



**Socialstyrelsen**

Hæfte 6

# Indsamling af dokumentation

Håndbog i lovende praksis

---

**Viden til gavn**

#### Publikationen er udgivet af

Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Tryk: Kolind Bogtrykkeri  
1. oplag, 3.000 stk.  
Indhold udarbejdet af Rambøll Management  
Consulting for Socialstyrelsen  
Udgivet september 2020  
Grafisk opsætning: Campfire & co

Download eller se tilhørende materialer på  
[www.socialstyrelsen.dk/lovende\\_praksis](http://www.socialstyrelsen.dk/lovende_praksis).

Der kan frit citeres fra håndbogen med angivelse  
af kilde.

ISBN: 978-87-93944-84-8  
Digital ISBN: 978-87-93944-85-5

# Indhold

<b>1. Hvad skal vi indsamle og hvordan? .....</b>	<b>4</b>
1.1 Viden, data og dokumentation .....	6
1.2 Indsamling af pålidelige data .....	6
1.3 Dokumentationsredskabet gør det ikke alene .....	8
1.4 Kast jer ud i det! .....	10
1.5 Dét kan I selv gøre .....	14
1.6 Gode data er systematiske og rettidigt indsamlede data .....	15
1.7 Indsamling af data sammen med borgeren .....	17
<b>2. Indsamling af dokumentation – en kulturændring .....</b>	<b>18</b>
<b>3. Værktøj til at sikre ensartet brug af dokumentationsredskaber ...</b>	<b>20</b>

# 1. Hvad skal vi indsamle og hvordan?

I dette hæfte kan I læse om, hvordan I kan indsamle gode og pålidelige data, som kan understøtte jeres udviklingsarbejde. Data er systematisk indsamlet dokumentation, der er egnet til en samlet opgørelse af fx en borgers eller en gruppes trivsel. Data kan fx være systematiske observationer af en borgers adfærd eller data indsamlet ved hjælp af et spørgeskema. I kan også læse om, hvordan I inddrager borgeren som en aktiv part i indsamlingen af data om borgerens udvikling, så dataene giver værdi for både borgeren og for jeres faglige refleksioner over den professionelle praksis.

Dataindsamling er et afsæt for den løbende praksisudvikling. Udvikling af en lovende praksis drejer sig om løbende at reflektere over den indsats, I leverer til den enkelte borger og til jeres samlede målgruppe, blandt andet på baggrund af data. Ofte vil det være de samme data, som I kan bruge til at sige noget om, hvordan det går med indsatsen over for den enkelte borger, og som kan bruges til at reflektere over og udvikle indsatsen til målgruppen som helhed.

## Udbytte af hæfte 6

Hæftet hjælper jer til at arbejde med indsamling af data på en god og systematisk måde, herunder:

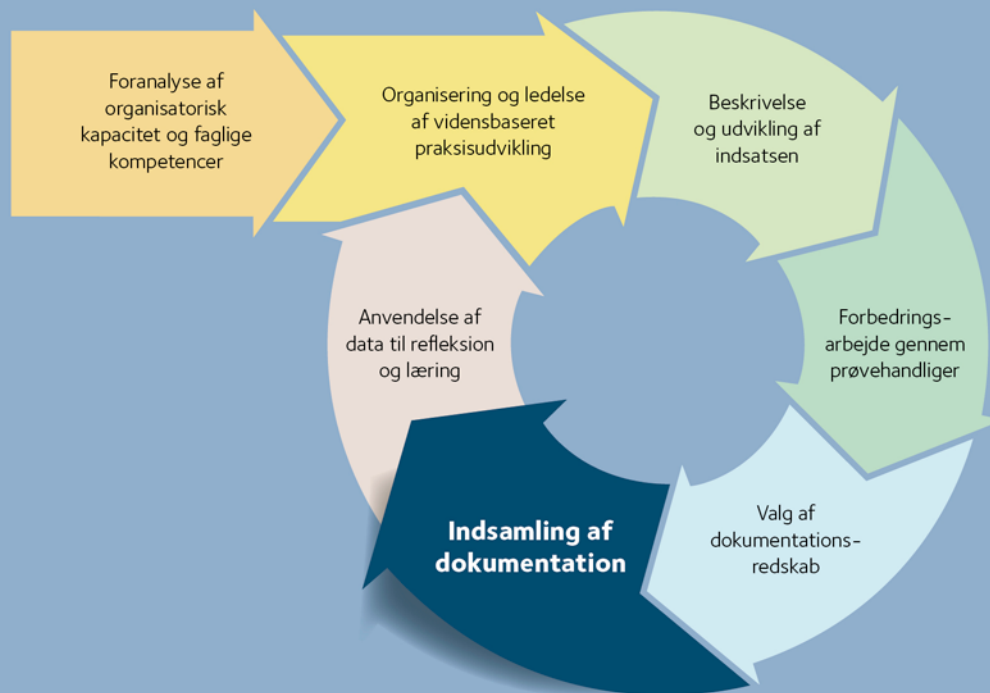
- At indsamle gode og pålidelige data
- At gøre borgeren til en aktiv part i dataindsamlingen
- At implementere dokumentationsredskaber i jeres tilbud
- At arbejde med konkrete værktøjer til at sikre god og pålidelig dokumentation.

Hæftet vedrører element 10 i typologi for lovende praksis: *systematisk monitorering af borgernes udvikling eller velfærd*.

Indsamlingen af data vedrører derudover både *den fælles faglige refleksion og den løbende opfølgning og tilpasning af praksis*, da systematisk indsamling af pålidelige data er forudsætningen for, at disse delelementer kan udvikles. I kan læse mere om udvikling af lovende praksis og de 11 elementer i hæfte 1.

Hæfte 5 kan hjælpe jer til at planlægge, hvordan I vil indsamle data med fokus på dokumentationsredskaber og valg heraf. Dette hæfte (hæfte 6) sætter fokus på de forhold, I skal være opmærksomme på, når I indsamler data, mens hæfte 7 handler om, hvordan I anvender data som afsæt for systematiske, faglige refleksioner om borgeres udvikling og kvalificeringen af indsatsen.

Figur 1: Sammenhæng til de andre hæfter



Figur 2: Elementer i lovende praksis



## 1.1 Viden, data og dokumentation

Der findes mange typer af data, som er vigtige både i udviklingen af indsatsen og i udviklingen af jeres professionelle praksis. Data kan betragtes som "et vidnesbyrd, der kan fastholdes". I kan "lægge det op på bordet". I kan anvende det til at reflektere over og blive klogere på jeres praksis, og I kan vende tilbage til det igen.

Når I indsamler dokumentation systematisk, vil det være data. Dokumentationen kan være resultatdokumentation, hvor borgerens kompetencer og trivsel vurderes i forhold til de mål, der er formuleret. Dokumentationen kan også komme fra praksiserfaringer, borgerfeedback, observationer og dagbogsnotater, så længe I indsamler dokumentationen med en fast systematik og ensartethed. Når I analyserer og fortolker jeres data, bliver det til viden, som I kan bruge til at kvalificere jeres indsats.

Som vist i figur 3 får I det stærkeste mulige vidensgrundlag for jeres indsats, når I anvender flere former for viden. Det vil sige praksiserfaringer; forskningsviden om, hvad der virker og ikke virker for den aktuelle målgruppe; viden om, hvordan indsatsen opleves af målgruppen, og viden fra jeres dokumentationsarbejde. Disse forskellige typer af viden beriger

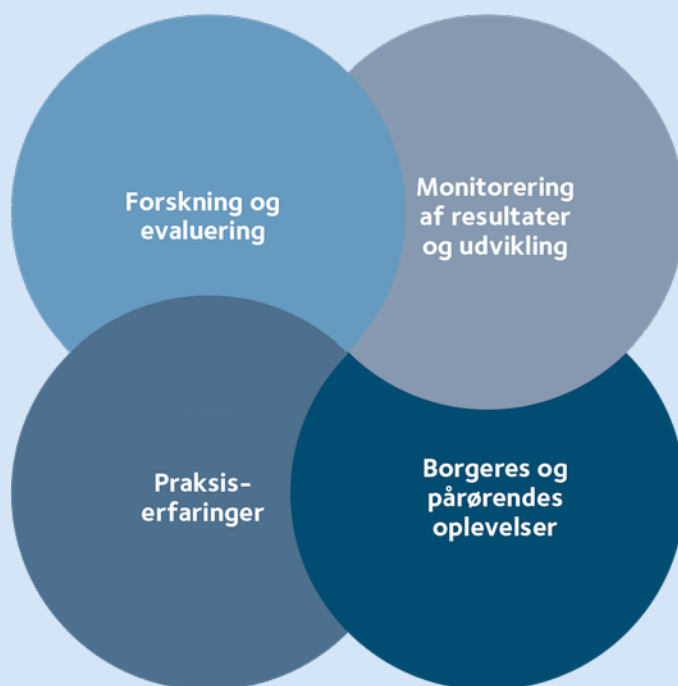
hinanden og giver samlet et solidt grundlag for at tilrettelægge forløbet for borgeren og kvalificere indsatsbeskrivelsen.

Data er ikke et mål i sig selv, men et middel til at kvalificere den faglige praksis. Data får derfor først værdi, når de indgår i en analyse og informerer jeres dømmekraft.

## 1.2 Indsamling af pålidelige data

Det er vigtigt, at de data, I indsamler, er gyldige og pålidelige. Det betyder, at I skal forholde jer kritisk til jeres dokumentationsredskaber og de data, I indsamler,

Figur 3: Vidensformer



for kunne at vurdere, om de tilstrækkeligt præcist siger noget om de områder, I ønsker viden om. De to aspekter vedrører målingens validitet\* (dokumenterer vi det, vi vil dokumentere?) og reliabilitet\* (dokumenterer vi det præcist?).

Flere forhold har indflydelse på, om de data, I indsamler, er gode og pålidelige. Fx vil I næppe basere jeres indsats på tilfældige observationer af en borgers ageren? Jeres valg af dokumentationsredskab har derfor stor betydning, uanset om redskabet skal dokumentere borgerens udvikling, eller om det skal støtte jer i at foretage systematiske observationer af borgerens adfærd. Redskabet skal være velegnet til at indsamle data om det, I vil have viden om. Det skal også være forståeligt og anvendeligt i praksis, så det giver de data, I ønsker. Men valg af dokumentationsredskab er ikke det eneste, I selv kan gøre for at sikre, at I indsamler gyldige og pålidelige data. På de næste sider kan I læse mere om, hvad I kan gøre for at indsamle gyldige og pålidelige data.

## Gode og pålidelige data

Et tilbud, som arbejder efter et indsatsmål om at styrke en borgers sociale kompetencer, kan fx vælge at måle progressionen ved at registrere data for borgerens deltagelse i en række sociale aktiviteter. Denne måling vil have lav validitet, hvis det blot registreres, hvor mange gange borgeren formelt har deltaget i aktiviteten. Omvendt vil validiteten være højere, hvis det dokumenteres, hvor aktivt borgeren har deltaget, og hvordan borgeren har reageret på aktiviteten. Det siger nemlig mere om udviklingen i borgerens sociale

kompetencer end borgerens blotte tilstedeværelse.

Målingens pålidelighed (reliabilitet) afhænger bl.a. af, at medarbejderne besvarer spørgsmålet om borgerens deltagelse på en ensartet måde, hver gang de udfylder opfølgningsskemaet. Den afhænger også af, om medarbejderne har en fælles systematik for, hvordan de observerer borgeren og en fælles forståelse af, hvad der skal til, for at borgeren deltager aktivt.

**\*Validitet:** *Betyder gyldighed og dækker over, om I dokumenterer det, I vil dokumentere.*

**\*Reliabilitet:** *Betyder pålidelighed og dækker over, om I dokumenterer præcist (og derved ensartet).*

### \*Valideret redskab:

*Et redskab der er forskningsmæssigt afprøvet og testet. Det måler det, det skal, og gør det præcist. Det har høj validitet og reliabilitet.*

### 1.3 Dokumentationsredskabet gør det ikke alene

Som beskrevet i hæfte 5 er det vigtigt at være bevidst om, hvordan I vil anvende dataene, så I kan tilrettelægge dataindsamlingen derefter. Dataindsamlingen kan foregå ved dialog med både borgere, pårørende og myndigheden om, hvorvidt indfrielsen af handleplansmålene skaber en bedre trivsel eller funktionsevne for borgeren, og om indsatsen er tilstrækkelig. Mere præcise data om borgerens udvikling kræver anvendelse af et valideret redskab\*.

Brugen af et valideret redskab er dog ikke i sig selv en garanti for gode og pålidelige data. Redskabet skal være egnet til jeres målgruppe og jeres indsatser, så det indfanger de relevante forandringer hos borgerne. I skal også sørge for, at I anvender redskabet på en ensartet måde på tværs af medarbejdere og over tid.

Ikke-validerede redskaber kan også være gode til at dokumentere det, de skal, og til at måle det præcist. Disse redskaber er blot ikke testet, og derfor kendes deres egenskaber ikke præcist. Hvis I vælger et ikke-valideret redskab, er det vigtigt at gøre ekstra meget ud af at sikre en ensartet forståelse af redskabet. Det kan I læse om i afsnit 1.5. Det er også en god idé at gå i dialog med andre, der bruger samme redskab, for at få deres erfaringer med de indsamlede datas pålidelighed. I casen kan I læse om, hvordan Semaiskolen anvender det validerede dokumentationsredskab YLS/CMI.

## Brug af et valideret redskab på Semaiskolen

*Case fra Resultatdokumentation og evaluering – Håndbog for sociale tilbud*

*Ved hjælp af et valideret redskab arbejder ansatte og unge på Semaiskolen sammen om, at målsætninger for de unges udvikling nås på den bedst mulige måde for den enkelte unge.*


Semaiskolen har forladt det dokumentationskoncept, som stedet selv havde udviklet. Nu arbejder medarbejderne med det validerede redskab YLS/CMI (Youth Level of Service – Case Management Inventory), der dokumenterer risiko for kriminel adfærd hos unge, i kombination med et metodeskema, som hjælper til løbende at dokumentere og kvalificere den konkrete indsats over for den enkelte unge.

For lederen af Semaiskolen giver det mening at arbejde med et valideret redskab som YLS/CMI, fordi det giver en tryghed, at redskabet er testet og valideret. *”Det handler om troværdighed, og at vi er fagligt kompetente og orienterer os mod den nyeste viden. Vi har andres børn*

*i vores varetægt, så vi skal sikre, at vi udnytter alle de muligheder, vi har for at udvikle os.”*

Den første måling udfyldes af den unges sagsbehandler i samarbejde med Semaiskolens psykolog. Scoren på den første måling skal gerne harmonere med det, som er beskrevet i kommunens handleplan, så store problemstillinger afspejles begge steder. Hvis der er afvigelser, kan YLS-scoren være med til at kvalificere og justere handleplanen. Lederen fortæller: *”Vi skal sætte ind på de områder, hvor der er højrisiko, og vi bruger redskabet til at målrette vores arbejde, så der opstår den bedste kvalitet i indsatsen.”*





*Semaiskolen er et privat opholdssted for udsatte børn og unge. Tilbuddet har tre afdelinger, som alle er godkendt til børn og unge i alderen 8-18 år i henhold til Lov om social service, § 49, stk. 2.*



**Vi har oplevet, at de borgere, som fagprofessionelle ikke troede ville kunne håndtere en FIT-samtale, gerne vil have FIT-samtaler.**

**Derfor er det nu praksis at stille spørgsmålet: "Hvad kan der ske ved at give tilbuddet om en FIT-samtale til de borgere, som fagprofessionelle ikke tror kan klare det?"**

Leder af botilbud, projekt *Forebyggelse af magtanvendelse på botilbud*

#### **1.4 Kast jer ud i det!**

Det er selvfølgelig afgørende for anvendeligheden af jeres data, at de har en tilstrækkelig kvalitet. Men det er også afgørende, at I kommer i gang med at indsamle data.

Det er vigtigt at drøfte på forhånd, hvordan dokumentationsredskaber præsenteres for borgeren, hvis borgeren skal involveres direkte i dataindsamlingen. Det er også vigtigt at drøfte, hvordan og i hvilket omfang medarbejderne skal støtte borgeren i at besvare spørgsmålene, og hvordan I vil give feedback til borgeren på de indsamlede data.

Der kan være stor bekymring for, hvordan det vil være for borgerne at udfylde et spørgeskema. Hvad vil det betyde for dialogen? Vil vi få dialoger, som er mindre nærværende og tillidsskabende?

Men denne bekymring viser sig ofte at være ubegrundet, når først man prøver redskaberne af i praksis. Erfaringer viser, at medarbejdere, som forholdsvis hurtigt prøver redskaberne af sammen med en-to borgere og dermed gør sig nogle indledende erfaringer, er kommet hurtigere og bedre i gang med at bruge redskaberne systematisk. Denne pointe underbygges af erfaringer fra forskellige kommuner: Den gode proces ser ud til at blive skabt ved af afprøve og justere brugen af dokumentationsredskaber frem for længerevarende forudgående planlægning. Du kan læse om erfaringerne i Favrskov Kommune i casen senere i dette afsnit.

## Gode råd til at komme i gang med at indsamle data

- Implementér jeres dokumentationsredskaber ved hjælp af prøvehandling og løbende udbredelse af redskaberne til flere medarbejdere og flere borgere (denne måde at arbejde på er beskrevet i hæfte 4).
  - Lad en medarbejder afprøve redskabet sammen med en borger, og saml op på erfaringerne med denne afprøvning.
  - Gå til prøvehandlingerne med et åbent sind. I behøver ikke mestre redskabet og arbejdsgangen på forhånd. I skal lære undervejs.
  - Vær åbne for at ændre arbejdsgange og åbne for, om det eller de redskaber, I afprøver, er det rette valg. Hvis et redskab ikke giver den forventede værdi efter flere prøvehandling, så afprøv et andet.
  - Brug ikke tid på at gætte på, hvad borgerne i jeres indsats siger til, at I indsamler dokumentation. Prøv det af, og få feedback direkte fra borgerne.
- Overvej følgende spørgsmål, når I planlægger dataindsamling som en prøvehandling:
- Hvilken viden skal borgerne have før udfyldelsen af spørgeskemaet, fx for at kunne give oplyst samtykke?
  - Hvilken støtte skal borgerne have, mens de besvarer spørgsmålene? Nogle borgere kan have brug for visualiseringer/piktogrammer for at forstå spørgsmålene, andre har brug for, at en medarbejder læser spørgsmålene højt eller hjælper med at forstå spørgsmålene. Der er også borgere, der har brug for en tolk.
  - Hvad har borgerne brug for efter udfyldelsen af spørgeskemaet? Har de svaret på svære personlige spørgsmål, som kræver efterbearbejdning? Eller har de brug for at få at vide, hvad deres besvarelse viser?
  - Hvilke fysiske rammer er der brug for? Det kan være særlige lokaler eller it-redskaber (fx en tablet).
- Skal borgeren udfylde spørgeskemaet på papir eller direkte i et it-system? Med papir kan man komme hurtigt i gang, men hvis data skal samles sammen og analyseres, vil det give en ekstra arbejdsgang at indtaste borgerens svar efterfølgende.
  - Hvem har hvilke roller? Hvem introducerer skemaerne for borgerne? Hvem støtter borgerne i besvarelsen? Hvem samler op sammen med borgerne efterfølgende? Hvem understøtter, at udfyldelsen sker? Hvem går man til, hvis man oplever vanskeligheder?



*Børnegrupper er Favrskov Kommunes tilbud til børn og unge, der vokser op som pårørende til en forælder eller søskende, der har en psykisk sygdom eller et psykisk handicap. Grupperne er forankret i sundhedsplejen og gennemføres i samarbejde med SIND Pårørenderådgivning.*

## Indsamling af dokumentation i børnegrupper i Favrskov

Case fra projektet *Dokumentation af lovende praksis*

Som en del af børnegrupperne indsamler gruppelederne data om børnene og de unges trivsel og funktion ved hjælp af redskabet "Strengths and Difficulties Questionnaire" (SDQ), som kommunen har gode erfaringer med at bruge i skolesundhedsplejen. Erfaringerne med at indsamle data i børnegrupperne viser, at det er vigtigt at prøve sig frem, til man finder den rette form.

I skolesundhedsplejen får forældrene SDQ-skemaet via e-Boks, hvilket fungerer godt. Derfor har gruppelederne afprøvet denne tilgang blandt forældre til børn i de første grupper. Men som en gruppeleder konstaterer: *"Det er familier med begrænset overskud, så de får det ikke gjort."* Det resulterer i alt for få svar. Derfor har gruppelederne i den seneste gruppe brugt en forsamling med familierne til at præsentere spørgeskemaet og de

første gruppemøder i forløbet til at følge op på udfyldelsen. Dog uden at det har øget antallet af besvarelser tilstrækkeligt. Derfor vil gruppelederne i den kommende gruppe prøve at have skemaerne med til forsamlingen med forældrene, så de bedre kan støtte forældrene i at besvare spørgeskemaet og dermed sikre, at skemaerne bliver udfyldt.



**Vi oplever rigtig megen tavs viden på vores felt – det er en skam. Med den her måde at gøre det på, bliver man simpelthen tvunget til at give sit besyv med – det er en god måde at synliggøre og dele viden i teamet, og samtidig er det med til at udvikle vores faglighed.**

Leder, Fonden Fønixs

### 1.5 Dét kan I selv gøre

Uanset hvilket dokumentationsredskab I vælger, så er det nødvendigt for præcisionen i de data, I indsamler med redskabet, at alle medarbejdere forstår redskabet (fx spørgsmål og svarmuligheder) på samme måde.

Det kan I understøtte ved regelmæssigt at afholde en workshop, hvor I sammen øver jer i at indsamle data. Det kan ske med udgangspunkt i en skriftlig case eller ved, at to medarbejdere opfører rollespil, hvor den ene medarbejder er interviewer, og den anden er borger, mens de andre medarbejdere er observatører. Efterfølgende drøfter I alle interviewteknikken, hvilke svar kollegerne har noteret og de faglige overvejelser bag. I kan også gøre det samme i forhold til at sikre ensartethed i jeres indsamling af data gennem observationer. Hvis I vælger denne fremgangsmåde, bør I have en sådan workshop mindst én gang om året – både af hensyn til nye medarbejdere og for at undgå, at I udvikler forskellige forståelser af redskabets spørgsmål og svarkategorier over tid.

I det team, der har ansvaret for indsatsen til borgeren, kan I drøfte, hvorfor data ser ud, som de gør. Denne faglige dialog om data om borgeren kan understøtte en fælles forståelse af, hvordan I dokumenterer. Det kan også bidrage med

spændende faglige vinkler i dialogen, fordi dokumentationen giver nye perspektiver.

Selvom et valideret dokumentationsredskab giver de bedste muligheder for præcise data, så vil usikkerheden i målingen af den enkelte borgers udvikling være større end på gruppeniveau. De mest sikre resultater får I, når I opgør målinger for en gruppe af borgere af en vis størrelse. Det skyldes, at tilfældige fejl i målingen jævnes ud, når I opgør data for gruppen og fx beregner et gennemsnit for borgergruppens adfærd, kompetencer eller trivsel.

## Anbefalet værktøj

Værktøj til at sikre ensartet brug af dokumentationsredskaber.

- Værktøjet består af en drejebog for en workshop, hvor medarbejdere sammen vurderer en borgercase.

Læs mere om redskabet på side 20.

## Huskeliste

- Gør I, hvad I kan for at sikre, at I indsamler valide (gyldige) og reliable (pålidelige) data?
- **Hvis det er et borgerudfyldt skema:** Er der ensartethed i medarbejdernes dialog med borgerne før, under og efter udfyldelse?
- **Hvis det er et medarbejderudfyldt skema:** Er der ensartethed i medarbejdernes vurderinger af borgerne?
- **Hvis det er et skema til at understøtte observationer:** Er der ensartethed i medarbejdernes observationer og vurderinger af borgerne?
- Arbejder I aktivt med at sikre ensartethed i jeres indsamling af data?

*Spydspidsen er Københavns Kommunes tilbud til de mest udsatte unge, som er uden for skolesystemet. Spydspidsen faciliterer praktikforløb for de unge og understøtter de unges læring herfra.*

### **1.6 Gode data er systematiske og rettidigt indsamlede data**

Endelig er det også vigtigt, at I sikrer jer, at I får indsamlet alle de data, I har aftalt. Det er vigtigt, at det foregår systematisk, hvis I skal have et godt og pålideligt vidensgrundlag. Det kan være en god idé løbende at skabe et overblik over dataindsamlingsopgaven. Det kan være i form af en liste over borgere, hvor I ønsker systematisk viden om deres trivsel, udvikling eller kompetencer den kommende måned. Det kan være med til at skabe overblik, og mindsker risikoen for, at data ikke bliver indsamlet rettidigt, eller at de slet ikke bliver indsamlet.

Det er i den sammenhæng vigtigt at beskrive de konkrete arbejdsgange for, hvordan data indsamles. Indsamlingen skal foregå på tidspunkter i indsatsens forløb, hvor det er fagligt meningsfyldt, så det i mindst muligt omfang bliver en parallel opgave ved siden af det øvrige arbejde med indsatsen. Indsamlingen skal så vidt muligt integreres i jeres eksisterende arbejdsgange og dialoger med borgerne. I casen til højre kan I læse om Spydspidsens overvejelser om integration af dataindsamling i indsatsforløbet.

## **Dataindsamling tilpasset indsatsens forløb**

*Case fra projektet **Dokumentation af lovende praksis***

I projektet *Dokumentation af lovende praksis* har Spydspidsens leder og medarbejdere haft fokus på at indsamle data om de unges progression på en måde, der både passede ind i borgerforløbet og på samme tid understøttede selve indsatsen. Som en del af de unges praktikforløb afholder Spydspidsens ungdomskonsulenter opfølgingsmøder med den unge og virksomheden.

Der var enighed om, at indsamlingen ideelt set skulle ligge i forbindelse med disse opfølgingsmøder. Men var det bedst, at den unge udfyldte spørgeskemaet før mødet, under mødet eller efter mødet? Hvis det skete før mødet, kunne det være en forberedelse til mødet for den unge,

og den unges svar kunne informere ungdomskonsulentens vurdering af, hvordan den unge skulle støttes på mødet. Under mødet kunne besvarelsen medvirke til at strukturere dialogen på mødet om den unges progression. Og efter mødet kunne besvarelsen tage udgangspunkt i de temaer, der var blevet drøftet på opstartsmødet. Det var uklart, hvilket tidspunkt der gav mest værdi for indsatsen. Derfor foreslog medarbejderne at lade udvalgte unge besvare spørgeskemaet på hvert af de tre tidspunkter ved at igangsætte prøvehandling.

**\*Recovery:** Betyder "at komme sig" og kan forstås ud fra forskellige perspektiver. I en personlig recovery-proces er det borgerens egen idé om trivsel i tilværelsen, som er centralt. Derfor er det vigtigt, at de fagprofessionelle inddrager borgeren og borgerens ønsker, håb og drømme i samarbejdet med borgeren.

(Vidensportalen: [vidensportal.dk/voksne/recovery](https://vidensportal.dk/voksne/recovery)).



OK-Centret Enghaven er et bo- og behandlingstilbud til voksne med psykiatriske lidelser. Centret er stiftet af nonprofit-organisationen OK-Fonden.



## 1.7 Indsamling af data sammen med borgeren

Anvendelse af borgerfeedback i sociale indsatser er afgørende for en reel inddragelse, uanset om det fx gælder støtte til borgere i en recovery\*-proces eller støtte til børn og unge i udsatte positioner. Når I vil indsamle data om borgere, er deres inddragelse i processen også helt centralt. De fleste dokumentationsredskaber forudsætter, at I involverer borgeren, men borgerinddragelse kan også være et vigtigt bidrag til at sikre, at de indsamlede data er gyldige og pålidelige.

I kan støtte borgeren i at forstå spørgsmålene undervejs, hvis der er behov for det. Vær dog opmærksom på, at hvis I anvender et redskab, som er valideret på dansk, skal I ikke forklare spørgsmålene for borgeren, da jeres forståelse af ordlyden ikke vil være mere "rigtig" end borgerens egen.

Derimod kan I bede borgeren om en uddybning, efter at svarene er givet. Det kan også give anledning til at tale om borgerens drømme, ønsker og håb og de forventninger, borgeren har til indsatsen og dens resultater. Resultaterne kan vurderes ud fra, hvor vigtige de er for borgerens ønsker for fremtiden.

I har også en etisk forpligtelse til at fortælle borgerne, hvordan I forstår deres svar, hvad de betyder, og hvordan I vil bruge dem. Så ved borgerne, hvilke data I

## Dokumentation sammen med beboerne

Case fra *Resultatdokumentation og evaluering - Håndbog for sociale tilbud*

På OK-Centret Enghaven er beboerne selv med til at dokumentere og evaluere deres udvikling. Med tiltaget *Herre i egen plan* har beboerne direkte adgang til den daglige dokumentation.

I OK-Centret Enghaven ønsker man at lade beboerne være eksperter i eget liv. Al dokumentation foregår i samarbejde med beboerne. Tiltaget *Herre i egen plan* indebærer, at en del af tilbuddets beboere selv kan logge ind i det socialfaglige dokumentationssystem. Her kan de læse, hvad medarbejderne skriver, og de kan selv skrive i dagbogen.

Det medfører ifølge centerlederen flere fordele. *"Det gode ved det er, at beboere, som ikke er gode i dialogen, kan få det ud i dagbogen. Fx de lidt stille piger – de kan få udtrykt sig meget bedre på skrift. Det betyder, at vi på den måde får en viden, som vi ellers ville have svært ved at få frem."*

Tiltaget er blevet taget godt imod af såvel beboere som medarbejdere, og beboerne kan ud over at skrive også score sig selv i forhold til deres udvikling på de opstillede mål og delmål i deres individuelle handleplan. Via grafer er det muligt at sammenholde beboernes egne scorer med personalets.

har om dem, og hvordan de bruges. Samtidig får de mulighed for at nuancere og uddybe deres svar og dermed give mere information til jer, som I kan bruge til at kvalificere indsatsen.

Endelig kan I lade borgerens perspektiv og fortolkning indgå i dokumentationen sammen med den faglige vurdering.

# 2. Indsamling af dokumentation – en kulturændring

For mange sociale tilbud vil udviklingen af en vidensbaseret praksis medføre en ændring i det faglige arbejde. Nogle steder vil det opleves som en kulturændring (det kan I læse mere om i hæfte 1 og 2). Det er derfor afgørende, at der er en forståelse af dokumentationsredskaberne og deres formål, og at redskaberne indgår naturligt i indsatsernes arbejdsgange. Det stiller krav til jer både som ledere og medarbejdere.

Nedenfor er beskrevet to forhold, som er vigtige at fokusere på, hvis implementeringen af dokumentationsredskaber skal ske succesfuldt.

## Ledelsens prioritering af opgaven

Som leder har du en afgørende rolle i at fastlægge de overordnede principper for, hvordan arbejdet skal organiseres. Det er en ledelsesopgave at skabe den nødvendige tid, så indsamling af dokumentation kan prioriteres i hverdagen og så vidt muligt som en del af de øvrige arbejdsgange i indsatsen. Der skal fra ledelsens side formuleres klart definerede arbejdsgange og fordeling af ansvar og opgaver. Altså hvem gør hvad og hvornår. Erfaringen viser, at organisering af arbejdet med en klar ansvars- og rollefordeling er helt afgørende for, at implementeringen lykkes. Det er særlig vigtigt i de indsatser, der er kendetegnet ved stor tværfaglighed. I kan i hæfte 2 læse mere om, hvad lederne

kan gøre for at undersøge implementeringen af dokumentationsredskaberne.

## Indsamlingen skal give mening for medarbejderne

Data er ikke interessante i sig selv. Meningsfulde data er data, hvor medarbejderne oplever at få en indsigt, der kan bruges til at understøtte de bedste udviklingsmuligheder for borgerne. Indsamlingen af data skal derfor have sammenhæng til det øvrige faglige arbejde.

Her har ledelsen igen en vigtig rolle i at tage initiativ til, at der formuleres et klart formål med indsamlingen af dokumentation, og at dette drøftes med de involverede medarbejdere. Det er vigtigt,

at medarbejderne får en faglig forståelse af, hvorfor spørgsmål ser ud, som de gør, og hvordan redskabet kobler sig til den teoretiske forståelse af indsatsen. På den måde kan de også kvalitativt fortolke borgernes svar på de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet til måleredskabet.

Erfaringer viser, at det kan give et gennembrud for implementeringen af redskaberne at få en faglig ekspert til at koble de faglige teorier til de forskellige spørgsmål i spørgeskemaerne. Det skaber en forståelse af, hvordan både indsamlingsproces og indsamlede data kan kvalificere arbejdet med indsatsen. I kan læse et eksempel på dette i casen fra Jammerbugt Kommune i hæfte 1.



**Førhen havde vi aldrig turdet score dem – altså sætte tal på de unge. Men det gør vi nu, fordi vores fokus er på kompensation: Det handler ikke om, hvad den unge er dårlig til, men hvordan vi bedst kan hjælpe, og hvordan vores hjælp skal målrettes.**

Centerleder, OK-Centret Enghaven



**Tavlemøderne hver 14. dag. Dem er jeg glad for! Der har vi taget skemaerne op og vist, hvordan vi har brugt dem, så alle kunne blive beriget af det. Det giver et overblik hver 14. dag. Det er godt!**

Udførende medarbejder, Jammerbugt Kommune



# 3. Værktøj til at sikre ensartet brug af dokumentationsredskaber

Dette værktøj understøtter jer i at indsamle data på en ensartet måde, uanset hvilken medarbejder der står for indsamlingen.

Hvis I bruger dette værktøj regelmæssigt, vil det styrke ensartet brug af dokumen-

tationsredskaber på tværs af medarbejdere. Dette er vigtigt for at sikre, at I får pålidelige data. Hvis I bruger værktøjet, vil I skabe fælles billeder af, hvorfor I dokumenterer, hvordan I gør det og ikke mindst, hvordan I kan koble jeres faglige overvejelser til dokumentationsarbejdet.

## Anvendelse

Værktøjet består af en drejebog for et halvdagsarrangement, hvor I arbejder med, hvordan I udfører jeres dokumentation. Hvis workshoppen skal give det optimale udbytte, er det en god idé at prioritere tiden.

Hvis I gennemfører en workshop efter denne drejebog mindst én gang om året, kan den fungere som opfriskning for medarbejderne, mens den kan fungere som oplæring for evt. nye medarbejdere.

Det er vigtigt, at alle de medarbejdere, der udfører dokumentationen i dagligdagen, deltager, så de får et fælles billede og forståelse af dokumentationsarbejdet. Det er bedst, hvis medarbejderne læser vejledningen til dokumentationsredskabet som forberedelse til dagen.

Længden på de forskellige dagsordenspunkter afhænger af, hvilket dokumentationsredskab I bruger, og om I er vant til at arbejde på denne måde. I kan eksperimentere med forskellige proces- og faciliteringsredskaber.

I kan tilpasse drejebogen efter behov, men i udgangspunktet kan den se ud som eksemplet på næste side.



## Drejebog: Dokumentationsarbejde

Tid	Indhold	Særlige procesovervejelser	Udbytte
09:00	Rammesætning.  Ledelsen præsenterer tilbuddets strategi for dokumentationsarbejdet.		Skabe og vedligeholde et fælles billede af, hvorfor I dokumenterer, og hvad I bruger dokumentationen til.
09:15	Opridsning af aftaler om dokumentationsarbejdet.		Skabe og vedligeholde et fælles billede af, hvem der skal hvad og hvornår.
09:30	Medarbejdergruppen udfylder skema.	Der udpeges to medarbejdere, som spiller hver deres rolle. Den ene skal være borger, og den anden skal være medarbejder.  "Medarbejderen" udfylder nu i dialog med "borgeren" resultatdokumentationen.  De øvrige medarbejdere lytter med, udfylder deres eget skema og tager noter om processen.	Medarbejderne ser, hvordan en kollega gennemfører dokumentationen.  Medarbejderne prøver at udfylde skemaet for samme borger.
10:30	Medarbejderne drøfter, hvordan man bedst har dialogen med borgeren i forbindelse med udfyldelse af skemaet.	Det kan være en god idé at tage en runde, så alle medarbejdere får mulighed for at komme med deres inputs.	Medarbejderne får mulighed for at lære af hinandens små fif.  Der er mulighed for at 'luge' ud i tilgange, som ikke er velegnede.
11:00	Medarbejderne drøfter deres udfyldelse af skemaet ét spørgsmål ad gangen.	På skift fortæller medarbejderne, hvordan de har udfyldt spørgsmålene i skemaet og hvorfor. De øvrige medarbejdere kommenterer. Herefter fortæller den næste medarbejder, hvad han/hun har udfyldt det næste spørgsmål med.  En medarbejder har ansvaret for at sidde med vejledningen til redskabet og gøre opmærksom på, om den fremgangsmåde, medarbejderne bruger, er i overensstemmelse med vejledningen.	Medarbejderne får en fælles forståelse af, hvilke metodiske og socialfaglige overvejelser der skal lægges til grund for udfyldelsen af skemaet.
13:00	Afrunding.	Hvor var der størst tvivl om udfyldelsen? Er der brug for en tydeligere vejledning?	Opsamling på udviklingspunkter.







# Socialstyrelsen

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

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

