

”Dokumentation i det små”

- dokumentation af den socialpædagogiske indsats
for voksne i sociale tilbud

Socialpædagogernes Landsforbund,
Socialfaglig Afdeling
KL, Afdeling for Velværd og Service

Indholdsfortegnelse:

Hvad skal vi med en pjese om dokumentation?	5
Hvilken form for dokumentation interesserer vi os for i pjecen	5
Hvorfor sætte fokus på dokumentation?	6
Del I - En guide til, hvordan man kan arbejde med dokumentation	7
En dokumentationsguide	7
Pejlemærker til hvordan man arbejder med dokumentation	7
Del II - Anbefalinger for opstilling af mål og målopfyldelse	9
Fokus på hvad et kan føre til - ikke kun på hvad vi gør.....	9
Eksempler på måling	10
Del III - Præsentation af fire indsamlingsmetoder	12
Valg af indsamlingsmetoder	12
Observation.....	12
Eksempel på observation.....	13
Sagsgennemgang.....	14
Eksempel på sagsgennemgang	14
Spørgeskema	15
Eksempel på spørgeskema	15
Registrering, som udfyldes over en begrænset periode	16
Eksempel på registreringskema	16
Værd at vide	18
Den sociale kvalitetsdatabase	18
God Social Praksis	18
Center for kvalitetsudvikling	18
Litteraturliste	19

Hvad skal vi med en pjece om dokumentation?

I dag har vi, både som social myndighed og medarbejder på socialpædagogiske tilbud, en forpligtelse til at blive klogere på, om det, vi gør, har en positiv effekt. Medarbejdere vil vide, om deres indsats hjælper – og kommunerne vil vide mere om, hvad de får for pengene. Dokumentation kan dermed være med til at opbygge viden og skabe synlighed om den socialpædagogiske indsats og dens resultater.

Inden for de senere år er dokumentationsarbejdet vedrørende den socialpædagogiske indsats styrket, fx er der kommet mere praksisforskning, bedre sammenhæng mellem forskning og uddannelse og bedre it-understøttelse i planlægningen. Erfaringerne fra dette udviklingsarbejde viser, at dokumentationsarbejdet har afgørende betydning, når kvaliteten i indsatsen skal sikres og udvikles.

Erfaringer viser også, at dokumentationsarbejdet skal tilpasses de muligheder og ressourcer, der findes i de enkelte socialpædagogiske tilbud. Dette indebærer, at man altså sagtens kan arbejde med dokumentation, uden at dette indebærer omfattende registreringer i store og avancerede dokumentationssystemer.

Hensigten med denne pjece er derfor at fortælle om, hvordan man på en overkommelig måde kan bygge videre på det dokumentationsarbejde, der allerede er godt i gang ”derude”.

Dokumentation

Dokumentation forstås i denne pjece som arbejdet med at fastholde og synliggøre den socialpædagogiske praksis for at vise, at man lever op til sine målsætninger, samt at formidle denne viden - internt og eksternt.

Den socialpædagogiske indsats

Den socialpædagogiske indsats kan karakteriseres som compensation og støtte til den enkelte person med henblik på, at denne får mulighed for at realisere sine rettigheder som borger i det danske samfund og dermed få oplevelsen af at leve et værdigt liv gennem selvbestemmelse, indflydelse, aktivitet og deltagelse.

Hvilken form for dokumentation interesserer vi os for i pjecen?

I denne pjece retter vi fokus mod læring og udvikling mellem medarbejder og ledelse. Med andre ord interesserer vi os særligt for den form for dokumentation, der kan være med til at kvalificere og udvikle den socialpædagogiske indsats for den enkelte borger.

Målgruppen for pjecen er derfor ledelse og medarbejdere på de sociale tilbud for voksne mennesker med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer (fx misbrug og hjemløshed). Børn og unge med funktionsnedsættelser og udsatte børn og unge er ikke medtaget.

Derimod har vi mindre fokus på det, som handler om lokal ledelsesinformation på forvaltningsniveau, der bruges til at foretage strategiske lokale beslutninger med.

Ligeledes afholder vi os også fra at beskrive den form for forskningsbaseret dokumentationsarbejde, der knytter sig til at evaluere, hvilke pædagogiske metoder, der virker bedre end andre.

Pjecen indeholder tre dele:

- 1) En guide til, hvordan man kan arbejde med dokumentation
- 2) En række anbefalinger til, hvordan man kan arbejde med måling af sin indsats
- 3) En gennemgang af fire datainformationsmetoder med præsentation af eksempler

Dataindsamlingsmetoder

Grundlaget for dokumentationsarbejdet er indsamling af data. Der findes forskellige dataindsamlingsmetoder, som alle kan give viden om den socialpædagogiske indsats over for brugerne. Der kan både bruges kvalitative og kvantitative dataindsamlingsmetoder, så som observationer, interviews og spørgeskemaundersøgelser. Hver metode har fordele og ulemper, og valg af metode(r) bør afhænge af målgruppe og hvad man ønsker at dokumentere.

Dokumentationsmodeller

Dokumentationsmodeller kan karakteriseres som modeller, der ideelt set sikrer grundighed, systematik, struktur og sammenlignelighed på tværs af tilbud. Der findes en række velbeskrevne dokumentationsmodeller på det socialpædagogiske område, som det anbefales, at dokumentationsarbejdet tager udgangspunkt i. Eksempler på sådanne modeller er den logiske model, den fælles kvalitetsmodel på det sociale område, KUBI – Kvalitetsudvikling gennem BrugerIndflydelse, BIKVA-modellen og Gennembrudsmetoden. Du kan læse mere om de mest udbredte dokumentationsmodeller på voksen-handicapområdet i Sørensen og Thorning 2007, se litteraturliste.

Hvorfor sætte fokus på dokumentation?

Hvorfor er det i dag nødvendigt at sætte fokus på dokumentation og målbare resultater?

- ⇒ For det første har vi behov for at vide mere om, hvordan indsatsen virker. Med andre ord har vi brug for at styrke den socialpædagogiske indsats med fokus på effekt af indsatsen. En større undersøgelse blandt lederne i Socialpædagogernes Landsforbund har vist, at der i dag i de fleste socialpædagogiske tilbud for voksne er iværksat forskellige former for udviklingsarbejde, men under halvdelen af tilbudene har igangsat måling af effekten af den socialpædagogiske indsats.
- ⇒ For det andet er det svært at foretage god kvalificeret, strategisk ledelse uden at bygge det på dokumentation. Hvilke mål sætter vi som ledere for tilbudets udvikling og for den enkelte medarbejder? Hvilke handlinger skal udføres for at nå disse mål, og nåede vi dem? Ledelsen skal sikre, at der skabes en evalueringskultur, som både bruges til at styre den daglige planlægning og til at følge op på indsatserne. Dokumentationsarbejdet kan dermed være et nyttigt bidrag til at understøtte denne proces.
- ⇒ For det tredje er dokumentation en forudsætning for at udvikle og kvalificere den socialpædagogiske indsats. Dokumentation skaber overblik, systematik og refleksion over indsatsen og skaber dermed grobund for læring og større arbejdsglæde. Gør vi faktisk det, vi tror, vi gør?
- ⇒ For det fjerde styrker dokumentation politikernes beslutningsgrundlag. I dag ligger der for lidt systematisk viden til grund for ændringer i politikkerne på voksen-handicapområdet. Der er med andre ord brug for at gøre socialpolitikken mere vidensbaseret.

Som tidligere nævnt sætter vi dog alene i denne pjece fokus på den form for dokumentation, der handler om, hvordan man ude i tilbuddene på en overkommelig måde kan blive bedre til at dokumentere den daglige indsats.

Del I - En guide til, hvordan man kan arbejde med dokumentation

En dokumentationsguide

Vil man i gang med dokumentation kan følgende guide anbefales :

Trin 1) Vælg 1-2 medarbejdere, afhængig af arbejdspladsens størrelse, til at være dokumentationsmedarbejderne. Husk, at resultaterne bliver bedre, hvis ansvaret for at gennemføre dokumentationsarbejdet placeres på skuldrene af nogle enkelte medarbejdere.

Trin 2) Drøft målet med dokumentationen. Hvad skal rette sig mod læringsmål undervejs (hvordan er vores metoder, hvilke aktiviteter igangsætter vi), og hvad skal rette sig mod resultatsmål (hvad virker – og hvad virker ikke).

Trin 3) Husk at afsætte tid til dokumentationsarbejdet. Dokumentation er et nødvendigt arbejde, der vil kræve ekstra ressourcer i hverdagen. En mulighed er at indsætte dokumentation som en udgiftspost på budgettet som fx uddannelse, vikar mv. for at synliggøre vigtigheden af dokumentationsarbejdet over for såvel kommunen som medarbejdere

Trin 4) I processen bør fastsættes:

- Hvad er målet – balance mellem læring og resultatmål
- Hvilke modeller/metoder skal vælges til at dokumentere det, der skal måles på
- Hvem skal omfattes
- Hvordan bearbejdningen skal foregå
- Hvordan resultaterne skal formidles
- Den videre proces

At arbejde med dokumentation kræver, at man følger en række systematiske retningslinjer for at sikre, at data bliver så pålidelige som muligt (se definitioner på valide og reliable)

Definition af validitet og reliabilitet

Begrebet validitet siger noget om sikkerheden af vores måling. Måler vi det, vi tror, vi gør? Har vi fx brugt den rigtige metode til at måle det, vi ønsker.

Begrebet reliabilitet siger noget om, hvorvidt vi ville få de samme resultater, hvis vi indsamlede data uanset fx person og tid. Ville fx to forskellige socialpædagoger, der arbejder med den samme bruger, nå frem til samme vurdering af brugerens ændringer i adfærd og holdninger?

Pejlemærker til, hvordan man arbejder med dokumentation

Følgende fem pejlemærker anbefales

Vælg nogle få medarbejdere, der er hovedansvarlige for dokumentationen. Medarbejderne skal naturligvis være motiverede og samtidig vil det være nødvendigt at bruge ressourcer på at uddanne disse.

Inddrag medarbejdere og brugere fra start. Dokumentationsprojektet må ikke blive lederens projekt alene - medarbejdernes indsats er afgørende for om målene nås. Husk, det skal være en læringsproces for både medarbejdere og ledelse, som kommer brugerne til gode

Keep it simple. Fokuser på kerneindsatserne og udvælg nogle få oplysninger – ikke alt skal dokumenteres, kun det centrale. Praksis er kompleks, men må gerne forenkles

Anvend i videst muligt omfang informationer, som allerede findes om indsatsen på tilbudet – dokumentation må ikke føre til mere registrering og papirarbejde, end det, der allerede foretages

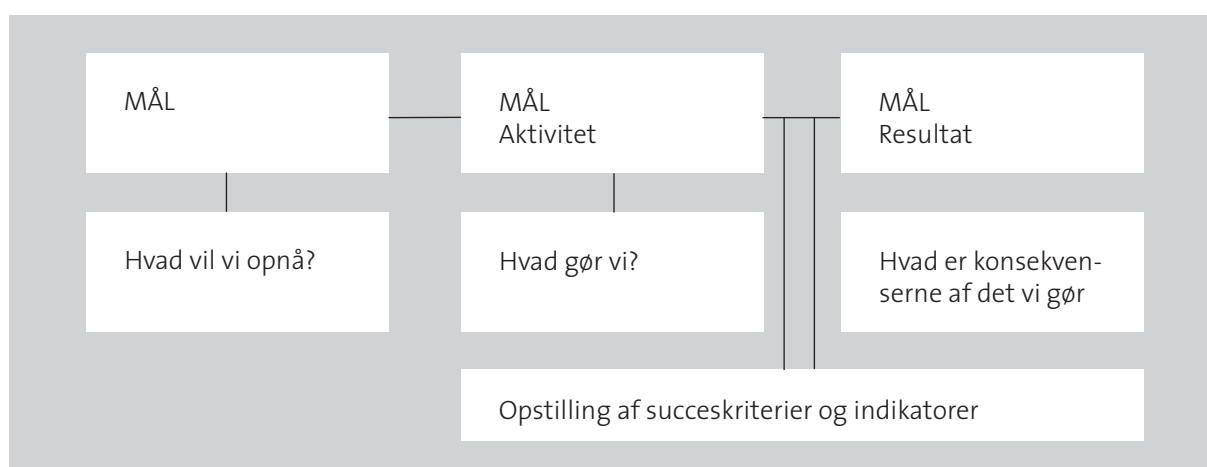
Dokumentation, der handler om registrering, skal aftales og tænkes ind i hverdagens arbejdsrutiner. Aftal en række naturlige tidspunkter at arbejde med dokumentation på mellem ledelse og medarbejder, så det ikke opleves som ”tid, der tages fra borgeren” - men tid, der også kommer borgeren til gavn.

Del II – Anbefalinger for opstilling af mål og målopfølgelse

Fokus på hvad det føre til ikke kun på hvad vi gør.

Et vigtigt budskab i denne pjece er, at det er vigtigt at måle på, hvad vi opnår (resultater) og ikke kun på hvad vi gør (aktiviteter).

At måle på resultater handler om sammenhæng mellem input (ressourcer), output (aktivitet) og outcome (resultat af aktivitet). Groft sagt kan man sige, at hvis deltagerne gennemfører aktiviteten, men ikke oplever en forbedring som følge af aktiviteten, er målet ikke nået.



At måle på indsatsen kan ske på både tilbudsniveau og individniveau. Resultater på tilbudsniveau kan fx have fokus på kvalitetsudvikling af tilbuddets generelle serviceniveau. Måling på individniveau kan fx have fokus på sammenhængen med borgerens handleplan, og/eller den konkrete indsats, der tilbydes borgeren i tilbudet i fx den pædagogiske plan¹.

Det er denne pjeces holdning, at der ALTID bør fokuseres på, hvad vi opnår gennem vores konkrete indsats på individniveau, mens det er et valg, om dette også skal ske på tilbudsniveau.

Dette indebærer, at der både i myndighedernes handleplaner og tilbuddenes pædagogiske planer altid bør være fokus på, hvad vi opnår ved vores indsats, og at det er muligt i praksis at ”måle” på dette.

¹ I denne pjece dækker den pædagogiske plan over den plan der udarbejdes af tilbuddene i tilknytning til støtten i hverdagen, da Socialministeriets vejledning på området anvender dette udtryk

Eksempler på måling

En god måde at arbejde med fokus på resultater er at opstille succeskriterier (ønsket effekt) og indikatorer (det man måler på) til at følge op på succeskriterier.

Her kan anbefales den såkaldte SMART-metode.

SMART-metoden er en nyttig metode, der knytter sig til måling, og som handler om, at disse skal være kendetegnet ved at være:

Specifikke – det skal være klart, hvad der måles

Målbare – der skal kunne måles på indsatsen

Aceptable – alle skal være enige om, hvad der måles

Realistiske – det skal muligt at måle det, man vil måle?

Tidsafgrænsede – der skal være fastsat et tidspunkt for, hvornår man afslutter

Ofte vil opstilling af succeskriterier og indikatorer kunne indgå som en del af en handleplan og/eller den pædagogiske plan.

Eksempler på måling på individniveau ved SMART-metoden:

Succeskriterium

Borger A (fx svært udviklingshæmmet) får bedre indflydelse på sine måltider

Aktivitet

Der registres over en to ugers periode, hvad personer spiser med udgangspunkt i forskellige typer retter

Måle-indikator

Borger A spiser de retter, der serveres ved måltiderne og udtrykker glæde ved måltidet. Målingen foregår over en måned

Succeskriterium

Borger B drikker mindre alkohol under forsorgsopholdet

Aktivitet

Der snakkes på terapimøde samt til de ugentlige statusmøder om at ændre alkoholindtaget

Måle-indikator

Borger B drikker ikke længere guldøl, men almindelig øl. Måling opgøres efter en måned ved almindelig observation til måltider, aktiviteter og ved samtaler

Eksempler på måling på tilbudsniveau ved SMART-metoden:

Succeskriterium Brugerne deltager mere i tilbudsviften af fritidsaktiviteter	Aktivitet Der nedsættes en fritidsaktivitetsgruppe, der kommer med forslag til nye aktiviteter og forbedringer af de gamle	Måle-indikator Der måles på, at antallet af tilbud udvides med 25 %, og at brugerne benytter sig af tilbudsaktiviteterne med en tilslutning på 20 % mere end tidligere (før/eftermåling) Registrering sker over tre måneder
Succeskriterium Borgeren lever et sundere liv under opholdet	Aktivitet Der tilbydes 4 gange om ugen et motionstilbud fx kanoroning, gåtur og fodbold	Måleindikator Hver bruger deltager 2 gange om ugen i et sundhedstilbud. Registrering sker over to måneder

Indikatoren vil her være en pejling på det man ønsker at måle på, men vil naturligvis ikke være udtryk for hele sandheden.

Indikatorerne vil samtidig kunne måles på kort sigt og på langt sigt. Over jo længere tid, man kan vise en virkning, des bedre – men ofte er dette ikke muligt. Hvis beboeren fx forlader tilbudet, vil der ofte ikke være mulighed for at følge op på, hvad der så sker siden hen.

At måle på resultater bør ske inden for en afgrænset periode, hvorefter der opstilles nye målinger.

Ofte kan der være brug for at opstille delmål. Delmålene indeholder en mere snæver formulering af, hvad vi ønsker med vores indsats. Delmålene skal derfor være en præcisering af det overordnede mål og kan derfor formuleres i retning af...”det betyder, at.....”

Ligeledes kan det være en god idé at angive ressourcer tilknyttet succeskriteriet. Det kan dels dreje sig om, hvad der er nødvendigt at tilvejebringe for at gennemføre nye aktiviteter (personale, økonomiske midler mv.) og dels, hvilke allerede eksisterende ressourcer, vi skal trække på, fx fysiske rammer, der skal være tilstede, kompetencer hos personalet.

Overordnet mål	Delmål 1	Aktiviteter	Ressourcer:	Måleindikator:
Beboeren skal blive mere selvhjuppen ved daglige gøremål	Beboeren skal blive bedre til at tage tøj på	Vi lægger tøj frem om morgenen i rækkefølge Vi giver vejledning og støtte undervejs	Det forventes, at der bruges 10 minutter mere pr. dag på opgaven	Efter tre uger måles i en uges tid på, om borgeren selv kan tage tøj på

Kan man samtidig opstille succeskriterier, der angiver, hvor man er nu, og hvor man gerne vil hen, vil man kunne komme endnu tættere på at måle effekter. Fx kan udgangspunktet være, at beboerne i dag har en brugerindflydelse på 50 % af de fritidsaktiviteter, der tilbydes, mens målet er, at vi gerne vil have det bliver 80 % fremover.

DEL III - Præsentation af fire indsamlingsmetoder

Valg af indsamlingsmetoder

I denne pjece har vi valgt at fokusere på fire dataindsamlingsmetoder som inspiration. Valget af metoder skal vurderes ud fra overvejelser om målgruppe for indsatsen, fokusområder og hvad, man skal bruge dokumentationsarbejdet til.

Registrering og spørgeskema, hvor der kan foretages udtræk. Validiteten (måler vi det, vi tror, vi måler) afhænger af data, der er standardiseret, dvs. alle forstår det samme ved afgivelse af oplysninger.

Observation og sagsgennemgang. Validiteten vil her afhænge af brug af interviewmetode, og interviewens /observatørens evne til at tolke på resultater, uafhængig af sin egen virkelighed.

Ofte vil pålideligheden af dokumentationsarbejdet blive bedre, når der anvendes en kombination af dataindsamlingsmetoder.

Observation

Observation er en anerkendt metode inden for det samfundsvidenskabelige felt og er en meget udbredt metode i den socialpædagogiske praksis. Observation kan både være aktiv deltagelse i den sociale praksis, forskellige former for deltagelse eller ingen deltagelse. Ligeledes kan observation gennemføres løst struktureret og struktureret. Der er fordele og ulemper ved begge tilgange til observation. Vælger man løst strukturerede observationer, kan man risikere at få meget store mængder af datamateriale, som det efterfølgende kan være meget tidskrævende at strukturere, kode og behandle, mens observation på baggrund af en struktureret guide kan gøre det lettere at kode observationerne og dermed mindre tidskrævende at analysere resultaterne.

Observatøren skal observere samspillet mellem bruger og medarbejder. Der kan i denne metode både anvendes en ekstern observatør og en intern observatør. Fordelen ved at vælge en intern observatør er, at de kender de vilkår og ofte de personer, der er involveret, og derved vil tilliden mellem den observerede og medarbejderen lettere opstå. Samtidig vil den viden, der opsamles i forbindelse med arbejdet, forblive inden for tilbuddets rammer.

Omvendt er fordelen ved en ekstern observatør, dvs. en, der ikke er direkte involveret i hverdagen, at vedkommende bedre kan forblive neutral i forhold til at gennemskue fordele og ulemper ved de daglige rutiner og ritualer, da vedkommende ikke kender disse på forhånd.

Eksempel på observation

I botilbudet ”Skovlunden – et botilbud for mennesker med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser”, har man fået kontakt med en studerende fra Master-uddannelsen i socialpædagogik. Den studerende skal observere hverdagen på tilbudet i en to-ugers periode. Medarbejderne og beboere er blevet orienteret om den studerendes tilstedeværelse. I undersøgelsen er valgt at fokusere på to læringsaspekter:

- 1) Hvor gode er medarbejderne til at vidensdele i hverdagen?
- 2) Hvor gode er medarbejderne til at håndtere konfliktløsninger mellem brugerne?

Efter opholdet udarbejder den studerende en kort rapport, som bla. indeholder en række situationsbeskrivelser. Den studerende redegør for indholdet i rapporten på et fælles møde mellem medarbejdere og beboere. På mødet orienteres om, at vidensdelingen, især mellem skift af medarbejder i hverdagen, ikke vurderes at være god nok. En vurdering, som såvel medarbejdere og beboere kan tilslutte sig. Til gengæld er medarbejderne bedre rustet til at håndtere konflikter mellem beboerne end forventet, hvilke er fint, da en del medarbejdere gennem længere tid har været usikre på, om de håndterer situationen godt nok.

Det aftales derfor, at der nedsættes en arbejdsgruppe, som skal se nærmere på forslag til bedre vidensdeling, herunder hvordan der kan opstilles mål for, hvordan man kan se på, om vidensdelingen rent faktisk er blevet bedre.

Husk !

- Afsæt timer til at arbejde med dokumentation
- Klare aftaler med den, der skal observere, hvordan data behandles (fx fortrolige), hvilke situationer, der skal observeres i og hvordan der kan skabes tillid til medarbejderne og beboerne om arbejdet
- Orienter medarbejderne og beboere og evt. pårørende grundigt om, at de skal observeres, hvad informationerne skal bruges til og om tidsplanen
- Inddrag medarbejderne og beboere og evt. pårørende i opfølgningen, så der er mulighed for at få deres vurderinger af forløbet
- At der skal være fortrolighed/tillid mellem den, der observerer og medarbejdere og beboere

Sagsgennemgang

Sagsgennemgang vil ofte handle om at gennemgå opfølgning på beboernes pædagogiske planer og kan indgå som et naturligt tema i forbindelse med statusmøder. Derfor er det vigtigt at være opmærksom på, at sagsgennemgang, i forbindelse med dokumentationsarbejdet, ofte vil adskille sig fra denne proces ved at have et klart sæt af kriterier for, hvad der bør være i fokus for dokumentationen.

Eksempel på sagsgennemgang

På værestedet ”Skibhøj” for mennesker med sindslidende, gennemgår man brugernes status og deres behov hver fredag på et morgenmøde. Gennemgangen er dog altid præget af, at det er lidt tilfældigt, hvad der drøftes og hvad der dermed bliver sat fokus på. Der nedsættes derfor en arbejdsgruppe bestående af leder, medarbejder og brugere, hvor 10 sager gennemgås mere detaljeret med henblik på at finde ud af følgende:

- Overholder vi generelt de tidsfrister, vi har sat os for aktiviteter?
- Overholder vi de retslige forpligtelser i følge lovgivningen?
- Er den skabelon, vi bruger til opfølgning på beboernes pædagogiske planer anvendelig?
- Gennemføres de opstillede mål i praksis?

Der afsættes i alt 10 timer til opgaven fordelt på to timer om ugen i fem uger.

Efter sagsgennemgangen nedskrives resultaterne i et kort notat – og dette gennemgås efterfølgende på et fællesmøde mellem medarbejdere og brugere. Resultatet fra sagsgennemgangen er, at det har været meget nyttige øvelser, som efterlader flere spørgsmål end svar. Der er ingen tvivl om, at den skriftlige disciplin i mange sager bør strammes betydeligt op. Der er heller ingen tvivl om, at den skriftlige disciplin er personafhængig.

I de få sager, hvor der foreligger tilstrækkeligt materiale, er det indtrykket, at tilbudet stort set altid overskrider de tidsfrister, man har sat sig for aktiviteter. Til gengæld overholdes de retslige forpligtelser altid i forbindelse med fx magtanvendelse. Skabelonen for opfølgning på beboernes pædagogiske planer vurderes overordnet at være i orden med et par enkelte rettelser – problemet synes derimod at være at konkretisere og realisere opfølgningen i hverdagen.

Der besluttet derfor, at der nedsættes et ”tilsynshold”, der løbende vil gennemgå sagerne med henblik på at ”kontrollere” dem. Såvel medarbejdere som beboere indvilger i denne fremgangsmåde, da der er generel enighed om, at der skal strammes op. Der afsættes en time om ugen til opgaven i tre måneder. Det besluttet ligeledes at gentage samme øvelse med sagsgennemgangen, med henblik på at finde ud af, om ”opmærksomheden” har forbedret det skriftlige materiale for at få et større dokumentationsgrundlag at foretage sin vurdering på.

Husk !

- Afsæt timer til at arbejde med dokumentation
- Klargøre ansvar for, hvem der tager sig af hvad i processen
- Organiser processen, således at medarbejder- og brugerinddragelse sikres
- Have en klar tidsplan
- Opfølgning

Spørgeskema

Spørgeskemaer er en helt almindelig og anerkendt samfundsvidenskabelig metode, der benyttes til dataindsamling. Spørgeskemaer kan såvel gå i bredden på et tema/emne som i dybden. De kan være mere eller mindre strukturerede. De kan være udformet med lukkede spørgsmål, dvs. at der kun er mulighed for at sætte kryds ved en foruddefineret svarkategori. Men de kan også være udformet med åbne spørgsmål, hvor svarmuligheder overlades til den enkelte informants fantasi, viden mv.

Spørgeskemaer kan i mange tilfælde være gode til at afdække brugere og pårørendes opfattelse af den socialpædagogiske indsats fx omkring medarbejdertilfredshed, men ofte vil det være en god ide at supplere spørgeskemaet med en række af de andre undersøgelsesmetoder, fx sags gennemgang.

Omkostningen ved en spørgeskemaundersøgelse vil afhænge af, hvor omfattende skemaet er, hvor mange, der skal udfylde skemaet, hvordan svarene skal indsamles og hvor lang tid den statistiske databehandling tager. Svar på standardspørgsmål giver en høj grad af konsistens i svarene, og dataindsamleren har begrænset mulighed for at påvirke resultatet.

Hvis brugeren ikke selv kan skrive eller læse eller ikke har et verbalt sprog, kan man få personalet til udfylde spørgeskemaet i samarbejde med brugeren. Kan man blive enig med andre ”sammenlignelige” tilbud om at benytte sig af samme spørgeskemaer, vil det gøre det muligt at sammenligne sig på tværs af tilbud, og resultatet vil blive endnu mere interessant.

Eksempel på spørgeskema

I X-købing Kommune har man besluttet at igangsætte et udviklingsprojekt i seks botilbud for mennesker uden verbalt sprog. Udviklingsprojektet skal have fokus på styrkelse og udvikling af botilbudenes metoder til at kommunikere med beboerne på, med henblik på at øge beboernes mulighed for at få indflydelse på eget liv.

For at få afdækket projektets problemstillinger og udfordringer, gennemføres en spørgeskemaundersøgelse mellem ledere, medarbejdere, talsmænd for brugerne og deres pårørende om brugen af kommunikationsmetoder i hverdagen.

Kommunen udarbejder resultaterne i et almindeligt excel-regneark, og kommunens projektmedarbejder drøfter resultaterne mellem botilbudenes ledere og udpegede projektmedarbejdere. Undersøgelsen viser, at de anvendte kommunikationsformer er meget forskellige i de forskellige botilbud og meget traditionelle og ofte med udgangspunkt i det talte sprog. Vidensgrundlaget om alternative kommunikationsformer, fx brugen af piktogrammer, board-maker, tegn-til-tale, er begrænset og meget personafhængigt.

På den baggrund drøftes det at supplere projektets aktiviteter med medarbejderudveksling på tværs af botilbudene, og at det skal forsøges at få positivt samtykke fra nogle af botilbudenes beboere til at komme på udvekslingsbesøg i de andre tilbud. Forslagene forelægges talsmænd for brugerne og deres pårørende til drøftelse, hvor forslaget bliver modtaget positivt. Derudover besluttet det at gentage brugerundersøgelsen i nogenlunde samme form efter udvekslingsaktiviteterne og i forbindelse med projektets endelige evaluering.

Husk !

- Afsæt timer til at arbejde med dokumentation
- Orienter brugerne og deres pårørende i god tid om brugerundersøgelsen og vigtigheden af, at de udfylder skemaet af hensyn til en høj svarprocent
- Inddrage både medarbejdere og pårørende i opfølgningen af spørgeskemaet, så der er mulighed for at drøfte fortolkningen af undersøgelsen

Registrering, som udfyldes over en begrænset periode

At registrere på mål vil kræve en del forarbejde i forhold til, hvad der skal måles på, og hvordan der kan sikres en klar definition ved afkrydsning. En registrering skal samtidig kunne udfyldes på meget kort tid af de socialpædagoger, der har den daglige kontakt med brugerne, for at det er muligt at nå registreringen uden det går ud over øvrige vigtige aktiviteter. Det kan derfor være en god idé, at registreringsarbejdet indgår som led i opfølgningen på brugernes handleplan og/eller pædagogiske planer.

Som udgangspunkt bør fast registrering være it-understøttet. Der findes i dag på leverandørsiden flere veludviklede systemer (Bosted System, NeoEKJ, BB-journal, Winpas, I-meta,) og de kommunale EOJ-leverandører er også en mulig leverandør af it-understøttelse til tilbudene, men udbredelsen i dag er begrænset.

Det vil være nødvendigt at undersøge relevante og mulige it-løsninger og om disse kan imødegå det aktuelle behov for en registrering i det konkrete dokumentationsprojekt. Hvis dette vurderes ikke at være muligt, kan det være nødvendigt at foretage registrering med afsæt i en manuel løsning, inden de eksisterende it-løsninger er mere udbredt.

Eksempel på registreringsskema

Tilbudet ”Sporskiftet” for hjemløse har i samarbejde med regionen besluttet, at tilbudet i højere grad skal kunne levere dokumentation omkring, hvad kommunen får for pengene, dvs. hvad der er kerneydelsen og hvilken støtte/hjælp brugerne får til at få et mere værdigt liv.

Tilbudet vælger derfor at opstille en række indikatorer, der indfanger de aktiviteter, der bliver iværksat over for brugerne, og som indfanger de forandringer, som aktiviteterne medfører. Dermed søger man at skabe overblik over, hvad man gør og effekten af indsatsen.

Der opstilles indikatorer, som er relevante for såvel brugerne, for medarbejderne og for betalingskommunerne.

Det er en lang proces at sælge dokumentationsprojektet til personalegruppen

I dag har både beboere og ansatte dog vænnet sig til, at tingene samtidig skal skrives ned – og faktisk har det også betydet noget positivt for beboerne. Arbejde med dokumentation har også samtidig betydet øget respekt for faget i andre kredse.

Husk:

- Løbende registrering kan være med til at holde fokus på alle brugere, så ingen bliver glemt
- Registrering bør især have fokus på effekterne – hvad får kommunen for pengene og i hvilken grad understøtter indsatsen, at brugerne får et mere værdigt liv

Det følgende eksempel på et registreringsskema er hentet med inspiration fra Rambøll managements publikation om dokumentation af det sociale arbejde på §94-boformer (se litteraturliste).

Eksempel på skema over udvalgte oplysninger for mennesker med misbrugsproblemer, fx narkomisbrug. Skemaet udarbejdes ved indskrivningen, periodevis under opholdet og ved udskrivning.

Hvad måles	Beskrivelse	Type dokumentation	Uge 1
Baggrunds information	Indskrivning	Registreret dato	
	Udskrivning	Registreret dato	
	Genganger	Antal/tid siden sidste indskrivning	
	Afviste	Antal	
Afklaring	Problem-identifikation 1: Stort problem 2: Problem 3: Lille problem 4: Intet problem	Afkrydsning (fra 1-4): Stofmisbrug Alkoholmisbrug Boligproblemer Økonomiske problemer Andre problemer	
	Kontaktperson	Kontaktperson tildelt/hvornår Kontaktperson brugt/hvornår	
	Opholdsplan	Udarbejdelse Opstillet mål (registrering af, om de udføres) Kvalitetsvurdering Brugerens vurdering	
	Handleplan	Udarbejdelse Opstillet mål (registrering af, om de udføres) Kvalitetsvurdering Brugerens vurdering	
	Stofmisbrug	Påvirkethed Behandlingsbehov Påbegyndt behandling Regelmæssighed i behandling Gennemført behandling	
	Alkoholmisbrug	Påvirkethed Behandlingsbehov Påbegyndt behandling Regelmæssighed i behandling Gennemført behandling	
	Bolig	Afklaring af fremtidig bolig	
	Økonomi	Afklaring af økonomi	
Afslutning/ opfølgning	Udflytning	Planlagt/dato Panik/dato Død	
	Til hvad	Boform Sociale tilbud Opfølgning på behandling	
	Brugerens vurdering af opholdsstedet	Kvaliteten af opholdet Hjælp til løsning af problemer Hvad skulle være gjort anderledes	

Værd at vide

Den sociale kvalitetsdatabase

Den sociale kvalitetsdatabase opsamler, registrerer og dokumenterer kvalitetsarbejdet på det socialpædagogiske arbejde. Database indeholder over 200 igangværende og afsluttede projekter – herunder metodeprojekter, evalueringer og andet kvalitetsarbejde fra den socialpædagogiske praksis. Læs mere på www.kvalitetsdatabasen.dk

God Social Praksis

God Social Praksis er en database, der samler kommunernes bedste eksempler på god praksis, lige til at bruge, når man skal løse en kommunal opgave. I alt findes 80 eksempler, som er opbygget efter det sociale hjul, der indeholder temaerne politik, forvaltningsledelse, sagsbehandling, leverandørledelse og evaluering. Læs mere på www.godsocialpraksis.dk

Center for kvalitetsudvikling

Centret har på det seneste udviklet en ny måde at tænke dokumentation på - kaldet ”research light”. Det er undersøgelser, som kan gennemføres på 5-10 arbejdsdage, hvor resultaterne leveres på en halv eller en hel temadag. Research Light er en af vejene til vidensbaseret arbejde og tænkt som et redskab for mennesker, der er tæt på praksis, fx lokale udviklingskonsulenter, afdelingsledere, sikkerhedsrepræsentanter mv. Yderligere information om metoden kan ses på www.knudramian.pbwiki.com. Direkte henvendelse kan ske til Knud.Ramian@stab.rm.dk

Litteraturhenvisninger

Bojsen, Daniel Schwartz (år): ”Effektmåling og dokumentation af socialt arbejde – implementering af dokumentationssystemer”, Kompendium 3

Madsen, Sven H. (2000): ”Og hvad kan vi så lære af det. Resultatmåling som bidrag til læring og kvalitetsudvikling i socialpædagogisk arbejde”, Socialpædagogernes Landsforbund

Madsen, Sven H. og Lone Broe (2002): ”Pædagogisk resultatmåling”, Socialpædagogernes Landsforbund

Mandag Morgen (2004): ”Virker velfærden? – et debatoplæg om evidens og velfærd”.

Nielsen, Jens (2007): ”Kvalitetskonference: Farvel til kinabogen”, Socialpædagogen nr. 6, 23. marts 2007

Rambøll Management (2006): ”Dokumentation af det sociale arbejde på 94-boformer. Sammenfatning og videre arbejde”, Socialministeriet

Socialpædagogernes Landsforbund (2006): ”Kvalitet, dokumentation og vidensbaseret praksis”

Socialpædagogernes Landsforbund (2000): ”SL-papir om kvalitetsarbejde på det socialpædagogiske arbejdsområde”

Sørensen, Ditte og Mads Rieck Thorning (2007): Rapport, Dokumentation og måling – af den socialpædagogiske indsats på voksen-handicapområdet, Socialpædagogernes Landsforbund