borgeren om progression og opnåede resultater, kan I anvende dokumentationsredskaber, som ikke er validerede, men er designet til at følge op på de opstillede mål i behandlingsplanen eller myndighedens handleplan. Selvom disse redskaber ikke kan give en nøjagtig måling af borgerens ressourcer og støttebehov, så kan de være gode til at rette fokus mod resultaterne af dét, I gør, og til dialog med borgeren om, hvordan I kan skabe en forandring. Dokumentation kan også bruges i dialogen med myndigheden, der har bestilt indsatsen.

Hvis formålet derimod er en mere præcis måling af borgerens progression eller resultater, skal I vælge et valideret redskab. Korrekt anvendelse af et valideret redskab giver det sikreste grundlag for en vurdering af borgerens ressourcer og støttebehov, og det giver samtidig mulighed for at sammenligne med resultater andre steder eller med normalbefolkningen (normtal).

De forskellige anvendelsesformer kan betyde, at I vælger at arbejde med mere end ét dokumentationsredskab i samme borgerforløb. Hvis I overvejer det, bør I

vurdere, om det ekstra redskab skaber værdi svarende til det øgede tidsforbrug på dokumentation.

Supplerende oplysninger

Det er ikke givet, at et dokumentationsredskab giver jer al den viden, I har brug for. De fleste dokumentationsredskaber har brug for at blive suppleret med spørgsmål om borgeren, indsatsen eller resultatet af indsatsen. Det er jeres dokumentationsbehov og dokumentationsstrategi, der bestemmer det. Det betyder samtidig, at I ikke skal registrere andre oplysninger end dem, der har relevans for indsatsen og for jeres dokumentationsarbejde. Her vises en liste over oplysninger, I kan vælge at registrere. Husk, at borgeren skal oplyses om de oplysninger, I registrerer, og evt. give samtykke til deres anvendelse.

Registrering ved opstart af indsats

Køn	
Alder	
Visitationsgrundlag	
Diagnose	
Uddannelse	
Erhverv	
Bolig	
Borgerens mål for indsatsen	
Medicinsk behandling	
Kriminalitet	
Modersmål	
Familieforhold	
Samlivssituation	

Registrering i løbet af indsatsen

Hvilke konkrete aktiviteter har indsatsen bestået af?	
Hvad har volumen/intensiteten været?	
Målene for næste fase af indsatsen	
Medicinsk behandling	
Samlivssituation	

Registrering ved afslutning af indsats

Afslutningsårsag	
Afsluttet til ny indsats eller brobygning	
Faglig vurdering af indsatsens succes	
Medicinsk behandling	
Samlivssituation	



7.3 Værktøj til planlægning af dataindsamling og anvendelse af dokumentation

Med dette værktøj kan I udarbejde en plan for, hvordan I skal gennemføre jeres dataindsamling, og hvordan de indsamlede data skal bruges. Værktøjet kan understøtte jer i at udarbejde en klar ansvarsfordeling og i at skabe klare rammer for, hvem der gør hvad, og hvornår de skal gøre det.

Værktøjet er det tredje af tre værktøjer, I kan bruge til at planlægge jeres dokumentationspraksis. Det bygger videre på de overvejelser og valg, I har truffet i forbindelse med brugen af værktøjerne til strategi og redskab for dokumentationen.

Anvendelse

Værktøjet består af et skema, I kan udfylde og bruge som plan for, hvem der skal gøre hvad og hvornår som led i jeres dokumentationsarbejde og som led i anvendelsen af denne dokumentation.

Det er afgørende, at aftalerne bygger på jeres overvejelser om valg af strategi og dokumentationsredskab. Nogle af svarene i skemaet vil afhænge af det redskab, I vælger. Det er derfor bedst, hvis en eller flere af de ledere og medarbejdere, der skal udforme jeres plan, kender redskabet og dets vejledningsmateriale godt. På den måde kan I træffe valg, der er i overensstemmelse med det, dokumentationsredskabet er udviklet til.

Aftaler om dataindsamling

Spørgsmål	Overvejelser	Vores aftale
Hvem skal stå for dataindsamlingen?	Fx borgerens kontaktperson?	
Hvordan skal de gøre det? (Se metoder i figur 5)	Hvilke indsamlingsmetoder skal bruges (fx interview, dialog osv.)?	
Hvem skal orienteres om hvad? (Jf. GDPR og lovgivning om data-behandling)	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren? • Pårørende/værge? • Kolleger? • Samarbejdspartnere/myndighed? 	
Hvordan skal borgeren involveres i dokumentationsarbejdet?	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan skal borgeren forberedes? • Hvordan indgår borgerens perspektiv i progressionsmålingerne? • Hvordan skal borgeren orienteres efterfølgende? 	
It-krav	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke krav har I til brug af it? • Kan man udfylde på papir og indtaste senere? 	

Aftaler om dataindsamling

Hvem skal bruge viden fra dokumentationen?	<ul style="list-style-type: none"> • Forskellige grupper af medarbejdere? • Faglig ledelse? • Afdelingsledelse? 	
Hvilken viden skal de forskellige medarbejdergrupper have?	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilken viden er vigtig for de forskellige grupper? 	
Hvad skal de forskellige bruge denne viden til? (Se anvendelsesformer i hæfte 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Tilrettelæggelse af borgerforløb? • Udvikling af indsatserne? • Strategisk ledelse? • Andet? 	
Hvordan skal de bruge denne viden?	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilken form skal viden præsenteres i? 	
Hvornår skal de bruge denne viden?	<ul style="list-style-type: none"> • Skal brugen systematiseres? • I dialogen med borgeren? • På team- eller afdelingsmøde? • Temadag eller lignende? 	
Hvordan skal der følges op?	<ul style="list-style-type: none"> • Hvem har ansvaret? • Hvordan? • Hvornår og hvor ofte? 	





Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk

