



Meningsfuld dokumentation i ældreplejen: Beskrivelse af de ni kommunale initiativer

Januar 2025

RAMBOLL

Bright ideas. Sustainable change.

Meningsfuld dokumentation i ældreplejen: Beskrivelse af de ni kommunale initiativer

Dato **Januar 2025**

Udarbejdet **Rambøll Management Consulting**

af

Bestilt af **Sundhedsstyrelsen**

Titel **Meningsfuld dokumentation i ældreplejen: Beskrivelse af de ni kommunale initiativer**

Indholdsfortegnelse

Københavns Kommune: Oprydning i dokumentationen - dokumentation til gavn for borgerne	4
Sønderborg Kommune: Forenkling og kvalitet styrker omsorg og nærvær	6
Roskilde Kommune: Samskabt Tilsyn.....	8
Halsnæs Kommune: Personcentreret omsorg	10
Thisted Kommune: Styrket omsorg og nærvær i ældreplejen	11
Billund Kommune: Sammen om dine data.....	13
Holbæk Kommune: Fagligt Overskud til Omsorg og Nærvær.....	15
Aalborg Kommune: Fjernelse af unødigt dokumentation, styrkelse af patientsikkerhed og forbedring af fagligt samarbejde	17
Sorø Kommune: Væk med bøvlet – Forenkling af dokumentation i Nexus	18

Københavns Kommune: Oprydning i dokumentationen - dokumentation til gavn for borgerne

Formål

Københavns Kommune har i flere år arbejdet på at rydde op i dokumentationskravene og sikre en bedre anvendelse af journalsystemet Cura med det mål at styrke den personcentrerede ældrepleje. Interviewpersoner fortæller, at baggrunden for arbejdet har været tidligere udfordringer med at gøre dokumentationsopgaven enkel for medarbejderne, blandt andet på grund af de mange forskellige kommunale og statslige regler og lovkrav. Denne kompleksitet førte ofte til dobbeltdokumentation og manglende videndeling, hvilket resulterede i kritik for utilstrækkelig patientsikkerhed. Samtidig har kommunen erfaret, at den fælles metode Fælles Sprog III blev implementeret for generisk i Cura og derfor ikke nødvendigvis var tilpasset de enkelte plejeeenheders behov.

Tilgange og indsatser

Med initiativet *Oprydning i dokumentation – dokumentation til gavn for borgere* har Københavns Kommune arbejdet med flere indsatser på forskellige niveauer. Indsatserne har været baseret på fire centrale principper. De handler om, at dokumentation skal give mening for opgaven og gavne borgeren, dokumentation skal være nem at læse og skrive, dokumentation skal udfordres og fjernes, hvor det er muligt, og dokumentation skal fokusere på borgerens samlede situation, ressourcer og behov.

Et af de store indsatsområder, *Bedre brug af Cura*, har haft til formål at gøre brugeroplevelsen og anvendelsen af Cura mere enkel og samtidig sikre, at viden bevares trods løbende ændringer af både systemet og arbejdsgange. Det andet store indsatsområde har fokuseret på regelforenkling og afbureaukratisering gennem en gennemgang af alle regler (både kommunale og statslige). Her har man vurderet, hvilke regler der kan afskaffes, hvilke der kan forenkles, og hvilke der skal opretholdes. Denne indsats er en del af en bredere politisk dagsorden om at forenkle hverdagen for alle, med særligt fokus på afbureaukratisering og regelforenkling af dokumentationsopgaven.

Initiativet har taget udgangspunkt i en bottom-up-tilgang. I arbejdet med at rydde op i dokumentationen har kommunen samlet viden om den eksisterende praksis gennem en omfattende dataindsamlingsproces med systematisk kortlægning af regler i centraladministrationen, inddragelse af medarbejdere, lederrepræsentanter og andre interesseaktører samt oprettelse af en postkasse til idéer.

Derudover har kommunen arbejdet med at frisætte et forsøgsplejehjem, hvor plejehjemmet selv har stået for processen og defineret, hvad der gav mening i deres hverdag. Projektledelsen på plejehjemmet bestod af forstanderen, en afdelingsleder, en sygeplejerske fra gulvet og en udviklingssygeplejerske, mens forvaltningen har haft en sparrende rolle og mødtes med plejehjemmet hver tredje uge.

En af de vigtigste prøvehandling, som interviewpersonerne fremhæver, var at fritage medarbejderne på forsøgsplejehjemmet fra at registrere funktionsevnetilstande i EOJ-systemet Cura, hvilket tidligere var en fast opgave. I stedet skulle medarbejderne dokumentere borgernes "motivation" i et fritekstfelt. Dette tiltag blev iværksat, fordi medarbejderne oplevede, at de mange registreringer i de forskellige kategorier af tilstande, som Fælles Sprog III foreskriver, ikke gav et tilfredsstillende overblik over borgernes reelle behov.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en decideret effektmåling af initiativerne. Interviewpersonerne fortæller dog, at flere af de tiltag, de har arbejdet med, generelt har forenklet medarbejdernes hverdag ved at skabe klarere og mere enkle krav til dokumentationen samt et bedre overblik i de elektroniske systemer. Det fremhæves også, at disse forbedringer har bidraget til at styrke videndelingen på tværs af medarbejdergrupper og øget patientsikkerheden, da der nu foretages færre dokumentationsfejl.

I forbindelse med prøvehandlingen på det frisatte plejehjem er erfaringerne også gode. Den nye tilgang førte på visse områder til en mindre systematisk, men mere fleksibel dokumentationspraksis på grund af fritekstfeltet. Ikke desto mindre oplevede medarbejderne ændringen som meningsfuld, da praksis nu er bedre tilpasset deres behov i forhold til, hvad der skal dokumenteres, og samtidig passer bedre til deres daglige interaktioner med borgerne. Samtidig har den nye dokumentationspraksis styrket samarbejdet med borgerne. De interviewede projektmedarbejdere fremhæver, at borgerne i højere grad oplever at have samtaler om deres faktiske ønsker i hverdagen, i modsætning til tidligere, hvor interaktionerne ofte var præget af at besvare rutinemæssige spørgsmål om deres tilstand.

I forbindelse med kommunens initiativer viste oprydningsarbejdet, at nogle medarbejdere faktisk værdsatte dele af den eksisterende praksis, herunder tjeklister og vejledningsskemaer, da disse gav en følelse af faglig tryghed. Som en del af implementeringen prioriterede forvaltningen derfor at besøge plejecentre og hjemmeplejeenheder lokalt for at indgå i dialog med medarbejderne. Her blev de nye arbejdsgange præsenteret, og medarbejderne fik mulighed for at dele deres meninger og frustrationer. Selvom denne tilgang var ressourcetung, viste erfaringerne, at den gav gode resultater. Når forvaltningen udviste åbenhed over for udfordringerne og tog sig tid til at forklare, hvad ændringerne betød i praksis, kunne medarbejderne bedre forstå og acceptere meningen med dem.

Sønderborg Kommune: Forenkling og kvalitet styrker omsorg og nærvær

Formål

I Sønderborg Kommune iværksatte man i 2021 initiativet *Forenkling og Kvalitet styrker omsorg og nærvær for borgeren* i samarbejde med Dansk Selskab for Patientsikkerhed (PS!) og it-leverandøren af den elektroniske omsorgsjournal (EOJ), Dedalus. Initiativet havde to overordnede formål. For det første ønskede kommunen at øge overblikket over borgernes behov, forenkle medarbejdernes arbejdsgange og sikre, at plejen altid tager udgangspunkt i den enkelte borgers situation. For det andet var målet på det organisatoriske plan at højne patientsikkerheden og fremme en mere datadrevet ledelse ved at basere beslutninger på den faktiske effekt af indsatserne. I sidste ende skulle projektet frigive mere tid til omsorg og nærvær for den enkelte borger gennem en mere enkel og fokuseret dokumentationspraksis.

Tilgange og indsatser

Kommunens arbejde tog udgangspunkt i spørgsmålet: "Hvor lidt dokumentation kan vi nøjes med?" for at kortlægge og vurdere de eksisterende dokumentationsrutiner. Der er udelukkende blevet arbejdet med udfordringer og forbedringer, som medarbejderne selv har peget på, eksempelvis dobbeltdokumentation, tekniske udfordringer og meningsløse dokumentationsregistreringer. Indsatserne har omfattet forbedringer inden for flere forskellige aspekter af dokumentationspraksis, herunder journalsystemet, de fysiske rammer, kulturen, medarbejderkompetencer samt papirskeemaer og vejledninger. En konkret udfordring i relation til sidstnævnte var, at medarbejderne ofte dokumenterede de samme oplysninger flere steder for at sikre, at kollegaerne kunne finde de nødvendige dokumentationer. Selvom der lå gode intentioner bag denne praksis, resulterede den i mindre overblik og unødigt tidsbrug på registrering af den samme information.

I initiativet har Sønderborg Kommune lagt vægt på en medarbejderinddragende tilgang ved at arbejde tæt sammen med de medarbejdere, der udfører dokumentationsarbejdet i det daglige. Som led i arbejdet frikøbte man medarbejdere fra en række plejecentre og hjemmeplejeenheder, som bidrog til at afdække eksisterende udfordringer og deltog i udviklingen af nye løsninger. Derudover afholdte man brainstormingsworkshops, hvor lokale ledere, de frikøbte nøglemedarbejdere, it-leverandører og Dansk Selskab for Patientsikkerhed blev samlet for at undersøge problemerne i den daglige praksis. Efterfølgende eksperimenterede de frikøbte medarbejdere i småskala med forskellige tiltag, som de løbende tilpassede, inden kommunen udarbejdede en strategi for at sprede de bedste løsninger på tværs af enhederne i kommunen. Denne strategi inkluderede blandt andet, at superbrugere og dokumentationsvejledere fik yderligere kompetencer, og at metoden "sidemandsoplæring" blev anvendt for at sikre, at de nye arbejdsgange blev bredt forankret. Kommunen fulgte samtidig op med jævnlige møder for at sikre, at de nye procedurer blev efterlevet.

Erfaringer

Initiativet er blevet evalueret, og erfaringerne er samlet i et inspirationskatalog. Evalueringen og interviews fra undersøgelsen peger på en række positive effekter af initiativet. Gennem det omfattende oprydningsarbejde blev 92 forskellige papirskeemaer fjernet, hvoraf 74 helt udgik, mens de resterende blev digitaliseret og integreret i den elektroniske omsorgsjournal. Samarbejdet med Dedalus førte til en gentænkning og forbedring af 10 digitale arbejdsgange, hvilket reducerede risikoen for fejllindtastninger og sparede medarbejderne for både tid og frustrationer.

Den mere enkle tilgang til dokumentationsopgaven har også haft en positiv betydning for borgerne. Personalet bruger nu i højere grad tiden hos den enkelte borger frem for at sidde foran en skærm, hvilket skaber øget tryk og mere nærvær. Initiativet har samtidig styrket tilliden til, at medarbejderne selv kan vurdere, hvad der er nødvendigt at dokumentere, hvilket har mindsket behovet for kontrol og afkrydsning.

Derudover har den nye tilgang gjort det lettere at få et klart overblik over borgerens behov i hverdagen, da medarbejderne nu kun dokumenterer ændringer i borgerens tilstand. Denne praksis er forankret i en

Meningsfuld dokumentation i ældreplejen: Beskrivelse af de ni kommunale initiativer

mere grundlæggende kulturændring, hvor medarbejderne i højere grad har tillid til, at dokumentationsopgaverne bliver løst som aftalt.

Roskilde Kommune: Samskab Tilsyn

Formål

Med initiativet *Samskab Tilsyn* har Roskilde Kommune ønsket at udvikle en ny og forbedret tilsynsmodel på ældreområdet. Formålet har været at skabe en helhedsorienteret tilgang til tilsynsopgaven med fokus på tillid, dialog og læring fremfor de kontrolhensyn, man oplever i de eksisterende tilsyn.

Tilgange og indsatser

Kommunen anvendte Samskab Styring¹ som metode til at udvikle den nye tilsynsmodel *Samskab Tilsyn*. Arbejdet begyndte med desk research for at afdække eksisterende lovkrav og begreber. Derefter blev der afholdt to borgerværksteder og ét medarbejderværksted med i alt 83 deltagere:

- Borgerværkstederne: Borgere, pårørende, repræsentanter fra Ældrerådet og interesserede civile blev inddraget for at definere kvalitetsbegrebet i ældreplejen og bidrage med input til den nye tilsynsmodel.
- Medarbejderværkstedet: Dette værksted var målrettet medarbejdere og fokuserede på at give input til, hvordan modellen kunne anvendes i praksis.

Efterfølgende blev der udviklet et kvalitetskompass, som samler alle kvalitetsstandarder og forventninger til ældreplejen ét sted. Kvalitetskompasset beskriver, hvad der betragtes som god kvalitet i Roskilde Kommunes ældrepleje, og fungerer som et praktisk redskab til kvalitetsvurdering. Kvaliteten er defineret helhedsorienteret i fire temaer: Værdighed, Livskvalitet, Omsorg og Styring. Under hvert tema er der tydelige kvalitetsmarkører, som angiver, hvordan kvalitet skal afspejle sig i praksis, og hvordan den vurderes. Temaerne og kvalitetsmarkørerne er udviklet på baggrund af en omfattende litteraturgennemgang om emnerne *det gode seniorliv* og *kvalitet i ældrepleje* samt interviews og drøftelser med borgere, pårørende, fagprofessionelle og Ældrerådet.

Samskab Tilsyn adskiller sig fra de eksisterende tilsyn på en række områder:

- Mens traditionelle tilsyn primært bygger på interviews og journalgennemgange, følger den tilsynsførende i *Samskab Tilsyn* medarbejderne på deres vagt for at få indblik i deres dagligdagsrutiner.
- Tilsynsbesøget tager udgangspunkt i det kommunalt udviklede kvalitetskompass med tilhørende kvalitetsmarkører. Under besøget vurderer den tilsynsførende eksempelvis, om dokumentationen understøtter en værdig og nærværende kontakt mellem borgere og medarbejdere og fremmer borgernes selvbestemmelse.
- Under besøget afholder den tilsynsførende læringsdialoger med medarbejderne. Observationerne bruges som grundlag for drøftelser om, hvordan praksis kan udvikles for at sikre pleje af høj kvalitet.
- Organisatorisk er *Samskab Tilsyn* forankret i lokale kvalitetsråd på plejecentre og i hjemmeplejen. Rådene består af borgere, pårørende, medarbejdere, ledere, Ældrerådet og repræsentanter fra civilsamfundet, som mødes fire gange årligt. Kvalitetsrådene modtager både skriftlige og mundtlige tilbagemeldinger fra de tilsynsførende og har til opgave at udpege fokusområder, drøfte resultater og beslutte, hvilke konkrete indsatser der skal iværksættes.

Erfaringer

VIVE har gennemført en evaluering af *Samskab Tilsyn*,² der konkluderer, at den nye tilsynsmodel kan inspirere til udviklingen af en mere helhedsorienteret tilgang til tilsyn end i eksisterende tilsynsmodeller.

¹ For en nærmere beskrivelse af metoden om Samskab Styring, se: <https://vpt.dk/samskab-styring>

² VIVE (2024): Samskab tilsyn i Roskilde Kommune Evaluering af et samskabelsesprojekt. Se: <https://www.vive.dk/media/pure/ozoemrnr/24636992>

Dette skyldes, at *Samskabt Tilsyn* i højere grad tager udgangspunkt i hjemmeplejens og plejecentrenes faktiske hverdag og ved at basere sig på tillid, dialog og læring.

I denne undersøgelses interviews fortæller medarbejdere og en plejecenterleder fra Roskilde Kommune, at det stadig er for tidligt at vurdere den langsigtede betydning af den nye tilsynsmodel for dokumentationspraksis. De tidlige erfaringer fra initiativet peger dog på positive effekter. Interviewpersonerne oplever, at tidligere tilsyn ofte fokuserede på, hvilke krav der ikke blev opfyldt, uden at dette førte til drøftelser om, hvordan udfordringerne kunne løses. Med den nye tilsynsmodel bliver der derimod skabt et rum til sparring og dialog, hvor læring omkring dokumentationens anvendelse i kvalitetsforbedrende arbejde er i centrum. Det fremhæves desuden som en styrke, at de tilsynsførende nu følger medarbejderne i deres daglige arbejde. Dette giver en bedre forståelse for medarbejdernes hverdag og skaber en oplevelse af, at deres arbejde bliver taget mere alvorligt.

Interviewpersonerne understreger også de gavnlige effekter af den brede interessentinddragelse. For det første har de mange interessenter spillet en afgørende rolle i at udvikle og nuancere de temaer, der indgår i kvalitetskompasset – kommunens kvalitetsmodel for ældreplejen. Dette har sikret, at modellen i høj grad afspejler de aspekter, der er vigtige at fokusere på i dokumentationen om og med borgerne. For det andet har deltagelsen af pårørende, Ældrerådet og civilsamfundet i kvalitetsrådene betydet, at tilsynet i højere grad prioriterer områder, der er relevante for de enkelte plejecentre eller hjemmeplejeenheder. Disse aktører bringer værdifulde perspektiver ind, eksempelvis om borgernes behov for selvbestemmelse og nærvær – begge centrale kvalitetsmarkører i det langsigtede arbejde med at sikre, at dokumentationen bedst muligt understøtter en pleje af høj kvalitet. Der er blandt interviewpersonerne enighed om, at mange af disse perspektiver sandsynligvis ikke var blevet bragt frem uden den aktive deltagelse fra de eksterne aktører i kvalitetsrådenes arbejde.

Halsnæs Kommune: Personcentreret omsorg

Formål

Halsnæs Kommune har med initiativet *Personcentreret omsorg* ønsket at styrke den personcentrede dokumentation og sikre, at dokumentationen anvender et værdigt og respektfuldt sprog.

Tilgange og indsatser

Initiativet har gået ud på, at oplysninger om borgerne i journaler og døgnrytmeplaner nu skal dokumenteres i *Jeg-form* i stedet for tredjeperson. For eksempel skriver medarbejderne nu: "Jeg vil gerne ud at gå" eller "Jeg kan godt lide at vågne stille og roligt," i stedet for "Borgeren vil gerne gå en tur" eller "Borgeren kan blive udadreagerende, hvis man tænder alt lyset på én gang." Hvor det er muligt, sker dokumentationen på baggrund af input fra borgeren selv eller fra pårørende, hvilket skal bidrage til en mere personlig og værdig tilgang.

Initiativet er karakteriseret ved en bottom-up tilgang. Initiativet tog sin begyndelse i en samtale mellem en tidligere områdeleder og en medarbejder på et plejecenter, hvor de diskuterede, hvordan dokumentationen kunne gøres mere personcentreret. Fokus skulle ændres fra en opgaveorienteret tilgang til en personcentreret praksis. Inspireret af erfaringer fra en anden kommune opstod ideen om at dokumentere i "jeg"-form. Den nye dokumentationsform blev først afprøvet i én plejecenterafdeling og blev derefter spredt til resten af plejecentret. Medarbejderne har haft mulighed for frivilligt at deltage i projektet, og de pårørende har også været involveret, da de har haft mulighed for at læse og give feedback på de omskrevne døgnrytmeplaner. Kompetenceløftet og spredningen til hele plejecentret er blevet understøttet gennem dialog og sparring.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en formel effektmåling af initiativerne, men interviews med medarbejdere og lokale ledere viser, at initiativet har haft positive effekter. Selvom ikke alle medarbejdere var lige begejstrede i starten – mange fandt det grænseoverskridende at skulle sætte sig i borgerens sted – førte processen til en bred forståelse og accept af, hvorfor ændringen var nødvendig. Over tid blev mange medarbejdere ikke blot tilhængere af initiativet, men aktive drivkræfter, der arbejdede for at udbrede det til hele plejecentret.

Medarbejderne oplever, at den nye praksis "tvinger" dem til at tage udgangspunkt i borgerens behov, hvilket skaber et mere dybdegående og personligt kendskab til borgerne. Dette har øget deres arbejdsglæde, fordi de føler sig mere engagerede i borgerne og i dokumentationsarbejdet. I dag dokumenteres størstedelen i "jeg"-form, ofte med input fra borgerne selv og/eller deres pårørende. Denne praksis understøtter ældreomsorgens kerneværdier om selvbestemmelse og gør dokumentationen mere personcentreret og relevant. Borgernes direkte deltagelse kvalificerer dokumentationen og sikrer, at den bedre afspejler deres ønsker og behov.

Efter overgangen til at dokumentere i "jeg"-form har medarbejderne også udviklet et højere refleksionsniveau i deres dokumentation. Den nye praksis forpligter dem til at tænke mere personcentreret og reflektere over værdighed samt, hvordan man taler med og om borgerne. Når medarbejderne skriver i "jeg"-form, bliver de nødt til at overveje, hvad borgerens reelle ønsker er, hvilket løfter kvaliteten af både dokumentationen og den daglige pleje.

Thisted Kommune: Styrket omsorg og nærvær i ældreplejen

Formål

Thisted Kommunes har med initiativet *Styrket omsorg og nærvær i ældreplejen* haft til formål at styrke dokumentationspraksis ved at støtte medarbejderne i korrekt dokumentation, hæve den faglige standard og spare tid gennem brug af nye teknologiske løsninger. Et særligt fokus var at hjælpe medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, herunder tosprogede medarbejdere.

Initiativet er støttet af Sundhedsstyrelsens *Pulje til at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen*.

Tilgange og indsatser

I Thisted Kommune omfattede initiativet tre teknologier:

- Talegenkendelse: Medarbejderne dikterer deres dokumentation, som teknologien automatisk omdanner til tekst i journalsystemet
- Oplæsningsteknologi: Systemet læser journalen op for medarbejderen, fx mens de er på vej i bil til den næste borger.
- Machine learning: Kunstig intelligens guider medarbejderne til at placere dokumentationen de korrekte steder i journalsystemet.

Testen af de forskellige teknologier blev gennemført som et struktureret workshopforløb med løbende afprøvning og evaluering baseret på Design Thinking-metoden. Processen var præget af en innovativ tilgang med høj medarbejderinvolvering, som blev understøttet af en ekstern konsulentvirksomhed. Medarbejderinddragelse var et centralt element i projektet, med fokus på at sikre, at medarbejderne tog ejerskab for initiativet og bidrog til at kvalificere løsningerne. Samtidig fik hele projektgruppen en dybere forståelse af medarbejdernes daglige arbejdsrutiner og udfordringer.

Selvom initiativet oprindeligt omfattede tre teknologispør, valgte kommunen at fortsætte med talegenkendelse og oplæsningsteknologi. Valget faldt på disse teknologier, da kommunen kunne anvende den eksisterende løsning AppWriter og dermed spare tid og ressourcer ved ikke at skulle udvikle en ny teknologisk løsning. AI-løsningen, som skulle hjælpe medarbejderne med korrekt placering af dokumentation, blev fravalgt på grund af begrænsede ressourcer og erfaringer, der pegede på, at teknologien endnu ikke var moden nok til implementering.

AppWriter er et program, hvis hovedfunktioner er at omdanne tale til tekst og læse tekst højt fra skærmen. Det betyder, at medarbejdere kan diktere deres dokumentation og få den læst højt. Implementeringen af AppWriter blev testet i småskala på tre plejecentre og et hjemmeplejeområde, hvor deltagelsen var frivillig. Over 100 medarbejdere blev uddannet i brugen af teknologien gennem kurser, medarbejdercafeer og støtte fra superbrugere, der fungerede som ambassadører for løsningen. Kommunen udviklede også instruktionsvideoer for at demonstrere, hvordan AppWriter kunne anvendes i praksis.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en formel effektmåling af initiativerne, men interviews med projektkonsulenter fra forvaltningen peger på flere positive effekter. I begyndelsen af arbejdet med AppWriter var hensigten, at programmet skulle være til gavn for alle medarbejdere. Undervejs blev det dog tydeligt gennem medarbejdernes feedback, at programmet ikke var lige anvendeligt for alle. Nogle medarbejdere oplevede for eksempel, at programmet kunne være forstyrrende, da det automatisk dukkede op på skærmen fra baggrunden af et andet system, også når det ikke var nødvendigt. Denne udfordring blev især bemærket af medarbejdere, der ikke havde et umiddelbart behov for hjælpeprogrammet.

Trods disse udfordringer har AppWriter vist sig at være en betydelig hjælp for medarbejdere med ordblindhed eller andre læse- og skrivevanskeligheder. Programmet giver mulighed for at indtale dokumentation og få den læst op, hvilket eksempelvis gør det lettere at dobbelttjekke dokumentationen for fejl. Medarbejderne har desuden bidraget til at udvikle en særlig ordbog med relevante fagudtryk som "støttestrømper," hvilket har styrket deres kompetencer og løftet kvaliteten af dokumentationen.

Interviewpersonerne fremhæver også, at kvaliteten af dokumentation skabt ved hjælp af talegenkendelse og oplæsningsteknologi er på højde med den traditionelle skrevne dokumentation. Faktisk vurderes kvaliteten ofte at være højere, fordi teknologien kompenserer for mange medarbejderes læse- og skrivevan-skeligheder. Denne forbedring har bidraget til, at dokumentationen i højere grad er korrekt, præcis og brugbar i det daglige arbejde.

Billund Kommune: Sammen om dine data

Formål

Billund Kommune har med initiativet *Sammen om dine data* haft til formål at skifte fokus fra medarbejder- og organisationsorienteret dokumentation til dokumentation, der i højere grad prioriterer borgernes behov og ønsker. Derudover ønskede kommunen at undersøge mulighederne for borgerinvolvering i dokumentationsarbejdet. Formålet omfattede også at skabe øget synlighed og kontinuitet i personalets dokumentationsarbejde, øge den faglige kvalitet i dokumentationen og samtidig undgå dobbeltdokumentation.

Initiativet er støttet af Sundhedsstyrelsens *Pulje til at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen*.

Tilgange og indsatser

Initiativet *Sammen om dine data* har bestået af flere forskellige spor:

- Forbedring af det elektroniske omsorgssystem Nexus: Systemet er blevet tilpasset for at gøre det mere brugervenligt og for at hjælpe medarbejderne med bedre at forstå, hvordan de korrekt skal dokumentere henholdsvis helbredstilstande (Sundhedsloven) og funktionsevnetilstande (Service-loven) ud fra Fælles Sprog III. Intentionen er at sikre, at dokumentationen bliver mere præcis og overskuelig.
- Aktiv inddragelse af borgerne: Dokumentationsprocessen er blevet udviklet med fokus på samskabelse, hvor medarbejderne opfordres til at inddrage borgerne aktivt. Dette indebærer blandt andet, at medarbejderne skal tale højt om, hvad de dokumenterer, mens de gør det, for at øge gennemsigtigheden og sikre borgernes medinddragelse.
- Udvikling og implementering af en borgerportal: Portalen er designet til at give borgerne adgang til deres egne data og mulighed for at interagere med systemet. Udviklingen af portalen er sket med input fra et borgerpanel bestående af ti borgere fra forskellige byer i kommunen. Panelets medlemmer havde enten personlig erfaring med ældreplejen eller var pårørende til en borger, der modtog eller tidligere havde modtaget hjælp. Intentionen med borgerportalen er at skabe en mere brugervenlig og tilgængelig løsning, der styrker borgernes indblik i deres egen pleje.

For at styrke brugervenligheden af Nexus har kommunen udviklet visuelle journalmanualer, der skal højne den faglige kvalitet og gøre læringsprocessen mere tilgængelig for medarbejderne. Som en del af indsatsen blev der også introduceret et Nexus-kørekort for nye medarbejdere. Nexus-kørekortet er et struktureret introduktionsprogram, der kombinerer praksisnær undervisning og sidemandsoplæring. Her får medarbejderne hands-on viden om, hvordan de skal arbejde med dokumentationssystemet, hvilke oplysninger der skal registreres hvor, samt hvordan kulturen omkring dokumentation påvirker, hvad der skal medtages og hvorfor.

Forløbene blev suppleret af såkaldte "udviklingscaféer," som blev afholdt to gange om ugen på tre pilotenheder i kommunens ældrepleje. På udviklingscaféerne kunne medarbejdere stille spørgsmål, få hjælp og modtage vejledning i arbejdet med Nexus. Pilotforløbet sikrede en praksisnær tilgang, hvor medarbejderne aktivt kunne engagere sig i at forbedre deres dokumentationspraksis. Projektets fremdrift blev løbende kommunikeret til ledergruppen, og indsatserne blev fulgt op via evaluerings- og feedback-sessioner.

Medarbejderinddragelse spillede en central rolle i projektet. Fire IT-interesserede medarbejdere blev frikøbt fra deres daglige arbejde for at bidrage som en del af projektgruppen. Disse medarbejdere observerede eksisterende dokumentationspraksis, testede nye løsninger og justerede dem løbende i samarbejde med projektgruppen. Deres bidrag sikrede fremdrift i projektet og styrkede koblingen mellem teknologiske løsninger og medarbejdernes praktiske behov.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en formel effektmåling af initiativerne, men interviews foretaget af Rambøll med projektmedarbejdere indikerer flere positive resultater af de forskellige indsatser.

Interviewpersonerne fremhæver, at Nexus er blevet mere brugervenligt og intuitivt for medarbejderne. Tidligere var der stor variation mellem kommunens plejecentre og hjemmeplejeenheder i, hvordan dokumentation blev håndteret i forhold til Service- og Sundhedsloven. Gennem øget fokus på oplæring er der nu opnået en større fælles forståelse blandt medarbejderne af, hvorfor det giver mening at have to lovgivninger, og hvordan disse skal implementeres i det daglige arbejde.

Derudover fortæller interviewpersonerne, at projektet har bidraget til at skabe en dokumentationskultur, der fremmer tværfaglig sparring og et fælles sprog omkring borgerne og dokumentationen. Medarbejderne oplever, at initiativet har skabt større åbenhed blandt kollegerne. Hvor der tidligere var en frygt for at blive udstillet eller sanktioneret, hvis man stillede spørgsmål ved dokumentationspraksissen, har kulturændringen, blandt andet gennem udviklingscaféerne, medført en fælles forståelse af, at fokus ikke er på at finde fejl, men på at identificere områder, hvor praksis kan forbedres eller tilpasses.

I forhold til borgerinddragelse udtrykker interviewpersonerne generelt tilfredshed med den nye tilgang, selvom der stadig er udfordringer. Medarbejdere fortæller, at inddragelsen af borgerne har skabt en stærkere dialog og gjort det muligt for borgerne at føle sig mere inkluderet i processen. Samtidig peger nogle dog på udfordringer forbundet med at dokumentere sammen med borgerne. For visse medarbejdere kan det være vanskeligt at finde den nødvendige tid, især når de har mange borgere at besøge i løbet af dagen. Andre oplever, at dokumentationsarbejdet kan være krævende, særligt hvis de selv har læse- eller skrivevanskeligheder, hvilket gør det udfordrende at kommunikere med borgerne samtidig.

Holbæk Kommune: Fagligt Overskud til Omsorg og Nærvær

Formål

Holbæk Kommune har med initiativet *Fagligt Overskud til Omsorg og Nærvær* haft det overordnede formål at styrke den personcentrerede pleje. Derudover har projektet haft til hensigt at fremme den tværfaglige dialog mellem forskellige faggrupper, forbedre medarbejdernes tilgængelighed til borgerdata samt reducere unødvendig dokumentation.

Initiativet er støttet af Sundhedsstyrelsens *Pulje til at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen*.

Tilgange og indsatser

I initiativet har Holbæk Kommune samarbejdet med IT-leverandøren InCare om udviklingen af digitale interfaceskærme til kommunens plejecentre. Intentionen med skærmene er at styrke en helhedsorienteret, borgerrettet dokumentationspraksis. Skærmene giver et samlet overblik over alle borgere på de enkelte plejecentre og sikrer, at den vigtigste dokumentation om hver borger samles ét sted. Skærmen tager udgangspunkt i "Blomsten" og borgernes generelle trivsel.³ Den er delt op i faner, og det generelle overbliksbillede viser rækker med alle borgerne og informationer, såsom hvem borgeren er (for eksempel med billede og navn), hvordan deres blomst ser ud, eventuelle allergier, kontaktperson og de seneste notater.

Interfaceskærmene anvendes især under triageringsmøder, borgerkonferencer og ved vagtskifte, hvor de sikrer, at medarbejderne kan have faglig sparring om borgerne baseret på et fælles vidensgrundlag. For at understøtte implementeringen ansatte kommunen medarbejdere, kaldet "faglige fyrtårne," på hvert plejehjem. Disse medarbejdere havde ansvar for at drive implementeringsprocessen og sikre, at løsningen blev lokalt forankret. Samtidig blev der oprettet læringsteams med ansvar for dokumentation og teknisk support. Disse teams gav løbende støtte til medarbejderne i anvendelsen af de nye digitale løsninger og spillede en vigtig rolle i at sikre en smidig overgang til den nye praksis.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en formel effektmåling af de digitale interfaceskærme, men interviews med medarbejdere og ledere peger på flere væsentlige erfaringer fra initiativet.

Medarbejderne fremhæver, at interfaceskærmene har forbedret både den faglige dialog og det tværfaglige samarbejde omkring videndeling. Tidligere måtte medarbejderne hver især bruge deres egne tablets for at danne sig et overblik over borgerne, men fraværet af et samlet overblik gjorde processen tidskrævende og fragmenteret. For eksempel krævede det, at medarbejderne kikkede ind på hver enkelt borger for at se oplysninger som "Blomsten" og triageringsstatus, hvilket kunne føre til, at medarbejderne mistede overblikket, når de nåede til den sidste borger. Interfaceskærmene har løst denne udfordring ved at skabe et helhedsoverblik, hvor medarbejderne hurtigt kan se, hvilke borgere der har hvilken status, og hvad der kræver handling. En grafisk visning, der kombinerer "Blomsten" med triageringsfarverne (rød, gul, grøn), gør oplysningerne mere intuitive og lettere at afkode. Skærmene bruges aktivt under vagtskifte, triageringsmøder og borgergennemgange, hvilket ikke blot styrker sparringen mellem medarbejderne, men også forbedrer dialogen mellem forskellige vagtlag og faggrupper.

Selvom dokumentationen primært udføres individuelt, har dialogen foran skærmene ført til færre misforståelser og større sikkerhed for, at det dokumenterede er korrekt. Visualiseringen gør det desuden nemmere for medarbejderne at identificere, hvornår der er behov for handling, hvilket understøtter en mere effektiv og sikker praksis.

Interfaceskærmene har også en tidsbesparende effekt. Tidligere tog det længere tid for medarbejderne at orientere sig på deres tablets, hvor de skulle klikke ind på hver enkelt borger. Dette blev ofte

³ Blomsten er et redskab til arbejde helhedsorienteret med udgangspunkt i borgerens psykologiske behov, læs mere her: <https://www.sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Blomsten>

kombineret med en længere kaffepause, som ikke altid var nødvendig. Med interfaceskærmene kan medarbejderne hurtigt danne sig et samlet overblik, hvilket øger effektiviteten.

En anden vigtig erfaring fra initiativet er, at et godt samarbejde med IT-leverandøren er afgørende. Løbende dialog gjorde det muligt at afklare tekniske muligheder, teste løsninger og justere dem inden for de tekniske rammer. Dette samarbejde sikrede, at løsningen blev tilpasset medarbejdernes behov og praksis.

En tredje erfaring handler om vigtigheden af at forberede de fysiske rammer for implementering. Interfaceskærmene, der viser fortrolige persondata, var oprindeligt planlagt til opsætning i personalerum. På et af plejecentrene viste personalerummene sig dog at være for små, og skærmene blev derfor placeret på gangarealer. Dette skabte udfordringer med GDPR-reglerne, da møder ved skærmene foregik på gangen, hvor både medarbejdere, borgere og pårørende kunne færdes. Ved et senere tilsyn blev plejecentret gjort opmærksom på problemet, hvilket understregede behovet for at afdække praktiske forhold på forhånd.

Endelig er der læring forbundet med brugen af eksterne medarbejdere, de såkaldte faglige fyrtårne, der blev tilknyttet plejecentrene for at sikre implementeringen og forankringen af skærmene. Fyrtårnene fungerede som superbrugere og bidrog til oplæring, men nogle medarbejdere oplevede, at de trak sig fra brugen af skærmene, fordi fyrtårnene tog føringen. Dette betød, at ejerskabet over praksissen først for alvor blev etableret, da de faglige fyrtårne ikke længere var en del af processen.

Aalborg Kommune: Fjernelse af unødigt dokumentation, styrkelse af patientsikkerhed og forbedring af fagligt samarbejde

Formål

Aalborg Kommunes dokumentationsinitiativ havde flere formål: at reducere unødvendig dokumentation, sikre kontinuitet og patientsikkerhed, forbedre det tværfaglige samarbejde og skabe en større bevidsthed om dokumentationens rolle i praksis. Disse mål sigtede på at gøre dokumentationen mere meningsfuld og relevant for både medarbejdere og borgere.

Tilgange og indsatser

Aalborg Kommune har med initiativet arbejdet på at styrke dokumentationsprocesserne gennem konkrete tiltag, der skal gøre arbejdet mere effektivt og sammenhængende. Et af de centrale tiltag var at samle al dokumentation vedrørende sårtriage i Cura, hvilket erstattede brugen af Microsoft Excel og flere tunge arbejdsskemaer. Formålet var at skabe en mere overskuelig og centraliseret løsning, som reducerer kompleksiteten for medarbejderne.

Derudover indgik kommunen et samarbejde med et lokalt lægehus for at forenkle dokumentationen på demensudredningsområdet. Dette samarbejde førte til udviklingen af et digitalt demensudredningsskema, som erstattede det tidligere manuelle system. Den nye digitale løsning skulle sikre en bedre tværsektoriel overgang for borgerne og reducere risikoen for, at vigtige oplysninger blev overset i lægehuset.

Udviklingsarbejdet blev gennemført med en medarbejderinddragende tilgang. Kommunen afholdt workshops og oprettede arbejdsgrupper, hvor medarbejderne aktivt deltog i udviklingen og afprøvede de nye tiltag i praksis. Medarbejderne havde løbende mulighed for at give feedback og komme med input til processen, hvilket blev fremhævet som afgørende for, at tiltagene blev relevante og anvendelige i hverdagen.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en formel effektmåling af dokumentationsinitiativerne, men interviewpersonerne fremhæver flere positive erfaringer. Den nye elektroniske løsning til demensudredning har forbedret kommunikationen på tværs af sektorer. Tidligere oplevede kommunale medarbejdere ofte, at lægerne ikke læste de papirbaserede demensudredningsskemaer, hvilket kunne føre til tab af vigtig information. Med det digitale skema er dialogen mellem læger og kommunale medarbejdere blevet styrket, hvilket højner kvaliteten af både borgerens serviceniveau og behandling ved at sikre, at information deles og anvendes mere effektivt.

Interviewpersonerne vurderer også, at de forbedrede dokumentationspraksisser indirekte kan have en positiv effekt på borgerne. Ved at sikre mere præcis og sammenhængende dokumentation kan kvaliteten af plejen forbedres, og borgerne kan opleve mere velfungerende forløb. Der er dog opmærksomhed på, at ændringerne primært påvirker interne arbejdsgange og derfor ligger så langt fra borgernes dagligdag, at de ikke nødvendigvis mærker dem direkte.

Sorø Kommune: Væk med bøvlet – Forenkling af dokumentation i Nexus

Formål

Sorø Kommune har arbejdet med initiativet *Væk med bøvlet – Forenkling af dokumentation i Nexus*. Formålet med projektet har været at forenkke dokumentationsarbejdet, forbedre det tværfaglige samarbejde ved at gøre det lettere at se borgernes behov, samt skabe meningsfulde arbejdsgange for alle faggrupper, der anvender det elektroniske omsorgssystem Nexus.

Tilgange og indsatser

Ved hjælp af metoden Samskabt Styring og en høj grad af medarbejderinvolvering afholdt kommunen workshops for at identificere udfordringer og udvikle løsninger på dokumentationsproblemer i Nexus. Et af de centrale tiltag var at samle information ét sted i Nexus for at skabe bedre overblik og sammenhæng. Dette gjorde det lettere for medarbejdere fra forskellige faggrupper at få adgang til hinandens dokumentation, hvilket tidligere havde været en betydelig udfordring. Det blev blandt andet konstateret, at visitatorer, ergoterapeuter samt social- og sundhedsassistenter og -hjælpere anvendte forskellige skærmbilleder i systemet. Dette resulterede i, at faggrupperne ofte dokumenterede forskellige steder og på måder, der ikke altid var klare eller tilgængelige for andre medarbejdere.

Udviklingsprocessen blev gennemført som en bredt inddragende proces. Omkring 20 medarbejdere og ledere fra forskellige områder i ældreplejen deltog og bidrog til at identificere problemer i det tværfaglige dokumentationsarbejde samt udvikle nye løsninger. Processen blev konkretiseret gennem seks workshops, hvor superbrugere fra forskellige faggrupper deltog aktivt. Kommunale udviklingskonsulenter faciliterede workshopsene, hvilket sikrede, at alle relevante perspektiver blev hørt og inddraget. Forvaltningen spillede en central rolle i at organisere og koordinere samskabelsesprocessen, hvilket bidrog til en struktureret og inkluderende tilgang.

Efter afslutningen af *Væk med bøvlet* lancerede kommunen initiativet *Fat i fagligheden*, som havde til formål at højne den faglige kvalitet i dokumentationen. Kommunen havde bemærket, at døgnrytmeplanerne ofte manglede væsentlige detaljer, der kunne hjælpe med at forstå og opdage årsager til ændret adfærd hos borgerne. I samarbejde med eksterne konsulenter blev der arbejdet på at styrke døgnrytmeplanerne ved at øge mængden af relevante faglige detaljer. Fokus var på at beskrive borgernes adfærd konkret, hvordan medarbejderne håndterede situationen, og om adfærden var nyopstået. Dette initiativ har resulteret i mere nuanceret og anvendelig dokumentation, som i højere grad understøtter både medarbejdere og borgere i deres dagligdag.

Erfaringer

Kommunen har ikke gennemført en formel effektmåling af initiativerne, men interviews indikerer flere positive erfaringer. *Væk med bøvlet* har ifølge medarbejderne bidraget til et bedre overblik over borgerrelateret dokumentation i Nexus, hvilket understøtter en højere kvalitet i plejen. Samtidig har initiativet øget medarbejdernes bevidsthed om dobbeltdokumentation. Medarbejderne er nu mere opmærksomme på kun at dokumentere, hvor det er nødvendigt, hvilket reducerer unødigt arbejde og skaber mere præcise oplysninger.

Det efterfølgende initiativ *Fat i Fagligheden* har også, ifølge interviewpersonerne, haft positive effekter. Tidligere var dokumentationen ofte kortfattet og gav utilstrækkelig indsigt i borgerens situation. Et eksempel på dette kunne være notater som: "Aase har haft problemer med at falde til ro om natten," uden yderligere detaljer om, hvad medarbejderne gjorde for at hjælpe, eller hvor omfattende problemet var. Med *Fat i Fagligheden* er der nu øget fokus på at lave mere detaljerede beskrivelser og undgå "oneliners." Initiativet lægger vægt på at beskrive, hvordan problemerne viser sig i praksis, hvordan medarbejderne håndterer dem, og om der er mønstre eller bagvedliggende årsager. Dette giver et mere helhedsorienteret indblik i borgerens dag og styrker grundlaget for at planlægge bedre plejeindsatser.

Implementeringen af de nye praksisser har dog ikke været uden udfordringer. Flere medarbejdere udtrykte modstand mod at ændre de vante arbejdsgange og havde svært ved at se behovet for

forandringerne. For at adressere denne modstand afholdt projektkonsulenter og plejecenterledere faste opsamlingsmøder med medarbejderne. Her blev ændringerne forklaret og rammesat for at skabe mening og forståelse. Derudover blev der gennemført individuelle samtaler med medarbejdere for at afdække deres specifikke behov og bekymringer. Som et resultat heraf blev der blandt andet udviklet visuelle guides, der på en enkel måde forklarede, hvordan den nye dokumentationspraksis skulle anvendes. Selvom al modstand ikke er forsvundet, har disse tiltag bidraget til at øge forståelsen og accepten af den nye praksis på tværs af organisationen og styrket samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere.