

Dialogisk Dokumentation

Dokumentation med borgerne – ikke om borgerne

Dialogisk Dokumentation viser, hvordan borgere og medarbejdere sammen kan skabe meningsfuld dokumentation. Metoden styrker borgernes medbestemmelse, reducerer misforståelser og øger kvaliteten af indsatsen. Med teknologiske værktøjer og klare ledelsesrammer bliver dokumentation en del af dialogen frem for en administrativ byrde.

Af Kira Kruse Willmarst, Sundhedsfaglig konsulent og Faglig teamkoordinator i Socialområdet for voksne, Jon Ring Vilshammer, Supervisor og organisationspsykolog, Frederik Fabritius, Softwareudvikler og Thomas Sorvad Rønnenfelt, Softwareudvikler

På social- og handicapområdet opleves dokumentation ofte som en byrde, der tager tid fra arbejdet med borgerne, frem for et fagligt redskab, der styrker indsatsen. Desuden dokumenterer medarbejderne typisk om borgeren i stedet for med borgeren. Dermed går vi glip af den vigtigste kilde til viden, når der dokumenteres: borgers egen beskrivelse af udfordringer, ønsker og behov.

Spørgsmålet er derfor ikke, om dokumentationspraksis skal ændres, men hvordan den kan udvikles, så den løfter kvaliteten, styrker borgerinddragelsen og reducerer medarbejdernes arbejdsbelastning.

Med afsæt i vores erfaringer fra projektet *Dialogisk Dokumentation* vil vi i denne artikel vise, hvordan borgerinddragelse i dokumentation kan transformere dokumentationen fra en administrativ byrde til en dialogisk praksis. En praksis, hvor medarbejderne får dybere indsigt i borgernes perspektiv, og hvor borgerne føler sig inddraget og oplever reel medbestemmelse.

I det følgende beskriver vi først vores erfaringer fra projektet og giver dernæst konkrete anbefalinger til, hvordan du som leder kan skabe rammerne for en ny dokumentationskultur. En kultur, hvor borgerens perspektiv er i centrum. Dialogisk Dokumentation er udviklet i samarbejde med 5 kommunale og selvejende botilbud og er finansieret af Erhvervsfyrntårn Life Science.

Dialogisk Dokumentation

Mange medarbejdere ønsker at inddrage borgerne i dokumentationen, men støder på forhindringer. I vores research identificerede vi særligt tre gennemgående barrierer for borgerinddragelse:

Om Kira Kruse Willmarst

Er uddannet social- og sundhedsassistent og har 30 års erfaring fra social – og handicap området, bl.a. med ansvar for kvalitetssikring af dokumentation i kommunalt regi.



Jon Ring Vilshammer

Er uddannet psykolog og med 20 års erfaring fra social – og handicapområdet, bl.a. som supervisor og organisationspsykolog.



Frederik Fabritius

Er softwareudvikler med speciale i AI og har tidligere udviklet machine learning systemer, der er udrullet på globalt plan.



Thomas Sorvad Rønnenfelt

Er softwareudvikler og oprindeligt uddannet økonom med speciale i machine learning og har gennem en årrække arbejdet i finansministeriet.



Tekniske barrierer: Dokumentation foregår typisk på stationære computere i personalekontoret, hvilket gør det svært at inddrage borgeren i praksis. Desuden oplever mange medarbejdere, at det er svært at have samtaler med borgerne og skrive samtidigt.

Manglende motivation hos borgere: Mange borgere har svært ved at se meningen med at deltage, særligt når de oplever dokumentation som noget, der primært er til gavn for systemet og ikke for dem selv.

Metodiske barrierer: Da borgerinddragelse i dokumentation sjældent er en etableret praksis på botilbud, mangler medarbejderne konkrete redskaber og fælles metoder til at gøre det. Resultatet er usikkerhed på, hvordan det skal gribes an, hvilket afholder mange medarbejdere fra at prøve.

Dialogisk Dokumentation imødegår disse udfordringer på to måder:

Metodisk udvikling: I tæt samarbejde med borgere og medarbejdere på 5 botilbud har vi udviklet en enkel, standardiseret tilgang, der giver konkrete anbefalinger til, hvordan og hvornår borgeren inddrages. Målet er at skabe en genkendelig og struktureret praksis, der sætter borgerens perspektiv i centrum og styrker oplevelsen af medbestemmelse samtidig med, den giver medarbejderne en klar ramme at arbejde indenfor.

Teknisk løsning: Med AI-teknologi kan de tekniske barrierer overvindes. Vi har udviklet appen Kira, der fungerer som en digital dokumentationsassistent. Den kan optage samtaler mellem borgere og medarbejdere om de emner, medarbejderne ellers ville dokumentere om. Den laver resuméer, som de sammen kan gennemgå og rette til, så dokumentationen afspejler borgerens perspektiv. Herefter kategoriseres resuméet automatisk, så det passer ind i de gældende dokumentationssystemer, fx ud fra VUM 2.0, sygeplejefaglige problemområder og FSIII. Det reducerer den tid, som medarbejderne skal bruge på efterbearbejdning og tilpasning af dokumentationen.



Hvad viser erfaringerne indtil nu?

Vores test af Dialogisk Dokumentation viser tydelige gevinster for både borgere og medarbejdere – men også udfordringer, man som leder skal være opmærksom på.

Borgernes oplevelser

- **Øget forståelse:** Flere borgere, der tidligere har læst dokumentation om sig selv, oplever, at de i højere grad kan genkende sig i dokumentationen, når de selv har deltaget. Som en borger sagde: *“Inddragelsen tilfører et helt nyt lag af forståelse.”*
- **Færre misforståelser og fejltolkninger:** Inddragelse mindsker graden af misforståelser, der opstår i kommunikationen mellem medarbejdere og borgere. En borger fortalte fx, at han tidligere havde læst en medarbejders dokumentation, hvor medarbejderen havde skrevet, at han var vred, fordi han havde haft en konflikt med sin kæreste. I virkeligheden var han frustreret, fordi hans computer var brudt sammen. Når borgerne deltager i dokumentationen, kan sådanne misforståelser og fejltolkninger undgås.
- **Gennemsigtighed og respekt:** Når borgerne inddrages, ved de, hvilke oplysninger der deles med andre medarbejdere. De har desuden mulighed for at fortælle, hvis der er informationer, de ikke ønsker bliver videregivet, fordi de er delt i fortrolighed. Borgerne beskriver, at det højner følelsen af værdighed og medbestemmelse.

Medarbejdernes oplevelser

Mere ensartet støtte: Medarbejderne fremhæver, at dokumentationen bliver mere retvisende og tydeligt afspejler borgerens ønsker, når de inddrages i dokumentationen. Det øger deres motivationen i teamet til at give en mere ensrettet støtte til borgerne. En kollegagruppe havde fx længe diskuteret, om de skulle vække en borger ved at tage dynen af ham. Mange fandt det umyndiggørende – men da de kunne læse i dokumentationen, at det var borgerens eget ønske, ændrede praksis sig hos alle medarbejderne. Borgeren udtrykte, at det var en lettelse og skabte tryghed for ham, når han vidste, at alle medarbejdere handlede ens og i overensstemmelse med hans ønsker og ikke ud fra deres egne tolkninger af hans ønsker.

Løbende tilpasning af aftaler: Når borgerne inddrages, skaber dokumentationen rum for små

justeringer i hverdagen. En af de borgere, der deltog i testen, havde ansvar for at tørre borde af efter aftensmad. Men fordi én anden borger spiste meget langsomt, måtte han ofte vente længe – og han gik derfor glip af sit yndlingsprogram i tv. Da dette blev skrevet ind i dokumentationen, blev aftalen ændret: han kunne tørre bordene af inden programmet startede, og medarbejderne tog sig af resten. En lille ændring, men med stor betydning for borgerens livskvalitet.

Problematikker og opmærksomhedspunkter

Borgerinddragelse i dokumentation rummer mange gevinster, men også udfordringer, som medarbejdere og ledere skal være opmærksomme på. Vi er særligt stødt på to udfordringer, som skal håndteres, hvis borgerne skal være motiverede til at deltage:

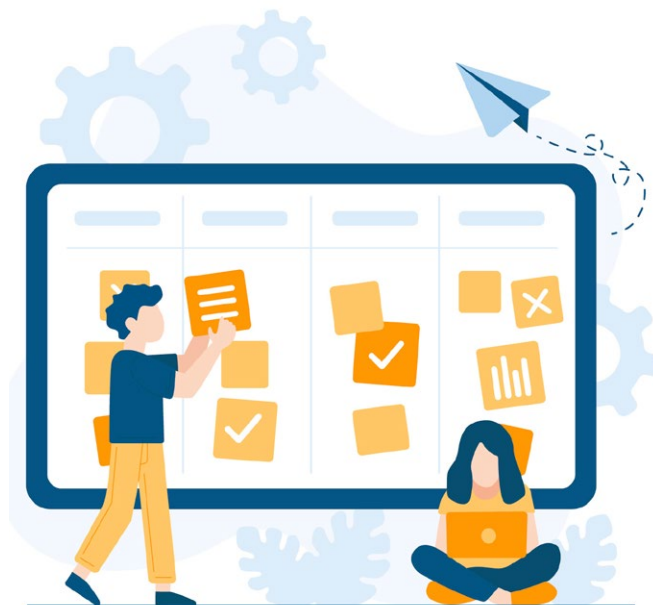
Manglende overskud: Hvorvidt, borgerne vil deltage eller ej, afhænger af, om de har overskud til det. Det er vigtigt at tydeliggøre, at inddragelse ikke er et krav. Medarbejderne skal også være opmærksomme på borgerens signaler, før de inviterer ind. Ellers risikerer borgerne at opleve det som en unødigt belastning.

Manglende mening: Nogle borgere kan ikke se formålet med at deltage, da de ser dokumentation som en administrativ pligt, som medarbejderne skal tage sig af. Medarbejderne kan øge borgerens motivation ved at forklare, at det hjælper dem til bedre at forstå borgerens behov og dermed yde en bedre støtte.

Hvordan inddrages borgerne

Som tidligere nævnt har vi sideløbende med metodeudvikling udviklet en AI understøttet app, der gør det markant nemmere at inddrage borgerne. Men borgerinddragelse kan sagtens ske uden brug af denne teknologi. Vi skelner mellem to grader af borgerinddragelse, hvor særligt den indirekte inddragelse let kan iværksættes uden nye tekniske løsninger.

Direkte inddragelse: Medarbejder og borger sidder sammen og formulerer dokumentationen. Enten ved computeren eller ved hjælp af ny teknologi som Kira app. Nogle af de borgere, der har deltaget i udviklingsprocessen, har selv haft færdigheder til at skrive dokumentationen på computeren, hvilket har givet dem et større ejerskab til den.



Indirekte inddragelse: Medarbejderen aftaler med borgeren, hvad der skal skrives, dokumenterer det og gennemgår bagefter notatet med borgeren, som kan give feedback og godkende det. Fordelen er, at det føles mere overskueligt for mange borgere, men til gengæld kan processen blive mere tidskrævende og besværlig for medarbejderne.

Ledelse og borgerinddragelse

At ændre dokumentationspraksis kræver tydelig ledelse. Dokumentation er en indgroet rutine i de fleste organisationer, og forandringen kræver både tydelig retning, vedholdenhed og systematisk opfølgning. Som med anden organisationsudvikling bør du som leder kommunikere klart:

Hvad skal vi?

Hvorfor skal vi det?

Hvordan gør vi det?

Og du skal forvente modstand – både fra medarbejdere og borgere.

Hvad skal vi?

Medarbejderne skal have en fælles forståelse af, hvad borgerinddragelse i dokumentation betyder, og hvilke forventninger der er. Indvendinger vil komme – fx at borgerne er for dårlige eller umotiverede til at deltage. Det er vigtigt at anerkende medarbejdernes betænkeligheder, men også at understrege, at det ikke er alle borgere, der skal deltage fra start. Bed medarbejderne starte med de borgere, der har overskud til – og interesse i at deltage.

En anden indvending kan være frykten for, at borgerens perspektiv erstatter medarbejderens faglige vurdering. Her skal du være tydelig: Borgerens stemme er et vigtigt supplement, ikke en erstatning for faglige vurderinger og refleksioner.

Endelig kan medarbejdere opleve det som tidskrævende at skulle inddrage borgerne. Her er ledelsesopgaven at ændre mindset: Formålet er, at dokumentationstid skal være borgertid, ikke administrationstid. Ved at inddrage borgerne flyttes dokumentationsarbejdet ind i samtalen og skaber mere tid med borgerne, samtidig med det bliver en del af den faglige indsats.

Hvorfor skal vi det?

Medarbejderne skal se værdien for både sig selv og borgerne. Kommuniker til medarbejderne, at formålet med borgerinddragelse er:

- Dybere kendskab til borgernes ønsker og behov.
- Oplevelse af respekt og medbestemmelse hos borgerne.
- Færre misforståelser, der ellers kan skade samarbejdet.
- Bedre muligheder for at målrette og ensrette indsatsen og skabe effekt for borgerne.

“Hvorfor” skal gentages løbende, og medarbejdernes ejerskab vokser typisk, når de ser resultaterne i praksis. Som leder bør du derfor kontinuerligt fremhæve de gode eksempler.

Inddrag borgerne

Forandringen lykkes kun, hvis borgerne er med. Hold oplæg for borgerne på fx beboermøder, hvor I konkret forklarer, hvordan inddragelsen foregår, så processen følges overskuelig og tryk. Fortæl også, hvordan det kan hjælpe personalet og dem selv, hvis de deltager og understreg, at deltagelse altid er frivillig og ikke et krav.

Hvordan gør vi det?

Når visionen er kommunikeret klart og skal omsættes til praksis, handler det om at vælge en struktureret tilgang, der er tydelig for medarbejderne:

- Sæt tid af på teammøder, hvor medarbejderne vælger de borgere, de mener har motivation og overskud, eller som selv har meldt sig til at deltage.

- Fordel ansvar tydeligt: aftal konkret hvem, der dokumenterer med hvilke borgere, og hvornår.
- Tilføj en rubrik i dokumentationssystemet, hvor det markeres, når notatet er lavet sammen med borgeren.
- Forankr indsatsen gennem jævnlig evaluering på teammøder. Brug en fast og tydelig struktur:
 - Hvilke gode erfaringer har vi gjort?
 - Hvilke udfordringer er vi stødt på?
 - Hvad har vi lært om borgerens ønsker, behov og udfordringer, og hvilken forskel har det gjort for det faglige arbejde?
 - Hvad skal vi fastholde, hvad skal justeres – og hvilke borgere skal vi inddrage næste gang?

På den måde bliver borgerinddragelse i dokumentationen en fast del af hverdagen fremfor et enkeltstående projekt.

Afslutning

Gennem mange år har recoverybevægelsen kæmpet for borgerinddragelse. “Intet om os, uden os” har sloganet været. Og det er lykkedes i mange sammenhænge. Men når det kommer til dokumentation, gælder det modsatte desværre stadig: “Alt om borgeren, uden borgeren.” Hvis vi skal sætte nye standarder for borgerinddragelse, er der behov for systematisk at inkludere borgerne i beskrivelsen af deres behov, ønsker og udfordringer. Ved at inddrage borgerne i dokumentationen kan de på daglig basis bidrage med deres perspektiv, og medarbejderne kan bruge dokumentationstiden med borgerne frem for at skrive om borgerne.

Men det kræver et ledelsesmæssigt fokus at ændre praksis og indføre et organisatorisk mindset, hvor dokumentationen ses som en del af det faglige arbejde med borgerne frem for en administrativ pligt. Vi håber, denne artikel kan give inspiration til, hvordan det kan gøres. Og vi håber, at andre vil dele deres erfaringer med borgerinddragelse i dokumentation, så vi sammen kan arbejde mod en recovery-orienteret, rehabiliterende praksis, hvor borgerens perspektiv sættes i fokus i alle aspekter af arbejdet.

Læs mere om
Dialogisk
Dokumentation
på Kiraai.dk