



Meningsfuld dokumentation i ældreplejen

Januar 2025

RAMBOLL

Bright ideas. Sustainable change.

Rambøll – Meningsfuld dokumentation i ældreplejen

Dato **Januar 2025**

Udarbejdet **Rambøll Management Consulting**

af

Bestilt af **Sundhedsstyrelsen**

Titel **Meningsfuld dokumentation i ældreplejen**

Indholdsfortegnelse

Indledning	1
1. Indledning	2
2. Tværgående fund	6
3. Initiativer	10
4. Meningsfuld dokumentation og dokumentationspraksis	14
5. Tilgange til styrkelse af dokumentation og dokumentationspraksis	18
5.1 Forenkling af dokumentationssystemer og arbejdsgange	18
5.2 Dokumentationspraksis baseret på tillid, læring og faglighed	25
5.3 Samskabt dokumentation og dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg	30
5.4 Styrke kompetencer til at arbejde meningsfuldt med dokumentation	35
5.5 Afrunding	39
Bilag 1: Litteraturliste	40
Bilag 2: Undersøgelsens metode og datagrundlag	42

1

Indledning

1. Indledning

Dokumentation er en afgørende del af den daglige opgaveløsning for alle medarbejdere på ældreområdet. Dokumentationen muliggør værdifuld videndeling på tværs af faggrupper, vagtlag og ledelsesniveauer. Dokumentation er også nødvendig for at sikre både patientsikkerheden, borgerrettigheder og en høj kvalitet i de sundheds- og omsorgsfaglige ydelser, som borgeren modtager.

Der er dog store lokale og fagspecifikke forskelle på, hvordan dokumentationsopgaven løftes på kommunale plejehjem og i hjemmeplejen.¹ I en år-række har der også været en opmærksomhed på, at "bøvlede", tidskrævende og komplekse krav til dokumentationsopgaven stjæler både tid og ressourcer fra kerneopgaven.²

lyset af dette har flere kommuner i de senere år eksperimentert med nye tilgange til dokumentation. Det har blandt andet handlet om, hvordan man kan fjerne unødvendige dokumentationskrav, inddrage medarbejdere i forbedringsprocesserne og styrke oplevelsen af, at dokumentationsarbejdet er meningsfuldt, både blandt ledere, medarbejdere og borgere.³ Siden 2021 er en række kommuner på ældreområdet også blevet frisat fra statslige og kommunale dokumentationskrav som en del af velfærdsaftalerne.⁴ Erfaringerne fra en midtvejsevaluering af aftalerne viser, at frisættelsen har potentielle til at højne kvaliteten i ældreplejen, øge medarbejdernes faglige frihed og frigive tid til borger-nær pleje.⁵

Fra politisk hold lægger den nyligt vedtagne ældrelov (2024) op til, at den kommunale ældrepleje over hele landet skal frisættes med en lavere grad af central styring af, hvordan og hvor meget der skal dokumenteres.⁶ Det handler om, at arbejdet med dokumentation i højere grad skal være mindre tidskrævende og give mening lokalt. Ambitionerne handler også om, at tilliden til medarbejderne og den lokale ledelses kompetencer styrkes, og at

borgerne oplever mere selvbestemmelse og værdighed i plejen.

Den nye ældrelovs ambitioner stiller store krav til kommunerne, der i højere grad selv får ansvaret for omfanget af og måden, hvorpå dokumentationsarbejdet skal håndteres. Der er derfor behov for at gøre viden og erfaringer fra kommuner, der allerede har påbegyndt arbejdet, bredt tilgængelige. På den måde kan man sikre, at kommuner landet over kan finde inspiration til forskellige måder at arbejde med dokumentation som et *meningsfuldt* redskab til at styrke kvaliteten af ældreplejen, hvis eller når de overvejer at ændre deres tilgang til dokumentation og dokumentationspraksis.

Rapportens formål

For at understøtte dette arbejde har Rambøll Management Consulting (herefter Rambøll) på vegne af Sundhedsstyrelsens Videncenter for ældrepleje gennemført en afdækning af, hvordan udvalgte kommuner på ældreområdet har arbejdet med at skabe en målrettet og meningsfuld dokumentation og dokumentationspraksis. Denne rapport samler op på dette arbejde.

Rapporten har til formål at beskrive konkrete tilgange til dokumentationsarbejdet. I undersøgelsen har der været særligt fokus på at belyse fire aspekter:

- Hvad formålet med arbejdet har været
- Hvordan arbejdet har været tilrettelagt
- Hvilke muligheder og udfordringer, der er opstået undervejs i arbejdet
- Hvilke forhold, der er vigtige for at komme godt i mål med nye dokumentationstilgange, der skaber positive forandringer – både organisatorisk og for medarbejdere, borgere og pårørende.

Dermed bidrager rapporten både med et solidt, vidensbaseret grundlag for den lokale dialog og som inspiration til, hvordan man lokalt kan arbejde med dokumentation og dokumentationspraksis for at

¹ PA Consulting (2023): Dokumentationspraksis i den kommunale ældrepleje.

² FOA (2022): Dokumentation i ældreplejen: Status og udvikling.

³ Se eksempelvis Sundhedsstyrelsens pulje *Styrket omsorg og nærvær i ældreplejen*: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer>.

⁴ Lov om velfærdsaftaler på ældreområdet (LOV nr. 879 af 12/05/2021).

⁵ VIVE (2023): Midtvejsevaluering af velfærdsaftaler – Forsøg med frisættelse i syv kommuner på dagtilbuds-, folkeskole- og ældreområdet, 2021-22.

⁶ Ældrelov (LOV nr. 1651 af 30/12/2024).

sikre, at den bliver så relevant, enkel og meningsfuld som muligt.

Rapporten henvender sig først og fremmest til lokale beslutningstagere, kvalitets- og udviklingskonsulenter samt ledere i kommunerne, som er med til at sætte retning for og gennemføre forbedringsindsatser i forhold til dokumentationspraksis og dokumentation på ældreområdet.

Rapportens datagrundlag

Rapportens undersøgelse hviler på data fra en række kvalitative kilder. Dels består rapporten af fem indledende interviews med vidensaktører på ældreområdet⁷ samt desk research af rapporter, evalueringer og andre tekstmaterialer. Disse kilder har tjent som vigtig baggrundsviden på området og understøttet udvælgelsen af konkrete initiativer, der er medtaget i undersøgelsen. Hertil består undersøgelsen af dybdegående studier af udvalgte initiativer i ni kommuner,⁸ der har arbejdet med at forbedre dokumentation og dokumentationspraksis. I denne del af undersøgelsen har Rambøll gennemført 38 interviews med nøglepersoner, herunder kommunale beslutningstagere (ældrechefer, udviklingskonsulenter mv.) samt daglige ledere og medarbejdere (SOSU-assistenten og -medhjælper, sygeplejersker) på en række plejehjem og i hjemmeplejen. Hertil har Rambøll også gennemført besøg på tre plejehjem, hvor det gennem observationsstudier er undersøgt, hvordan de nye dokumentationstiltag bruges og opleves i praksis.⁹

Læsevejledning

Foruden denne indledning er rapporten struktureret i fire kapitler samt et bilag, der indeholder en nærmere beskrivelse af rapportens metodiske og datamæssige grundlag.

Kapitel 2 består af en opsamling på undersøgelsens tværgående fund om, hvordan man på ældreområdet kan arbejde målrettet med at forbedre dokumentation og dokumentationspraksis.

Kapitel 3 giver en kort introduktion til de ni kommunale initiativer, som danner grundlaget for undersøgelsen.

Kapitel 4 diskuterer, hvornår dokumentation og dokumentationspraksis opleves som meningsfuld – og hvornår det ikke gør.

Kapitel 5 præsenterer undersøgelsens fire hovedafsnit. Disse afsnit er struktureret omkring de overordnede formål, der har ligget bag de ni initiativers arbejde med at forbedre dokumentation og dokumentationspraksis på ældreområdet. De fire formål er:

- **Formål 1:** Forenkling af dokumentationssystemer og arbejdsgange
- **Formål 2:** Dokumentationspraksis baseret på tillid, læring og faglighed
- **Formål 3:** Samskabt dokumentation og dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg
- **Formål 4:** Styrke kompetencer til at arbejde meningsfuldt med dokumentation

Hvert af de fire afsnit i kapitel 5 er bygget op omkring en række delmål, der nuancerer formålene. Under hvert delmål præsenteres de tværgående erfaringer fra initiativerne med fokus på de tiltag, der er blevet iværksat for at styrke dokumentation og dokumentationspraksis. Hvert afsnit konkretiserer disse indsigter med praksisnære eksempler.

Til rapporten hører også en mere dybdegående beskrivelse af de ni kommunale initiativer.

Begrebsafklaring

I rapporten anvendes en række begreber, som det er hensigtsmæssigt at præsentere indledningsvist:

- **Dokumentation og dokumentationspraksis:** I rapporten refererer begrebet dokumentationspraksis til de metoder og arbejdsgange, der anvendes til at udføre dokumentation i det

⁷ Interviews blev foretaget med repræsentanter fra FOA, VIVE, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, OK Fonden og Køge Kommune.

⁸ De udvalgte kommuner var: Aalborg Kommune, Billund Kommune, Halsnæs Kommune, Holbæk Kommune, Københavns Kommune, Roskilde Kommune, Sorø Kommune, Sønderborg Kommune og Thisted Kommune.

⁹ Besøgene på plejehjem fandt sted i Roskilde, Holbæk og Sønderborg Kommune.

daglige arbejde, mens dokumentation henviser til det konkrete resultat af disse arbejdsgange.

- **Interviewpersoner:** Når rapporten omtaler *interviewede medarbejdere*, henvises der til medarbejdere på plejehjem og i hjemmeplejen, som har været involveret i de ni initiativer. Hvis der refereres til interviewede kommunale beslutningstagere eller ansatte i de kommunale forvaltninger, vil dette fremgå eksplicit.
- **Personcentreret omsorg:** Med dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg, menes en helhedsorienteret tilgang, hvor der i dokumentationen tages udgangspunkt i borgers perspektiv og bidrager til en pleje og omsorg, der sætter borgerens unikke ønsker og behov i centrum.¹⁰ Teorien om personcentreret omsorg er udarbejdet af den engelske psykolog Tom Kitwood og videreført af den engelske psykolog Dawn Brooker.
- **Service- og Sundhedslov:** I rapporten refereres flere steder til dokumentationskrav, der knytter sig til Service- og Sundhedsloven.¹¹ I praksis leverer medarbejdere på plejehjem og i hjemmeplejen ofte pleje, der omfatter hjælp efter begge lovgivninger, eksempelvis hjælp til at komme ud af sengen eller i bad efter Serviceloven og sårpleje efter Sundhedsloven.
- **Fælles Sprog III:** Oplysninger, der knytter sig til indsatser, der gives efter Service- og Sundhedsloven, skal dokumenteres i den fælles kommunale dokumentationsstandard, Fælles Sprog III.¹² Der er dog forskelle på, hvordan medarbejderne skal dokumentere efter de to lovgivninger. Kort fortalt skal medarbejderne ved indsatser efter Serviceloven kun dokumentere afvigelser i borgernes funktionsevnetilstand, som ikke er forventelige. Ved levering af sundhedslovsydelser skal medarbejderne derimod altid dokumentere. Derfor er det vigtigt, at medarbejdere i ældreplejen ved, hvilke dokumentationskrav de to love stiller, hvilke dele

af plejen der hører under hvilken lov, og hvordan indsatserne skal registreres i Fælles Sprog III.

God læselyst!

¹⁰ For en introduktion til personcentreret omsorg, se Sundhedsstyrelsen (2019): Personcentreret omsorg i praksis.

¹¹ For en uddybning af de to lovgivningers betydning på ældreområdet, se eksempelvis Sundheds- og Ældreministeriet og Kommunernes Landsforening (2018).

¹² Fælles Sprog III rummer indsatser, der knytter sig til både Serviceloven (borgernes funktionsevnetilstand) og Sundhedsloven (borgernes helbreds-tilstand).

2

Tværgående fund

2. Tværgående fund

I dette kapitel præsenteres de centrale fund fra rapportens analyse, som går på tværs af de ni kommunale initiativer. Indledningsvist er det værd at fremhæve rapportens hovedkonklusion: Selvom kommunerne har stået over for forskellige udfordringer og anvendt forskellige tilgange, viser analysen, at der er et stort potentiale i at arbejde systematisk med at styrke dokumentation og dokumentationspraksis. En vigtig erfaring i mange af initiativerne har været, at tunge og tidskrævende arbejdsgange omkring dokumentation ikke nødvendigvis skyldes statslige lovkrav. I stedet skyldes de ofte lokalt udviklede og fastlagte retningslinjer og praksisser, der gennem lokale initiativer kan ændres og forenkles. På denne måde kan dokumentationen blive et meningsfuldt redskab til at styrke den borgernære pleje og omsorg samt det løbende kvalitetsarbejde på ældreområdet – til gavn for både ledere, medarbejdere og borgere.

Hvad er meningsfuld dokumentation og dokumentationspraksis?

Undersøgelsen har identificeret en række faktorer, der har betydning for, hvornår dokumentation og dokumentationspraksis i ældreplejen opleves som meningsfuld:

- **Meningsfuld dokumentation:** Dokumentation opleves som meningsfuld, når det styrker videndeling om borgeren på tværs af organisationen, understøtter en værdig omsorg for borgerne og hjælper medarbejderne med at følge de lovgivningsmæssige krav, der gælder på ældreområdet.
- **Meningsfuld dokumentationspraksis:** Dokumentationspraksis opleves som meningsfuld, når dokumentationskravene er praktiske og letanvendelige, når de tydeliggør, hvorfor man skal dokumentere, som man gør, og når det, hvor relevant, sker i en samskabende proces, hvor borgerne inddrages og får medindflydelse på, hvad der dokumenteres.
- **Dokumentation og dokumentationspraksis, der ikke opleves som meningsfuld:** Dokumentation og dokumentationspraksis opleves som udfordrende, når det leder til dobbeltdokumentation, dokumentationen ikke bruges fagligt som led i at levere en værdig, nærværende og omsorgsfuld pleje til borgerne, og når dokumentationspraksissen opleves som unødigt tids- og ressourcekrævende.

Hvilke formål ligger bag arbejdet?

Undersøgelsen har identificeret fire centrale formål, der har dannet grundlag for de inddragede kommuners arbejde med at forbedre dokumentation og dokumentationspraksis på ældreområdet:

- **Forenkling af dokumentationssystemer og arbejdsgange:** Formålet er at rydde op i dokumentationskrav, der ikke knytter sig til kerneopgaven, udvikle nye løsninger, der forbedrer brugervenligheden af elektroniske omsorgssystemer, samt forenkle og forbedre faglig praksis omkring dokumentation i henhold til Service- og Sundhedsloven og lokale retningslinjer.
- **Dokumentationspraksis baseret på tillid, læring og faglighed:** Formålet er at fremme en dokumentationspraksis, hvor dokumentation bruges som et redskab til læring fremfor kontrol, hvor medarbejderne i fællesskab anvender deres faglighed i dokumentationsarbejdet, og hvor den faglige ledelse aktivt støtter dokumentationsarbejdet, så medarbejderne kan levere værdig pleje og omsorg af høj kvalitet til borgerne.
- **Samskabt dokumentation og dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg:** Formålet er at understøtte en dokumentationspraksis, hvor dokumentationen sker i samarbejde med borgeren, hvor pårørende og civilsamfundet bidrager som aktive medspillere i dokumentationspraksis, og hvor målet er at sætte borgerens individuelle ønsker og behov i centrum.
- **Styrke kompetencer til at arbejde meningsfuldt med dokumentation:** Formålet er at klæde medarbejderne på til at varetage nye tilgange til dokumentation ved at styrke deres forståelse af, hvorfor og hvordan der skal dokumenteres, samt udvikle konkrete færdigheder, der gør dokumentationsmetoderne lettere at anvende.

Hvilke tværgående erfaringer har kommunerne gjort sig?

Undersøgelsen har identificeret seks centrale tværgående erfaringer på baggrund af de inddragede kommuners arbejde med at styrke dokumentation og dokumentationspraksis:

- **Stort potentiale i at gentænke dokumentation og dokumentationspraksis:** Erfaringer fra initiativerne viser, at der er stor værdi i at nytænke måden, dokumentation udføres på. Flere steder har man mindsket dobbeltdokumentation og meningsløse registreringer samt forbedret arbejdsgangene omkring elektroniske omsorgsjournaler. I flere initiativer har man erfaret, at udfordringerne med tunge arbejdsgange omkring dokumentation ikke skyldes statsligt pålagte krav, men derimod udspringer af lokalt udviklede praksisser, som man er lykkedes med at forbedre. Blandt interviewpersonerne er der enighed om, at arbejdet har bidraget til mere tid til den nære pleje, bedre muligheder for tværfaglige drøftelser og en dokumentationspraksis, der i højere grad sker i samarbejde med borgerne. Samlet set er der stor tilfredshed med de forbedringer, initiativerne har ført til.
- **Medarbejderejerskab er afgørende:** Erfaringerne fra initiativerne viser, at de mest hensigtsmæssige resultater opstår, når nytænkning af dokumentationspraksis tager udgangspunkt i medarbejdernes hverdag. Det er dem, der har den bedste forståelse for de udfordringer og behov, der skal løses for at levere en værdig pleje. Flere initiativer har været præget af en åben og kontinuerlig dialog med medarbejderne. Her har man diskuteret, hvordan forandringer påvirker deres daglige arbejde, lyttet til deres input og idéer, og sikret, at de får den nødvendige faglige støtte til at håndtere de nye arbejdsgange.
- **Den faglige ledelse skal involveres fra starten:** Mange af idéerne til initiativerne er opstået i forvaltningen. Erfaringerne fra initiativerne viser dog, at før idéerne kan blive til virkelighed, er det vigtigt, at den daglige ledelse på plejehjem og i hjemmeplejen involveres. Ledelsen skal ikke kun støtte initiativet, men også tage ansvar for at føre det ud i livet lokalt. I flere af initiativerne, har den faglige ledelse taget styringen og vist medarbejderne, at arbejdet med dokumentation er vigtigt og prioriteret. Dette har især været vigtigt i en travl hverdag, hvor mange andre opgaver konkurrerer om opmærksomheden, og hvor det kan være udfordrende at finde tid og overskud til at lære nye systemer og arbejdsgange.
- **Tværfagligt samarbejde og fælles læringskultur som løftestang:** Eksempler fra flere initiativer viser, at et stærkt tværfagligt samarbejde ikke alene gør dokumentationen mere retvisende og fagligt relevant, men også styrker kvaliteten af plejen. Når medarbejdere systematisk mødes på tværs af faggrupper for at drøfte dokumentationen, øges forståelsen for hinandens roller og faglighed, ligesom den samlede opgaveløsning bliver mere sammenhængende. Samtidig peger erfaringerne på, at dokumentation bør være et fælles anliggende, der løbende diskuteres og evalueres i formelle mødefora, workshops eller 'udviklingscaféer'. Dermed skabes en åben læringskultur, hvor fejl ses som læringsmuligheder frem for kritikpunkter, og hvor medarbejderne oplever større tryk og ansvarsfølelse.
- **Borgerinddragelse skaber meningsfuld og personcentreret dokumentation – når det giver mening for borgeren:** Erfaringerne viser, at borgere ofte værdsætter at blive inddraget i dokumentationsarbejdet. Medarbejderne oplever også, at dokumentation baseret på borgernes situation fører til en mere værdig pleje og en højere grad af selvbestemmelse, hvor borgernes individuelle ønsker og behov i højere grad står centralt i dokumentationsarbejdet. Men det står også klart, at ikke alle borgere ønsker eller kan deltage aktivt. Her er det vigtigt, at medarbejderne tager udgangspunkt i en dialog med borgeren for at finde ud af, hvad der giver mening for dem. Inddragelsen skal tage udgangspunkt i borgerens behov og præferencer uden at presse løsninger ned over hovedet på dem. På den måde forbliver dokumentationen respektfuld og relevant.
- **Forandringer tager tid:** En vigtig indsigt fra initiativerne er, at nytænkning af dokumentationspraksis er en proces, der kræver både tid og ressourcer. Udviklingen har ofte involveret mange

interessenter – fra forvaltningen og faglige ledere til medarbejdere, pårørende og civilsamfund. Det kræver ofte grundig forberedelse og kan indebære ændringer i dybt forankrede kulturer og normer omkring dokumentation. Erfaringen viser, at forandringer af dokumentation og dokumentationspraksis ikke sker fra den ene dag til den anden. De kræver vedholdenhed og en kontinuerlig indsats for at blive succesfuldt implementeret og forankret i praksis.

3

Initiativer

3. Initiativer

Dette afsnit giver en kort beskrivelse af de ni initiativers formål og tilgange til at styrke dokumentation og dokumentationspraksis. Den nærmere undersøgelse af initiativerne og deres betydning følger i Kapitel 5. I den senere analyse bliver nogle initiativer behandlet mere indgående end andre. Det betyder ikke, at de anses som vigtigere, men afspejler, at visse initiativer har haft et større omfang og vedrørt flere forskellige aspekter af dokumentation og dokumentationspraksis. I metodebilaget har vi indsat henvisninger til materialer om initiativerne, hvor man kan læse nærmere om deres formål, projektbeskrivelse og resultater.

Københavns Kommune har gennem flere år arbejdet på at gøre dokumentationsarbejdet inden for ældreområdet mere intuitivt, enkelt og meningsfuldt for medarbejderne. 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. Som en del af arbejdet har Københavns Kommune blandt andet søgt at forbedre overblikket og rydde op i det elektroniske journalsystem Cura, så medarbejderne lettere kan dele information og samtidig overholde kravene til patientsikkerhed. Et konkret initiativ har været frisættelsen af et forsøgsplejehjem. Her har medarbejdere og den lokale ledelse fået frie rammer til at eksperimentere med nye dokumentationspraksisser, der giver mening i deres hverdag.

Sønderborg Kommune har med initiativet *Forenkling og kvalitet styrker omsorg og nærvær for borgerne* haft til formål at forenkle og styrke kvaliteten af dokumentationspraksis. Målet har været at frigøre mere tid til omsorg og nærvær med borgere i ældreplejen. Kommunen har anvendt en medarbejderinddragende tilgang, hvor medarbejdere blev frikøbt til at deltage i arbejdsgrupper, der udviklede og testede løsninger gennem småskalaafprøvnings. Konkret har man arbejdet på at reducere antallet af papirskemaer, dokumentationsvejledninger og tjeklister, forbedre arbejdsgangene i de elektroniske omsorgssystemer og den interne kommunikation, sikre tidstro dokumentation hos borgeren og fremme en kultur med tillid til, at kollegaer følger aftaler, så kun afvigelser fra borgerens normaltilstand dokumenteres. Tiltagene er gennemført i hjemmehjælps- og plejehjemsenheder i hele kommunen for at skabe en ensartet og fælles praksis i dokumentationsarbejdet.

Roskilde Kommune har med initiativet *Samskabt Tilsyn* udviklet og afprøvet en ny tilsynsmodel, der samler tilsynet af indsatser på tværs af Service- og Sundhedsloven. Formålet har været at skabe en helhedsorienteret tilgang med fokus på tillid, dialog og læring fremfor de kontrolhensyn, man oplever i de eksisterende tilsyn. Samskabt Tilsyn adskiller sig fra de eksisterende tilsyn på en række områder. Mens traditionelle tilsyn bygger på interviews og journalgennemgange, er et centralt element i Samskabt tilsyn, at den tilsynsførende følger medarbejderne på deres vagt for at opnå et indblik i deres dagligdagsrutiner. Tilsynsbesøget tager afsæt i et kommunalt udviklet kvalitetskompas med tilhørende kvalitetsmarkører.¹³ Den tilsynsførende benytter på besøget kvalitetsmarkørerne til at vurdere, om dokumentationen eksempelvis bruges til at understøtte en værdig og nærværende kontakt mellem borgere og medarbejdere og til at styrke borgernes selvbestemmelse. Under tilsynsbesøget afholder tilsynsførende og medarbejdere læringsdialoger. Her bruges den tilsynsførendes observationer til at drøfte, hvordan praksis kan udvikles for bedst at understøtte pleje af høj kvalitet. Organisatorisk adskiller Samskabt Tilsyn sig yderligere fra andre tilsyn, idet det er forankret i lokale kvalitetsråd på plejehjem og i hjemmeplejen. Kvalitetsrådene består af borgere, pårørende, medarbejdere, ledere, Ældrerådet og repræsentanter fra civilsamfundet, som mødes fire gange om året. Rådene modtager både skriftlige og mundtlige tilbagemeldinger fra de tilsynsførende. Rådene har til opgave at udpege fokusområder for tilsynet, drøfte resultaterne og beslutte,

¹³ Det kommunale kvalitetskompas beskriver, hvad der betragtes som god kvalitet i Roskilde Kommunes ældrepleje. Det fungerer som et redskab til en helhedsorienteret kvalitetsvurdering og tager udgangspunkt i fire temaer: værdighed, livskvalitet, omsorg og styring. Under hvert tema findes kvalitetsmarkører, der beskriver, hvordan kvalitet skal afspejle sig i praksis, hvordan den kan vurderes, og hvordan dokumentation kan understøtte målene.

hvilke konkrete indsatser der skal igangsættes. Intentionen er, at ved at inddrage en bred vifte af aktører med dybt lokalt kendskab, kan man opnå en tilsynsmodel med fokus på de forhold, der gør sig gældende på de enkelte plejehjem eller hjemmeplejeenheder.

Halsnæs Kommune har med initiativet *Personcentreret omsorg* ønsket at styrke den personcentrerede dokumentation og sikre, at dokumentationen anvender et værdigt og respektfuldt sprog. Som en konkret ændring dokumenteres alle oplysninger om borgerne nu i journaler og døgnrytmeplaner i "jeg-form". 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.

Thisted Kommune har med initiativet *Styrket omsorg og nærvær i ældreplejen* undersøgt, hvordan kunstig intelligens kan forbedre kvaliteten af dokumentation på ældreområdet og samtidig styrke medarbejdernes kompetencer i dokumentationsopgaven. Som en del af initiativet implementerede kommunen blandt andet AppWriter, en teknologi til stemmegenkendelse og oplæsning. AppWriter hjælper medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder ved at gøre det muligt at diktere og få teksten læst højt. Derudover udviklede kommunen, i tæt samarbejde med medarbejderne, en ordbog med relevante fagudtryk for at understøtte en høj faglig kvalitet i skriftlig dokumentation, også for medarbejdere med sproglige udfordringer. For at sikre en succesfuld implementering uddannede kommunen over 100 medarbejdere i brugen af teknologien og udarbejdede flere instruktionsvideoer, der fungerer som praktisk støtte i det daglige arbejde.

Billund Kommune ønskede med initiativet *Sammen om dine data* at forenkle dokumentationspraksis ved at eliminere u hensigtsmæssige arbejdsgange og dobbeltdokumentation. Målet var at skabe en mere meningsfuld dokumentation, der i højere grad afspejler borgernes reelle situation og behov. Blandt de konkrete tiltag i initiativet var en forbedring af omsorgssystemet Nexus, som blev gjort mere brugervenligt. I den forbindelse blev der udarbejdet visuelle journalmanualer for at højne den faglige kvalitet og gøre læringsprocessen mere tilgængelig for medarbejderne. Som en del af indsatsen introducerede kommunen også et "Nexus-kørekort" for nye medarbejdere. Dette initiativ bidrog til at sikre ensartet faglighed og korrekt brug af systemet på tværs af hele medarbejdergruppen. Implementeringen blev understøttet af frikøbte superbrugere og sidemandsoplæring, hvilket sikrede en bedre overgang fra udvikling til daglig praksis.

Holbæk Kommune har med initiativet *Fagligt overskud til omsorg og nærvær* haft til formål at styrke den personcentrerede pleje og fremme tværfaglig dialog. I samarbejde med en IT-leverandør udviklede kommunen digitale interfaceskærme til plejehjemmene. Disse skærme giver et samlet overblik over alle borgere på de enkelte plejehjem og sikrer, at den vigtigste dokumentation om hver borger samles ét sted. Interfaceskærmene giver alle medarbejdere adgang til samme information om borgerne, hvilket styrker den faglige kontinuitet. Skærmene bruges særligt under triageringsmøder og borgerkonferencer samt ved vagtskifte. Her bidrager de til, at alle medarbejdere kan have faglig sparring om borgerne på et fælles vidensgrundlag. For at understøtte implementeringen ansatte kommunen medarbejdere – såkaldte "faglige fyrtårne"¹⁴ – på hvert plejehjem. Disse medarbejdere havde ansvar for at drive implementeringsprocessen og sikre lokal forankring. Derudover blev der oprettet læringsteams med ansvar for dokumentation og teknisk support, som løbende støttede medarbejderne i anvendelsen af de nye digitale løsninger.

Aalborg Kommune har ønsket at reducere unødvendig dokumentation, styrke kontinuiteten og patient-sikkerheden samt forbedre det tværfaglige samarbejde. Som konkrete tiltag optimerede kommunen

¹⁴ I flere af initiativerne har kommunerne ansat medarbejdere med særligt ansvar for at udvikle og implementere de konkrete tiltag samt oplære øvrige medarbejdere. Disse medarbejdere har haft forskellige betegnelser, såsom "faglige fyrtårne" og "superbrugere". Fremover benævnes sådanne medarbejdere som "superbrugere".

dokumentationspraksissen ved at samle al dokumentation vedrørende sårtriage ét sted i Cura. Derudover indgik kommunen et samarbejde med et lokalt lægehus for at forenkle dokumentationen på demensudredningsområdet. Dette resulterede i udviklingen af et digitalt demensudredningsskema, der erstattede det tidligere manuelle system. Den digitale løsning skulle sikre en bedre tværsektoriel overgang for borgerne og at lægehuset ikke overså vigtige oplysninger. Udviklingsarbejdet blev gennemført med en medarbejderinddragende tilgang. Kommunen afholdt workshops og oprettede arbejdsgrupper, hvor medarbejdere udviklede og afprøvede nye tiltag i praksis.

Sorø Kommune ønskede med initiativet *Væk med bøvlet* at sætte borgeren i centrum ved at forenkle dokumentationsarbejdet og styrke det tværfaglige samarbejde, så borgernes behov blev mere tydelige. Ved hjælp af metoden Samskabt Styring¹⁵ og en høj grad af medarbejderinvolvering afholdt kommunen workshops for at identificere udfordringer og udvikle løsninger. Et af de konkrete tiltag var at samle information ét sted i Nexus for at skabe bedre overblik. Dette gav medarbejdere fra forskellige faggrupper lettere adgang til hinandens dokumentation, hvilket tidligere havde været en udfordring.

Efter *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 arbejdede kommunen på at styrke døgnrytmeplanerne ved at øge mængden af relevante faglige detaljer. Fokus blev lagt på at beskrive borgernes adfærd konkret, hvordan medarbejderne håndterede situationen, og om adfærden var nyopstået. Dette initiativ sikrede mere nuanceret og anvendelig dokumentation, som understøtter både medarbejdere og borgere i hverdagen.

¹⁵ For en nærmere beskrivelse af metoden om *Samskabt Styring*, se: <https://vpt.dk/samskabt-styring>

4

Meningsfuld dokumentation og dokumentationspraksis

4. Meningsfuld dokumentation og dokumentationspraksis

Hvornår dokumentation opleves som meningsfuld

Blandt alle undersøgelsens interviewpersoner – fra kommunale beslutningstagere og konsulenter, over fagpersoner fra interesseorganisationer, til daglige ledere og medarbejdere på plejehjem og i hjemmeplejen – er der enighed om, at dokumentation er, og bør være, en central del af kerneopgaven på ældreområdet. Det fremhæves også, at det ikke nødvendigvis er et mål i sig selv at dokumentere mindre. Derimod er det vigtigste, at dokumentationen opleves som meningsfuld. Interviewpersonerne har forskellige perspektiver på, hvornår dokumentation er meningsfuld. På tværs af initiativerne fremhæves tre forhold, der er af afgørende betydning.

- **Understøtte videndeling:** Interviewpersonerne fremhæver, at dokumentationen skal understøtte videndeling. Det drejer sig både om horisontal videndeling på tværs af forskellige faggrupper (SOSU-assistenten og -hjælper, sygeplejersker, terapeuter, mv.) og vertikal videndeling mellem forskellige organisatoriske lag (medarbejdere, lokale ledere, kommunale beslutningstagere). Horisontal videndeling understøtter en koordineret indsats og sikrer kontinuitet i plejen. Når en medarbejder eksempelvis noterer og deler oplysninger om ændringer i en borgers funktionsevnetilstand, kan kollegerne skabe et fælles perspektiv på borgeren og sikre, at alle er klædt på til at møde de borgere, de har ansvar for. De daglige registreringer og notater kan samtidig indgå i den vertikale videndeling. Her kan lokale ledere og kommunale beslutningstagere samle de data, der løbende dokumenteres, i samlede oversigter, som giver et overblik over kvaliteten af den pleje, der leveres. Denne samlede viden kan understøtte strategiske beslutninger om, hvordan ressourcer skal prioriteres, eller om nye tiltag bør iværksættes for at styrke praksis omkring plejen. Begge former for videndeling er centrale. I denne rapport fokuserer vi dog primært på horisontal videndeling. Det skyldes, at flertallet af de undersøgte initiativer netop omhandler denne form.
- **Sikre en værdig omsorg for borgerne:** Interviewpersonerne fremhæver, at dokumentationen skal sikre en værdig omsorg for borgerne. Dokumentationen skal bidrage til et samlet overblik over de aspekter af borgerens livssituation, der er afgørende for, at man kan levere pleje af høj kvalitet, og at indsatser tilrettelægges ud fra den enkelte borgers behov og ønsker. Dette er også centralt for at opbygge en god relation mellem medarbejderen og borgeren.
- **Sikre overholdelsen af lovgivning og kommunale retningslinjer:** Interviewpersonerne fremhæver, at dokumentationen skal sikre, at medarbejderne overholder både de lovgivningsmæssige krav i Sundheds- og Service-loven og de lokalt fastsatte kommunale retningslinjer for dokumentation på ældreområdet. Dette er afgørende for patientsikkerheden og borgernes rettigheder. Det bidrager til en ensformighed i praksis, hvor borgeren modtager en pleje af så høj kvalitet, som de retsmæssigt har krav på.

”

Det er meningsfuld dokumentation, når det kan gøre en forskel for borgeren og for den næste, der kommer i vagt, for at kunne yde den bedst mulige pleje og omsorg.

Afdelingsleder, Plejehjem

”

Meningsfuld dokumentation fjerner enormt mange forstyrrelser. Det giver mulighed for at koncentrere sig om opgaven. Det gør, at man ikke skal huske alt muligt, og det hjælper på stressniveauet. Det giver et teamspirit-samarbejde. I stedet for at vi hver især gør tingene på vores egen måde, gør man tingene sammen.

Social- og sundhedsassistent

Hvornår dokumentationspraksis opleves som meningsfuld

På baggrund af undersøgelsen, har Rambøll også identificeret tre forhold, der har betydning for, at dokumentationspraksis – dvs. måden, man arbejder med dokumentation på i dagligdagen – opleves som meningsfuld.

- **Praktisk og let at anvende:** Et flertal af de interviewede medarbejdere fremhæver, at kravene til måden, der dokumenteres på, skal være praktiske og lette at anvende i en ofte travl hverdag. Det drejer sig eksempelvis om brugervenlige elektroniske journaliseringssystemer, hvor medarbejderne hurtigt kan få overblik over, hvor man kan finde og indtaste oplysninger. Det drejer sig også om, at oplysningerne skrives i et kort og præcist sprog, der er let at forstå, uanset medarbejdernes faglige baggrund.
- **Formål skal være tydeligt:** Det skal være tydeligt, hvorfor man dokumenterer, som man gør. Det fremhæves af flere interviewpersoner, at der ligger en stor ledelsesmæssig opgave i at få formidlet, hvordan dokumentationsmetoderne og de data, der genereres, gavner de forskellige faggruppers opgaveløsning, eller er vigtige for kvalitetsudviklingen i kommunen eller lokalt på plejehjem eller i hjemmeplejen. Dette anses af interviewpersonerne som nødvendigt for at medarbejderne oplever arbejdsgangene som meningsfulde.
- **Dokumentation i samskabende proces:** Et flertal af interviewpersoner fremhæver, at dokumentationsarbejdet bør være en samskabende proces, hvor borgere så vidt som muligt involveres. Både medarbejdere og lokale ledere fortæller i interviews, at borgerinddragelse i dokumentationspraksis kan bidrage til en øget følelse af selvbestemmelse og værdighed hos borgerne. Borgerinddragelse kan også fremme en tillidsbaseret dialog mellem borger og medarbejdere, ligesom borgerfeedback kan mindske misforståelser om, hvilke ønsker og behov borgeren faktisk har. Omvendt fremhæves det i interviews også, at ikke alle borgere ønsker eller kan deltage i dokumentationsarbejdet, og at man bør respektere disse ønsker.

”

Medarbejderne kunne godt tænke sig mere forenkling (...) men det med at passe på, at man ikke har for mange steder hvor man skal sætte krydser, men have tillid til at opgaverne bliver gjort, i stedet for afkrydsningsskemaerne.

Plejhjemsleder

Hvornår dokumentation og dokumentationspraksis ikke opleves som meningsfuld

Det er også værd at fremhæve, hvilke typer af dokumentation og dokumentationspraksisser, interviewpersonerne ikke oplever som meningsfulde. I tråd med tidligere undersøgelser^{16,17} peger undersøgelsen på tre centrale udfordringer.

- **Dobbeltdokumentation:** Flere interviewpersoner fremhæver det som en kilde til frustration, at den samme oplysning (for eksempel om medicinering, ændringer i en borgers helbreds- eller funktionsevnetilstand) skal indtastes i flere forskellige elektroniske systemer, flere steder i det samme system, eller både først skal registreres på papir og derefter elektronisk. En del af udfordringerne skyldes, at dokumentationen skal efterleve krav fra to lovgivninger – Serviceloven og Sundhedsloven. Flere medarbejdere fortæller, at de ofte har svært ved at vurdere, hvornår og hvor de skal registrere oplysninger i forhold til den ene eller anden lov og derfor ender med at dokumentere det samme flere steder. Det er dog ikke alene statslige krav, der skaber meningsløs dokumentation. Flere interviewpersoner peger på, at udfordringer med dobbeltdokumentation

¹⁶ VIVE (2023): U hensigtsmæssig dokumentation og behandling i sundhedsvæsenet - Analyse af begreber, drivkræfter og mulige indsatsområder

¹⁷ FOA (2022): Dokumentation i ældreplejen: Status og udvikling

ofte udspringer af lokalt fastsatte procedurer. For at sikre, at oplysninger ikke går tabt, eller for at leve op til kvalitetsforventninger i forbindelse med tilsyn eller journaliseringspligten, har flere kommuner tilføjet ekstra lag af dokumentation, eksempelvis i form af ekstra tjeklister til medicin eller behandlingsskemaer. Dette kan føre til unødigt gentagelse af de samme informationer og dermed oplevelsen af meningsløs eller overflødig dokumentation.

- **Manglende faglig relevans:** Flere interviewpersoner oplever, at dokumentation ikke altid bruges fagligt til opgaveløsningen. Mange registreringer anses ikke som fagligt relevante. Det gælder eksempelvis, når man skal sætte kryds ved skemaer og tjeklister, der ikke bidrager til at forstå borgerens faktiske behov og ønsker. Flere steder fremhæves det, at en sådan "afkrydsningskultur" kan føre til, at dokumentationen bliver et mål i sig selv frem for et redskab til opgaveløsningen.

”

Du skal skifte mellem to lovgivninger, og det gør det svært for dem, der ikke har en særlig høj uddannelse. (...) Der ligger noget patient-sikkerhed i dokumentation, det er jeg absolut fortaler for, men man kunne godt forsimple det lidt.

Ældrechef

- **Tids- og ressourcekrævende dokumentationspraksis:** Interviewpersonerne peger også på dokumentationen, der ifølge interviewpersonerne skaber værdi, men hvor selve dokumentationspraksissen opleves som tids- og ressourcekrævende. Denne udfordring hænger sammen med de elektroniske omsorgsjournalsystemer. Flere medarbejdere fortæller i interviews, at systemerne ofte er langsomme, svære at finde rundt i, og at man derfor kan bruge lang tid på at finde den rette information. Men det handler også om udfordringer ved videndeling på tværs af faggrupper (for eksempel visitatorer, sygeplejersker, SOSU-assistenten og -hjælperen m.fl.). Flere interviewpersoner fortæller, at forskellige tilgange til og sprogbrug omkring dokumentation på tværs af faggrupper kan gøre det svært at forstå, hvad hinanden dokumenterer. Udfordringerne kan også skyldes, at forskellige faggrupper ikke nødvendigvis benytter de samme indgange til systemerne og derfor ikke har adgang til de samme informationer.

5

Tilgange til styrkelse af dokumentation og dokumentationspraksis

5. Tilgange til styrkelse af dokumentation og dokumentationspraksis

I de følgende afsnit præsenterer vi analysen af, hvordan de ni kommunale initiativer har arbejdet med at styrke dokumentation og dokumentationspraksis på ældreområdet. Som nævnt i indledningen er kapitlet struktureret ud fra de fire formål, der har været styrende for kommunernes arbejde. De fire formål er:

- **Formål 1:** Forenkling af dokumentationssystemer og arbejdsgange
- **Formål 2:** Dokumentationspraksis baseret på tillid, læring og faglighed
- **Formål 3:** Samskabt dokumentation og dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg
- **Formål 4:** Styrke kompetencer til at arbejde meningsfuldt med dokumentation

5.1 Forenkling af dokumentationssystemer og arbejdsgange

Mange af de lokale initiativer bygger på et ønske om at gøre op med komplekse systemer og arbejdsgange omkring dokumentation og dokumentationspraksis, som har skabt forvirring og frustration blandt medarbejderne og trukket ressourcer væk fra den personcentrerede pleje. Konkret har flere initiativer arbejdet på at forenkle dokumentationssystemer og arbejdsgange med følgende tre delmål for øje: (1) Oprydning i mængden af arbejdsgange og dokumentationskrav, (2) Forsimpling af arbejdsgange omkring dokumentation og (3) Styrket brug af de elektroniske omsorgs- og journaliseringsystemer. Nedenfor udfolder vi udfordringer og løsninger relateret til disse formål ved hjælp af praksisnære eksempler.

5.1.1 Oprydning i mængden af arbejdsgange og dokumentationskrav

En konkret udfordring, der går på tværs af flere initiativer, knytter sig til mængden af papirskemaer, tjeklister og dokumentationsvejledninger på plejehjem og i hjemmeplejen. Flere steder oplever man, at mængden af dokumentationskrav gennem flere år er steget støt. Et flertal af de interviewede medarbejdere giver udtryk for, at de oplever mængden af krav som "et stort dokumentationsspil", der er svært at navigere i. Medarbejderne fortæller, at de bruger betydelig tid på at registrere oplysninger flere steder, sætte kryds i de rigtige bokse og sikre, at de følger de forskellige vejledninger – opgaver, der kræver meget tid, men som ikke altid opleves at understøtte kerneopgaven om at levere personcentreret omsorg af høj kvalitet.

”

Udgangspunktet har været at høre medarbejderne, hvad der fylder hos dem i hverdagen. Det har været bottom-up, og vi har lagt stor værdi i at sige, at det er medarbejdernes projekt, det er ikke vores. Så det er dem, der har sagt, hvilke udfordringer, der har været.

Kvalitetskonsulent

Flere kommuner har derfor eksperimenteret med at rydde op og sortere i lokale regler og dokumentationskrav, så de bliver mere praktiske og lette at anvende og derved mere meningsfulde. Tilgangene har varieret mellem initiativerne på tværs af kommunerne og afspejler forskelle i udgangspunkter og ambitionsniveauer. Fælles for alle initiativer er et dobbelt fokus: dels på at reducere og rydde op i, hvad der skal dokumenteres, og dels på at forenkle, hvordan dokumentationen udføres. En anden fællesnævner er, at initiativerne tager udgangspunkt i et grundigt og medarbejderinddragende forarbejde. Her gennemgås de eksisterende arbejdsgange og dokumentationspraksisser systematisk for at identificere problemer og sikre, at løsningerne adresserer de udfordringer, medarbejderne oplever i deres daglige arbejde.

Sønderborg Kommune er et eksempel på, hvordan man kan rydde op i arbejdsgange og dokumentationskrav, men også hvordan en lokal dokumentationspraksis kan ende med at skabe dokumentationskrav, der opfattes som meningsløse. Medarbejderne fortæller i interviews, at de oplevede udfordringer med, at

dokumentationen blev foretaget flere forskellige steder for at sikre, at kollegaerne kunne finde de nødvendige oplysninger. De fortæller også, at medarbejdere ofte selv opfandt nye tjeklister og skemaer for at sikre, at opgaverne blev udført korrekt. Ved en omfattende gennemgang af dokumentationspraksis fandt projektmedarbejderne i Sønderborg Kommune 92 forskellige papirskemaer i brug på plejehjem samt i hjemme- og sygeplejen. Ofte udfyldte medarbejderne disse skemaer af ren rutine uden nødvendigvis at reflektere over, hvad de skulle bruges til – og mange af dem blev makuleret umiddelbart derefter. Medarbejderne fortæller i interviews, at intentionerne bag denne dokumentationspraksis var gode, men førte til dokumentation, som ikke var meningsfuld. For eksempel førte det ofte til, at medarbejderne mistede overblikket og brugte unødigt tid på at registrere den samme information flere steder. Det illustrerer, at en dokumentationspraksis, der skabes lokalt i kommunerne for at efterleve krav til eksempelvis tilsyn eller journaliseringspligt, kan ende med at blive oplevet som meningsløs og tidskrævende.

”

De tiltag, vi har gjort med at fjerne skemaerne, er vi lykkedes godt med. Medarbejderne kunne hurtigt se, at det gav god mening. De arbejdsgange, hvor det blev lettere, det har de taget til sig.

Kvalitetskonsulent

For at rydde op i dokumentationen begyndte de i Sønderborg Kommune en proces, der startede med spørgsmålet: "Hvor lidt dokumentation kan vi nøjes med?". Dette spørgsmål blev brugt som afsæt for en afdækning af dokumentationspraksissen i kommunen. Som en del af processen faciliterede de blandt andet en brainstormworkshop med deltagelse af lokale ledere, frikøbte nøglemedarbejdere, IT-leverandører og Dansk Selskab for Patientsikkerhed. Formålet var at identificere de konkrete problemer, som medarbejderne oplevede i deres daglige dokumentationsarbejde. Derefter testede de frikøbte medarbejdere forskellige tiltag gennem småskalaafprøvninger, som blev justeret undervejs.

Medarbejderne i Sønderborg Kommune fortæller, at de igennem initiativet er lykkedes med at fjerne de 92 papirskemaer, hvoraf 74 helt er udgået, mens resten er blevet integreret i den elektroniske omsorgsjournal. Tiltagene har betydet, at medarbejderne i langt mindre grad registrerer de samme oplysninger flere steder, ligesom de oplever lettere og mindre tidskrævende rutiner omkring dokumentationen. Oprydningsarbejdet har også gavnet relationen til borgerne. Erfaringer fra initiativet viser, at den tid, der tidligere blev brugt på dokumentation, nu i højere grad bruges hos borgeren. Borgerne oplever, at dette skaber øget tryghed.¹⁸

I Københavns Kommune har man også over en årrække arbejdet med at rydde op og sortere i dokumentationskrav og -skemaer. Overordnet set har det, i tråd med initiativet i Sønderborg Kommune, medført positive reaktioner fra medarbejderne, der nu oplever dokumentationen som mere overskuelig og meningsfuld. Oprydningsarbejdet afslørede dog også, at nogle medarbejdere faktisk værdsatte dele af den eksisterende praksis, herunder tjeklister og vejledningsskemaer til

”

Når borgeren skal have hjælp til toiletbesøg, bliver det skrevet i døgn-rytmeplanen, notatet, opgaven, tilstanden og også kalenderen – for så er der ingen tvivl om, at kollegaen ser det.

Social- og sundhedsmedhjælper

”

Når vi skal indføre noget nyt, tager jeg ud og besøger dem. Vi tager en snak om, hvad de tænker, og de får lov til at lufte deres frustrationer. Når jeg så forklarer, hvordan det faktisk kan gøre deres arbejdsdag lettere, kan de godt se pointen. Det er en meget håndholdt tilgang, men den virker. Men med 43 plejehjem kræver det virkelig mange ressourcer.

Udviklingskonsulent

¹⁸ Dansk Selskab for Patientsikkerhed (2022) Kvalitet og forenkling af dokumentation: [inspirationskatalog-kvalitetogforenkling-september2022.pdf](https://www.patientsikkerhed.dk/inspirationskatalog-kvalitetogforenkling-september2022.pdf)

dokumentation, fordi det gav dem en følelse af faglig tryghed. Som en del af implementeringen priorerede forvaltningen derfor at besøge plejehjem og hjemmeplejeenheder lokalt for at tage dialogen 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 erfaringen, at den gav gode resultater. Når forvaltningen udviste åbenhed omkring udfordringerne og tog sig tid til at forklare, hvad ændringerne betød i praksis, kunne medarbejderne bedre se meningen med dem.

De to eksempler illustrerer tre bredere indsigter, der går igen på tværs af flere initiativer. For det første viser eksemplerne, at der ligger et potentiale i at rydde op i arbejdsgange og dokumentationskrav. Initiativerne i flere kommuner har resulteret i en reduktion af antallet af arbejdsgange og skemaer. Dette har ført til, at medarbejderne bruger mindre tid på dokumentation og mere – og ikke mindst bedre – tid sammen med borgerne.

For det andet illustrerer de, at oprydning i arbejdsgange kræver en åben dialog med medarbejderne, særligt med dem, der indledningsvis er mest skeptiske over for forandringer. Dette skal sikre, at ændringerne i dokumentationspraksis opleves som meningsfulde.

For det tredje viser de, at oprydning og forenkling af dokumentationspraksis kræver en grundig og ærlig selvevaluering af ens egen dokumentationspraksis. Som en medarbejder fra et plejehjem udtrykker det: "Man er nødt til at gå sig selv efter i sømmene." Flere projektmedarbejdere på tværs af kommunerne understreger vigtigheden af først at kortlægge den eksisterende praksis. Erfaringerne viser, at oprydning i dokumentation ikke er et quickfix. Projektmedarbejderne fremhæver, at det har krævet omfattende dataindsamling, inddragelse af mange forskellige aktører, for eksempel både lokale ledere og IT-leverandører, udvikling af nye teknologiske løsninger samt mere grundlæggende kulturændringer. Mange af disse ændringer bygger på tillid til, at medarbejderne løfter opgaverne og følger aftalerne, selv når dokumentationskravene mindskes. Særligt denne tillidsbaserede kulturændring har vist sig krævende og er et centralt fokus i afsnit 5.2.

5.1.2 Forsimpling af arbejdsgange omkring dokumentation

En anden konkret udfordring, der går på tværs af flere initiativer, handler om kravene til faglig praksis og dokumentation på tværs af Service- og Sundhedsloven. Tidligere undersøgelser har vist, at omkring 40 pct. af de ansatte i ældreplejen oplever udfordringer ved, at borgerne i ældreplejen i dag kan få hjælp efter to forskellige lovgivninger (hhv. Serviceloven og Sundhedsloven).¹⁹ Flere af undersøgelsens interviewpersoner fortæller også, at medarbejderne ofte oplever udfordringer med at forstå, hvilke plejeindsatser og tilstandsvurderinger der hører under henholdsvis Sundheds- og Serviceloven og hvordan disse skal registreres i Fælles Sprog III. Derfor har en række initiativer haft fokus på at oplære medarbejderne i, hvordan lovgivningerne skal fortolkes og anvendes i praksis.

Fokus på at styrke forståelsen af Service- og Sundhedsloven har blandt andet været en prioritet i Billund Kommune, hvilket både kommer til udtryk gennem undersøgelsens interviews og artikler om initiativet.²⁰ Ved introduktionen af den fælleskommunale dokumentationsstandard Fælles Sprog III oplevede mange medarbejdere en begrænset forståelse af, hvordan og hvornår forskellige helbredstilstande (Sundhedsloven) og

”

I Fælles Sprog III-metoden er der 43 helbredstilstande i sundhedsloven og 31 funktionsevne-tilstande i Serviceloven, som de skal forholde sig til, når de dokumenterer. Det er mange at holde styr på, og der er ikke en logik i den måde, de anvendes på.

Projektleder

¹⁹ FOA (2023): Servicelov og sundhedslov – Udfordringer i ældreplejen ved at yde hjælp efter to lovgivninger

²⁰ [Fagbladet FOA | Overdokumentation i ældreplejen: Service- og sundhedsloven skal integreres bedre](#)

funktionsevnetilstande (Service-loven) skulle registreres. For at imødekomme dette satte kommunen fokus på medarbejderopklæring. Blandt andet blev der udviklet visuelle journalmanualer og etableret sidemandsoplæring og udviklingscaféer, som gjorde læringsprocessen mere tilgængelig for medarbejderne. Tidligere

”

I hjemmeplejen giver det mening at registrere funktionsevnetilstande, fordi borgerne ofte revisiteres, og leverandør og myndighed ofte skal snakke sammen. Men på plejehjem er det ikke så vigtigt, da beboerne får pleje i faste, helhedsorienterede pakker inden for nogle klare rammer. [...]

Derfor fik [det frisatte] plejehjem lov til at droppe registreringen af funktionsevnetilstande og i stedet skrive om borgernes motivation, mål og ønsker for hverdagen i et fritekstfelt i Cura. Ændringen affødte flere faglige samtaler om, hvordan de bedst kan støtte og motivere beboerne. Så projektet har ikke kun ændret dokumentationen, men i lige så høj grad gavnet fagligheden blandt medarbejderne.

Projektleder

havde kommunens plejehjem og hjemmeplejeenheder meget forskellige praksisser for, hvordan man dokumenterede i forhold til de to lovgivninger. Interviewpersonerne fortæller, at de gennem det øgede fokus på oplæring nu har opnået en større fælles forståelse for, hvorfor det giver mening med to lovgivninger, og hvordan de skal implementeres i det daglige arbejde.

I Københavns Kommune har udfordringen med Service- og Sundhedsloven været anderledes. Her oplevede man, at logikken med to lovgivninger gav mening i hjemmeplejen. Her skal borgerne løbende visiteres til bestemte ydelser, og detaljerede registreringer af funktionsevnetilstande er et vigtigt redskab, når forskellige myndigheder skal kommunikere med hinanden. På plejehjemmene tænkte man derimod ikke på samme måde i forskellige logikker og lovgivninger. Her er medarbejdernes udgangspunkt, at man leverer en "helhedsorienteret" tilgang til plejen af borgerne. Medarbejderne på kommunens plejehjem har givet udtryk for, at de mange registreringer i forskellige kategorier af tilstande i Fælles Sprog III imidlertid gør det svært at bevare overblikket og se borgerne som hele mennesker.

Som led i et forsøg på at løse udfordringen med at forstå logikken i Service- og Sundhedsloven på plejehjemmene fik et friskt forsøgsplejehjem mulighed for at igangsætte prøvehandlinger med løsninger, der kunne give mening lokalt. I det, projektmedarbejderne italesætter som den største af prøvehandlingerne, blev medarbejderne fritaget fra at skulle registrere funktionsevnetilstande i det elektroniske omsorgs- og journaliseringssystem (EOJ) Cura, som de tidligere havde gjort. I stedet skulle de dokumentere borgernes "motivation" i et fritekstfelt.

Forsøgsplejehjemmet i Københavns Kommunes nye tilgang med at dokumentere i et fritekstfelt førte på nogle måder til en mindre systematisk og mere fleksibel dokumentationspraksis. Ikke desto mindre oplevede medarbejderne ændringen som meningsfuld, da praksissen nu er bedre tilpasset deres behov i forhold til, hvad der skal dokumenteres, og bedre stemmer overens med deres daglige interaktion med borgerne. Samtidig har den nye dokumentationspraksis styrket samarbejdet med borgerne. Selvom kommunen ikke har foretaget en grundig evaluering af tiltaget, fremhæver de interviewede projektmedarbejdere fra kommunen, at borgerne i højere grad oplever at have samtaler om deres faktiske ønsker i hverdagen. Dette står i modsætning til tidligere, hvor interaktionerne ofte bar præg af at besvare rutinemæssige spørgsmål om deres tilstand.

De ovenstående eksempler illustrerer to tværgående indsigter. For det første peger eksemplerne på, at en systematisk oplæring af medarbejderne i Service- og Sundhedsloven og Fælles Sprog III er godt givet ud. Det øger medarbejdernes forståelse af lovgivningerne og deres implementering i det daglige arbejde. For det andet viser eksemplerne, at det kan være en fordel at arbejde med mere fleksible tilgange til dokumentationskravene for i nogen grad at kunne tilpasse dokumentationen til den lokale kontekst. Dette kan øge meningsfuldheden for medarbejderne.

5.1.3 Styrket brug af de elektroniske omsorgs- og journaliseringsystemer

Den tredje og sidste udfordring drejer sig om brugen af EOJ-systemer. En tværgående udfordring skyldes integrationen mellem Fælles Sprog III og EOJ-systemerne Cura og Nexus. Flere interviewede medarbejdere oplever systemerne som fragmenterede, da man ofte skal navigere gennem flere menuer og felter. Det skaber usikkerhed om, hvilke data der er væsentlige at dokumentere de forskellige steder (f.eks. under observationsnotater, døgnrytmeplan, funktionsvurdering m.v.). At skulle finde informationer mange steder gør det også vanskeligt at få et samlet helhedsbillede af borgerne i systemet. Det skyldes eksempelvis, at medarbejderne skal klikke ind på hver enkelt borger på deres tablet for at se status og ikke har adgang til et samlet overblik over alle borgerne.

”

Formålet er jo at gøre data mere tilgængelig for medarbejderne, fordi vores EOJ-system er ekstremt komplekst. Der kan nogle gange opstå forvirring over, hvor man kan finde den data, man skal bruge. Det kan tage lang tid at finde det, og der er mange klik.

Projektleder

En anden udfordring skyldes forskellige indgange til EOJ-systemerne på tværs af faggrupper, hvilket vanskeliggør videndeling og forståelse for hinandens arbejde. Eksempelvis har man i Sorø Kommune konstateret, at visitatorer, ergoterapeuter, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere har forskellige skærbilleder i systemerne. Det medfører i visse tilfælde, at faggrupperne dokumenterer forskellige steder og på hver deres måde, hvilket ikke altid er klart for andre medarbejdergrupper.

Flere initiativer har derfor beskæftiget sig med at gøre EOJ-systemerne lettere at anvende. Flere af de initiativer, der er inkluderet i denne analyse, handler om implementeringen af nye velfærdsteknologiske løsninger, som skal gøre det lettere for medarbejderne at dokumentere i systemerne. Initiativerne har blandt andet handlet om udvikling af digitale dokumentationsskærme, der skaber et sammenhængende overblik over borgerens helbred, samt stemmegenkendelsesteknologier og nye apps, der gør det lettere for medarbejderne at benytte systemerne. Nedenfor præsenterer vi en række væsentlige eksempler på arbejdet med disse tiltag.

I Thisted Kommune indeholdt initiativet 1) talegenkendelse, 2) oplæsningsteknologi og 3) machine learning og AI, som skulle lette dokumentationsopgaven i EOJ-systemerne for medarbejderne. Kommunen valgte kun at gå videre med talegenkendelse og oplæsningsteknologi. Det skyldes, at de her kunne benytte en eksisterende løsning, AppWriter, og dermed spare tid og ressourcer ved ikke at skulle udvikle deres egen teknologiske løsning. AI-løsningen var tænkt som en hjælp til at guide medarbejderne til at placere dokumentationen de rigtige steder i systemet. På grund af begrænset tid og ressourcer samt erfaringer med, at teknologien endnu ikke er moden nok til implementering, valgte kommunen dog at indsnævre ambitionerne til implementeringen af AppWriter. Projektmedarbejderne fortæller dog, at deres erfaringer fra initiativet viser et stort potentiale i AI til at øge kvaliteten i dokumentationen. Erfaringerne med AppWriter er uddybet i afsnit 5.4.2.

I Holbæk Kommune har man også arbejdet på at gøre dokumentationen i EOJ-systemerne mere tilgængelig for medarbejderne. Kommunen indgik et samarbejde med en IT-leverandør, der udbyder en digital interfaceskærm. Skærmen er designet til at give et overblik over alle borgere på plejehjemmet. Præcis hvordan indholdet på skærmen skulle sættes op, og hvilke oplysninger der skulle være tilgængelige, blev udviklet i et samarbejde mellem IT-leverandøren og kommunens medarbejdere. Skærmen tager udgangspunkt i 'Blomsten'²¹ og borgernes generelle trivsel. Den er delt op i faner, og det generelle overbliksbillede

²¹ 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>

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. Skærmen bliver tændt flere gange om dagen, blandt andet ved vagtskifte, under triagering og ved borgerkonferencer.

”

Hver morgen, kl. 7, bliver skærmen tændt, og medarbejderne tjekker, om der er nogle aftaler. Så bliver den tændt igen om formiddagen til triagering eller borgerkonference, hvor der tjekkes om beboerne har fået deres faste medicin. Så bliver den tændt igen til aftenvagten om eftermiddagen, hvor dagvagten triagerer med aftenvagten. Dernæst til nattevagten, hvor aftenvagten triagerer med nattevagten.

Alt i alt er skærmen udgangspunktet for alle vores faglige snakke om borgerne.

Plejhjemsleder

Medarbejderne i Holbæk Kommune dokumenterer som udgangspunkt ikke i fællesskab, men dialogen om dokumentationen med udgangspunkt i interfaceskærmen har en række afledte effekter på dokumentationen. Ved at have en dialog om dokumentationen kan medarbejderne bedre udrydde eventuelle misforståelser eller opklare de uklarheder, der kan opstå ved skriftlig kommunikation. Medarbejdernes oplevelse er, at dette styrker sikkerheden i, at det der dokumenteres, er korrekt. Samtidig kan det at tilgå dokumentationen med udgangspunkt i noget visuelt – 'Blomsten' med triageringsfarverne – gøre det lettere for alle at forstå, hvornår det er nødvendigt at handle. Endelig har brugen af interfaceskærmen en tidsbesparende effekt, da medarbejderne nu bruger kortere tid på at orientere sig i og læse dokumentationen. Plejhjemslederen fortæller, at det førhen ofte tog længere tid at gennemgå dokumentationen, når medarbejderne sad med deres egen tablet, da de skulle klikke ind på hver enkelt borger, og da det ofte blev kombineret med en længere kaffepause, som der ikke nødvendigvis var behov for. Førhen var der også færre faglige drøftelser mellem medarbejderne, fordi de sad med hver deres tablet. At medarbejderne nu samles foran interfaceskærmen for at få overblik over borgerne har medført øget faglig dialog mellem medarbejderne. Samtidig anvendes skærmen, som nævnt, ved vagtskifte. Det har betydet, at den tværfaglige dialog mellem både vagtlag og forskellige faggrupper også er blevet styrket.

I Holbæk Kommune var interfaceskærmene, der viser fortrolige persondata, planlagt til opsætning i personalerum. Men på det pågældende plejehjem var personalerumene små, hvilket førte til, at skærmene blev opsat på gangarealer. Det medførte, at møder ved skærmene måtte afholdes på gangen, hvor både medarbejdere, borgere og pårørende færdes. Ved et senere tilsyn blev plejhjemmet gjort opmærksom på, at denne løsning skabte udfordringer med at overholde GDPR-reglerne for behandling af persondata. Medarbejderne på plejhjemmet i Holbæk Kommune

For medarbejderne i Holbæk Kommune har interfaceskærmen forbedret den faglige dialog og det tværfaglige samarbejde omkring videndeling. Tidligere sad hver enkelt medarbejder med sin egen tablet, når de skulle danne sig et overblik over borgerne. På tableten var der ikke et samlet overbliksbillede over alle borgere og deres status. Helt lavpraktisk betød det, at medarbejderne skulle klikke ind på hver enkelt borger for eksempel for at se deres 'blomst' og triageringsstatus. Ifølge medarbejderne kunne dette føre til, at man risikerede at glemme, hvad der stod hos den første borger, når man var nået til den sidste. Helhedsoverblikket på interfaceskærmen gør nu, at medarbejderne hurtigt kan se, hvilke borgere der har hvilken status, og hvad der er behov for. Det kan de blandt andet, fordi der for hver enkelt borger nu er en figur, der kombinerer 'Blomsten' og triageringsfarverne: rød, gul og grøn.

”

Nu snakker man sammen. Set i bakspejlet var det fjollet, at medarbejderne sad med hver deres tablet i stedet for at de snakker sammen - at man også har dialogen om, hvad man ellers kunne gøre.

Plejhjemsleder

erfaredede derfor i løbet af implementeringen, at det havde været en fordel at afdække de fysiske og praktiske rammer for installationen af skærmene på forhånd.

Initiativet i Billund Kommune er et andet eksempel på, hvordan man har arbejdet med bedre brug af de elektroniske systemer. Her har medarbejdere i kommunen arbejdet med mange mindre tiltag for at gøre dokumentationspraksissen mere meningsfuld. En del af disse tiltag har blandt andet handlet om, hvordan man kan bruge EOJ-systemet Cura på en mere meningsfuld måde. Projektmedarbejderne fortæller for eksempel, at de har arbejdet med at integrere et separat system til tidlig opsporing og triage i Cura, så denne dokumentation er tydelig for alle medarbejdere. Det betyder, at alle medarbejdergrupper kan handle på det, der bliver observeret.

”

Medarbejderne får bedre redskaber i form af triage, nemmere arbejdsgange og bedre arbejde med forskellige fagligheder. Borgerne får mere effektive medarbejdere omkring sig, som er bedre klædt på.

Sekretariatschef

I Aalborg Kommune har man også arbejdet med at gøre omfattende fysiske testskemaer for sygeplejerskers indledende demensudredning elektroniske. Før skulle skemaerne sendes med brev til lægen. Med den nye praksis er mængden af information blevet reduceret, og skemaerne er blevet omdannet til en elektronisk version. For at sikre, at det også er meningsfuldt for lægerne at arbejde med de elektroniske skemaer, blev arbejdet kvalificeret i samarbejde med regionen ved at sende en demenssygeplejerske ud til et lægehus for at få lægens input. Dette resulterede i en justering hos IT-leverandøren. Med den nye elektroniske dokumentation på tværs af sektorer fandt man, at kommunikationen blev forbedret. Tidligere oplevede de kommunale

medarbejdere ikke altid, at lægerne læste demensudredningsskemaerne, da de var i papirform. Den nye, forbedrede dialog mellem læger og kommunale medarbejdere højner kvaliteten af borgerens serviceniveau og behandling, da information ikke længere går tabt.

Undervejs i Aalborgs Kommunes arbejde med at styrke deres dokumentationspraksis omkring de elektroniske systemer fandt medarbejderne i kommunen ud af, at en udskældt systemfunktion, som de ønskede at afskaffe, viste sig at være meningsfuld. I Aalborg Kommune skal medarbejderne swipe på deres tablet, hver gang de leverer en ydelse. Et af tiltagene i kommunen gik på at afskaffe swipe-funktionen, fordi medarbejderne opfattede den som en form for kontrol. Da de afprøvede dette, gik der ikke mange dage, før medarbejderne fandt ud af, at swipe-funktionen faktisk havde stor betydning. Uden funktionen oplevede medarbejderne at være tæt på at glemme borgerne, og der opstod derfor ekstra arbejde, fordi de skulle bruge ressourcer på at skabe overblik og derfor begyndte at notere på papir. Derfor blev funktionen genindført.

De ovenstående eksempler illustrerer tre tværgående indsigter, der går igen på tværs af flere af de initiativer, som er inddraget i analysen. For det første viser initiativet fra Holbæk, at et godt samarbejde med systemleverandøren er afgørende for succes med nye tilgange og bedre udnyttelse af IT-systemer. Gennem dialog med IT-leverandøren er det muligt at afklare, om de ønskede funktioner er teknisk mulige, og det giver mulighed for løbende at teste og justere løsninger inden for de givne tekniske rammer.

For det andet illustrerer eksemplet fra Holbæk Kommune, at implementering af nye arbejdsgange og teknologiske løsninger kan medføre uforudsete udfordringer, og at det er vigtigt at afklare de fysiske og praktiske rammer for implementeringen af tiltag på forhånd.

For det tredje illustrerer initiativet i Aalborg Kommune, at arbejdet med at gøre dokumentationen mere meningsfuld ikke kun handler om at afskaffe eller optimere processer. Det kan også bidrage til at kaste lys over eksisterende arbejdsgange eller systemfunktioner, der faktisk er vigtige og giver værdi.

5.2 Dokumentationspraksis baseret på tillid, læring og faglighed

Flere af initiativerne har haft som formål at fremme tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis, der baserer sig på tillid, læring og faglighed. Ofte har det handlet om at ændre den kultur, der omgiver dokumentationsarbejdet. Ønsket har været at skabe en kultur baseret på tillid og læring frem for kontrol. Flere initiativer har haft dette for øje, og vi identificerer tre – delvist overlappende – mål, som danner baggrund for dette: (1) Fra rygdækning til læring, (2) Fælles dokumentation fremmer faglighed, og (3) Ledelsesopbakning. Disse delmål udfoldes i det følgende afsnit med inddragelse af praksisnære eksempler.

5.2.1 Fra rygdækning til læring

På tværs af flere kommuner viser interviews med medarbejdere, at mange forbinder dokumentation med kontrol og registreringer, der primært udføres for at leve op til tilsyn og sikre "rygdækning". Flere interviewede medarbejdere finder dette frustrerende, da det skaber en oplevelse af, at tiden bruges på at dokumentere forhold, der er meningsløse i forhold til kerneopgaven. Frem for at være et redskab til at højne den faglige kvalitet og sikre en værdig pleje, opfattes dokumentationen som et kontrolsystem.

Derfor har flere kommunale initiativer haft fokus på at nytænke dokumentationspraksis, så den i højere grad understøtter tillid blandt medarbejdere, læring og faglighed. Interviewpersoner fra kommunerne, der har arbejdet med sådanne tilgange, er enige om, at et centralt indsatsområde er at identificere de elementer i dokumentationsarbejdet, som hæmmer tilliden og fagligheden og skaber en følelse af, at dokumentationen blot handler om 'rygdækning'. Som illustreret nedenfor, har man derfor flere steder arbejdet på at vende disse arbejdsgange på hovedet, så de i stedet bidrager til tillid, læring og en stærkere faglig praksis.

”

Nogle gange kan man spørge sig selv, hvem dokumentationen skal være meningsfuld for. Er det tilsynet, medarbejderen eller borgerne? Det er svært at se en mening i det altid. Nogle gange er det svært at se, hvordan det bidrager til et godt borgerforløb.

Plejhjemsleder

Udfordringen med tilsyn, der leder til dokumentation som rygdækning, har man arbejdet på at løse i Roskilde Kommune. Her har man med initiativet *Samskabt Tilsyn* haft som en ambition, at tilsynsbesøgene i højere grad bør fokusere på læring om, hvordan dokumentation kan understøtte en helhedsorienteret tilgang til pleje. Som led i de nye tilsynsbesøg har den tilsynsførende derfor et særligt fokus på at observere, hvordan medarbejdernes tilgange til dokumentation understøtter og kan udvikles i forhold til kvalitetsmarkørerne fra det tidligere nævnte kvalitetskompass (se Kapitel 3). Eksempelvis har den tilsynsførende på et plejhjemsbesøg haft faglige drøftelser med medarbejdere og lokale ledere om, hvordan journaler om helbreds- og funktionsevnetilstande bør udfyldes, så de understøtter, at den enkelte beboer opnår bedst mulig tryghed, nærvær og respekt. Der har også været dialoger

”

Det er ikke fordrende for medarbejderne med den utryghed [i de tidligere tilsyn og med de mange historier i pressen]. Tit er der fokus på ekstra kontrol, det skal være uanmeldt. Det behov for kontrol skaber noget frygt i vores system, og det er heller ikke fordrende for læring.

Projektleder

Interviews på tværs af flere initiativer viser, at måden, hvorpå tilsyn udføres, ofte opleves som en udfordring i forhold til at skabe en dokumentationspraksis baseret på tillid og faglighed. Dette skyldes dels, at tilsyn af flere interviewpersoner opleves som en kontrolmekanisme, og dels, at tilsynene varetages af forskellige myndigheder, der hver især har deres egne fokuspunkter og fagligheder i forhold til, hvad der bør dokumenteres, og hvornår. Dette kan føre til en fragmenteret tilgang, hvor manglende helhedsorientering og forskellige tilsynslogikker risikerer at fjerne opmærksomheden fra de borgernære opgaver.

om, hvordan social- og sundhedshjælpere samt ufaglærte kan få kompetenceløft gennem de daglige fællesfaglige samlinger, ved at anvende dokumentationen aktivt og ved at følge tættere med de autoriserede medarbejdere med henblik på løbende faglig sparring og vidensdeling.

I interviews fortæller medarbejdere og en plejehjemsleder fra Roskilde Kommune, at det endnu er for tidligt at sige noget om den langsigtede betydning af den nye tilsynsmodel for dokumentationspraksis. Dog peger de tidlige erfaringer fra initiativet på, at modellen har haft en gavnlig effekt. Interviewpersonerne oplever, at de tidligere tilsyn oftest fokuserede på, hvilke krav man ikke levede op til, uden at det gav anledning til drøftelser om, hvordan udfordringerne bedst kunne løses. Med den nye tilsynsmodel oplever de derimod, at "rummet bruges til sparring og dialog" om den læring, der kan opstå omkring, hvordan dokumentationen kan bruges i det kvalitetsforbedrende arbejde. Det fremhæves også som positivt, at de tilsynsførende som noget nyt følger medarbejderne rundt. Dette giver en bedre forståelse af medarbejdernes hverdag, og medarbejderne oplever, at deres arbejde bliver taget mere alvorligt.

På tværs af flere initiativer har man også arbejdet med at ændre antagelsen om "hellere at dokumentere lidt for meget end lidt for lidt" og erstatte den med "tillid til kollegaernes faglighed" eller "vi løser opgaven som aftalt" i arbejdsgangene omkring dokumentation. Det ses blandt andet i det tidligere beskrevne initiativ i Sønderborg Kommune, hvor mange interne beskeder (adviser) tidligere blev sendt til alle medarbejdere. Disse stod ofte som ubehandlede, fordi medarbejderne ønskede at gøre kollegaerne opmærksomme på beskeden, da der var usikkerhed om, hvorvidt kollegaerne læste og orienterede sig i borgerens journal. Nu arbejdes der efter en kultur, hvor grundindstillingen er, at man har tillid til, at alle løser opgaven som aftalt. Det har haft betydning for den interne kommunikation, hvor medarbejderne nu kun sender interne beskeder (adviser), hvis der er behov for at dokumentere ændringer i forhold til den oprindelige plan. Det har betydet en halvering af interne beskeder, hvilket har medført betydelige tidsbesparelser sammenlignet med den tidligere praksis. Derudover har man ændret praksis for, hvem man sender beskeder til. Hvor der tidligere var 5-7 medarbejdere, der modtog den samme besked, er det nu kun én person, der modtager og reagerer på korrespondancen.

”

Vi vendte dokumentationen til at sige at det kun er, når vi ikke har gjort det, der står i besøgsplanen, at vi skriver, ellers har medarbejderne gjort det hos borgeren, som der var aftalt.

Kvalitetskonsulent

Et andet eksempel på et initiativ, der har arbejdet med kulturændringer, er Billund Kommune. Her har man haft fokus på at skabe en dokumentationspraksis, der fremmer tværfaglig sparring og et fælles sprog omkring borgerne og dokumentationen. Kommunen har arbejdet med såkaldte "Nexus-kørekort"-forløb, hvor medarbejdere gennemgår et struktureret introduktionsprogram. Det består af praksisnær undervisning, hvor medarbejderne gennem sidemandsoplæring får hands-on viden om, hvordan de skal arbejde med dokumentationssystemer, hvilke oplysninger der skal indtastes hvor, hvordan kulturen er omkring, hvilke oplysninger der skal med, og hvorfor. Det foregik til såkaldte "udviklingscafeer" for medarbejderne i kommunens ældrepleje, hvor de kunne komme og stille spørgsmål samt få hjælp. Udviklingscafeerne blev afholdt to gange om ugen på tre forskellige pilotenheder, som dokumentationsinitiativet tog udgangspunkt i. Projektmedarbejderne fortæller, at de eksperimenterede med at afholde udviklingscafeerne flere forskellige steder, men erfarede, at medarbejderne oplevede det som trykkest, når de blev afholdt samme sted og med de samme projektmedarbejdere.

”

Der er blevet en større åbenhed og tryghed blandt medarbejderne ift. at modtage læring. Man begynder som medarbejder at reflektere over det og forstå, at det er både vigtigt at skrive ned, men det er også vigtigt for borgeren og mig selv og andre, at det står det rigtige sted. Man kan spørge ind til hvor man skal dokumentere henne, hvor man førhen dokumenterede lidt i skjul, fordi man var bange for at udstille sin egen usikkerhed eller at man lavede en fejl.

Medarbejder

for at kunne skabe en kulturændring.

For det andet, går det også igen på tværs af initiativerne, at det er vigtigt at arbejde for at fremme en kultur, hvor medarbejdere og ledelse åbent kan diskutere udfordringer og erfaringer med dokumentation. Regelmæssig dialog bidrager til at identificere problemområder og udvikle fælles løsninger, der styrker tillid og faglighed.

5.2.2 Fælles dokumentation skaber faglighed

På tværs af kommunerne fremhæver flere af de interviewede medarbejdere, at ældreplejen primært fungerer godt takket være den høje faglighed på tværs af faggrupper. Alligevel er en tværgående indsigt, at denne faglighed ikke altid udnyttes fuldt ud, da de organisatoriske rammer ofte er udfordrede. Flere interviewpersoner fremhæver, at travlhed i driften, omfattende personaleledelse, pressede økonomiske rammer og behovet for at få hverdagen til at fungere gør det vanskeligt at skabe overskud og fokus på at udvikle en kultur, der understøtter tillid mellem medarbejdere, fremmer læring og styrker den høje faglighed.

På tværs af initiativerne er der enighed om, at en central forudsætning for succes er at skabe fælles rum, hvor medarbejdernes faglighed kan bringes i spil i arbejdet med dokumentation. Initiativerne har anvendt forskellige tilgange til dette, men fælles for dem er fokus på at integrere dialog om dokumentation som en struktureret og kontinuerlig del af den faglige praksis. Eksempler inkluderer at sætte dokumentation på dagsordenen til personalemøder, etablere tværfaglige samarbejdsfora omkring opgaver som triagering eller borgerkonferencer samt arrangere workshops, hvor medarbejdere og ledere arbejder sammen om at udvikle en fælles forståelse af, hvordan dokumentation kan fungere som et redskab til at forbedre kvaliteten i den personcentrerede pleje.

Som et eksempel på at skabe fælles rum til sparring om dokumentation har plejehjemsledere i Sønderborg Kommune indført et fast punkt på dagsordenen for personalemøder, der fokuserer på, hvordan dokumentation kan integreres i den personcentrerede pleje. Dette kan eksempelvis inkludere diskussioner om vigtigheden af tidstro dokumentation direkte hos borgeren. Tidligere var møderne ofte domineret af

Ifølge medarbejdere i Billund Kommune har initiativet med "Nexus-kørekort" og udviklingscafeer bidraget til større åbenhed blandt kollegerne. Tidligere var der en frygt for at blive udstillet eller sanktioneret, hvis man stillede spørgsmål ved dokumentationspraksissen. Nu er det imidlertid lykkedes at ændre kulturen, så der i stedet er en fælles forståelse af, at fokus ikke er på at finde fejl, men på at identificere områder, hvor man kan forbedre eller tilpasse praksis.

De ovenstående eksempler illustrerer to tværgående indsigter, som går igen på tværs af de initiativer, der er inddraget i analysen. For det første viser eksemplerne, at det er nødvendigt at tage højde for eventuelle grundantagelser, der gør sig gældende i organisationen, for at skabe en dokumentationspraksis, der bygger på tillid, faglighed og læring. Det kan eksempelvis være, at der eksisterer en grundlæggende kultur omkring, hvor meget man dokumenterer, og hvorfor, som man er nødt til at adressere

”

Man skal også bruge møder til at arbejde med eksempler. Vi arbejder også med dokumentation når vi har triageringsmøder, vi arbejder med hvor dokumentationen er skrevet henne. Vi arbejder med det på alle teammøder.

Plejehjemsleder

praktiske spørgsmål som vagtplanlægning og ressourcestyring. Nu oplever både ledere og medarbejdere, at refleksion over dokumentationspraksis tilføjer værdi. Det at blive "tvunget" til at forholde sig til dokumentationen opleves som meningsfuldt, og mange medarbejdere tager de nye indsigter med sig i det daglige arbejde. Derudover er der opstået en kultur, hvor medarbejderne selv bringer dokumentationsrelaterede spørgsmål op til diskussion på møderne.

Lignende tiltag, der har til formål at skabe strukturerede rum for faglig udvikling, findes i Roskilde og Holbæk Kommune. I Roskilde fungerer de lokale kvalitetsråd, hvor medarbejderne også er repræsenteret, som et forum for faglige drøftelser om dokumentationens rolle i arbejdsdagen. I Holbæk har triageringsmøder udviklet sig til et centralt forum, hvor problemstillinger diskuteres med udgangspunkt i borgernes behov. Begge eksempler viser, hvordan institutionaliseringen af faglige rum kan fremme refleksion og læring om dokumentationspraksis.

”

Det handler om at skabe et trygt rum. Når du ved, at der er kollegaer, som er klar til at hjælpe, og du altid kan henvende dig til en [dokumentationsvejleder], så tør du også række ud, når der er noget, du er usikker på. Det kan være: 'Hvordan dokumenterer jeg dette korrekt?' eller 'Er jeg på rette spor her?'.

Sygeplejerske

Et gennemgående redskab, som flere initiativer har anvendt til at styrke den faglige praksis, er opbygningen af en læringskultur, hvor medarbejderne løbende modtager feedback og faglig sparring i deres arbejde. En stor del af initiativerne har indført resourcepersoner som dokumentationsvejledere og superbrugere. Disse resourcepersoner varetager ikke kun oplæring i dokumentationsopgaver, men fungerer også som tilgængelige sparringspartnere i det daglige. De støtter medarbejderne ved at afklare usikkerheder og give vejledning, eksempelvis i brugen af IT-systemer eller i, hvordan dokumentationen strategisk kan bruges til at forbedre borgerforløb. Erfaringerne viser, at denne form for sparring fremmer en kultur præget af psykologisk tryghed, hvor medarbejderne føler sig sikre på, at der altid er nogen, de kan gå til for hjælp og støtte.

De ovenstående eksempler illustrerer to tværgående indsigter, som går igen på tværs af de initiativer, der er inddraget i analysen. For det første peger eksemplerne på, at den høje faglighed i ældreplejen kan udnyttes endnu bedre ved at forbedre de organisatoriske rammer. Det handler blandt andet om at frigøre tid og skabe overskud i driften, så medarbejdere får mere tid til at dokumentere og plads til at reflektere over dokumentationen, udvikle tillidsbaserede arbejdsgange og løbende drøfte faglige problemstillinger. Når kommunerne aktivt prioriterer dette, styrkes dokumentationspraksis, fordi fagligheden bringes i spil på en mere meningsfuld og struktureret måde.

For det andet viser eksemplerne, at etablering af fælles faglige rum er afgørende for at integrere dokumentation i den daglige praksis. Tiltag som at sætte dokumentation på dagsordenen ved personalemøder, oprette tværfaglige samarbejdsfora og opbygge en læringskultur med feedback og sparring bidrager til, at medarbejderne oplever dokumentationen som relevant og til gavn for deres faglige arbejde. Samtidig skaber tilstedeværelsen af resourcepersoner og superbrugere en kultur præget af psykologisk tryghed, hvor medarbejderne ved, at de kan få hjælp og inspiration til at udvikle dokumentationspraksissen.

5.2.3 Ledelsesopbakning

Interviewpersoner på tværs af initiativerne fremhæver, at opbakning fra ledelsen – både projektledelsen fra forvaltningen, men særligt også den faglige ledelse på de lokale plejehjems- og hjemmeplejeenheder – er vigtigt, når man vil ændre noget så grundlæggende som dokumentationspraksissen og samtidig sikre, at nye dokumentationspraksisser forankres bredt i organisationen. Ifølge flere interviewpersoner består den faglige ledelses vigtigste opgave i at fastholde fokus på dokumentationspraksissen på tværs af både vagtlag og faggrupper, f.eks. ved fælles møder, i planlægning og i den ledelsesmæssige formidlingsopgave. Derfor har mange kommuner arbejdet med tiltag, der skal sikre, at den faglige ledelse understøtter

og prioriterer nye måder at dokumentere på – både ved at tydeliggøre ledelsens rolle og ved at inddrage ledelsen, så den er opdateret på den nye praksis. Et gennemgående synspunkt er, at den faglige ledelse har en vigtig opgave i at formidle, hvordan nye dokumentationsindsatser gavner de forskellige faggruppers opgaveløsning og er afgørende for kvaliteten af den nære pleje.

I Sorø Kommune har man med initiativet *Fat i Fagligheden* arbejdet på at styrke den faglige kvalitet i dokumentationen. Tidligere var dokumentationen ofte kortfattet, hvilket gav utilstrækkelig viden om borgerens situation. For eksempel noterede man tidligere: "Aase har haft problemer med at falde til ro om natten," uden at beskrive, hvad medarbejderne konkret havde gjort for at hjælpe hende, og hvor omfattende problemet var den pågældende nat. Med *Fat i Fagligheden* lægges der nu vægt på mere detaljerede beskrivelser og en bevidst undgåelse af såkaldte "oneliners". Initiativet fokuserer særligt på at dokumentere, hvordan problemerne viser sig i praksis, og hvordan medarbejderne konkret håndterer situationen. På den måde bliver det lettere at få et helhedsorienteret indblik i borgerens dag og identificere eventuelle bagvedliggende årsager til, at problemet opstår.

I Sorø Kommune spillede både projektkonsulenter fra forvaltningen og den faglige ledelse en central rolle i at understøtte udrulningen af *Fat i Fagligheden*. Kommunen oplevede modstand fra flere medarbejdere, som havde svært ved at forstå, hvorfor en ændring af deres vante praksis var nødvendig. For at adressere dette afholdt projektkonsulenter fra forvaltningen og plejhjemsledere faste opsamlingsmøder med medarbejderne. På disse møder blev der skabt en ramme for at forklare, hvad der skulle ske, og hvorfor den nye praksis var meningsfuld. Desuden tog man direkte kontakt til enkelte medarbejdere for at spørge ind til deres behov og finde ud af, hvad der skulle til for at sikre, at ændringerne kunne lykkes. Dette førte blandt andet til udviklingen af visuelle guides, der på en simpel måde forklarede, hvordan den nye dokumentation skulle udføres, så det blev lettere for medarbejderne at tage den til sig. Selvom der stadig er noget modstand, er der blandt interviewpersonerne enighed om, at disse tiltag har øget forståelsen for den nye dokumentationspraksis og styrket dialogen mellem ledelse og medarbejdere på tværs af organisationen.

”

Jeg tror ikke, det er vigtigst at gå forrest som ledelse, men at forstå. Ledelsen behøver ikke at kunne finde ud af den nye dokumentationspraksis, men ledelsen skal forstå det. Komplexiteten af det og at kunne forstå, hvor meget det kræver. Der er helt sikkert noget med at tage ledelsen med, så de får en forståelse af, hvordan de bedst kan understøtte dokumentationen.

Udviklingssygeplejerske

delingen, så vigtig indsigt og erfaring også når de medarbejdere, der spiller en afgørende rolle i at skabe en kultur, hvor faglighed og læring omkring dokumentation er en integreret del af hverdagen.

”

Det kræver at lederne er ombord, og at de også viser, at det her er en topprioritet. Vi kan komme med mange gode forslag, men aldrig komme til at lykkes med det. Så det er vigtigt at tænke det med ledernes rolle ind for at se, hvordan de kan lykkes med opgaven.

Udviklingskonsulent

Den faglige ledelse spiller også en central rolle som bindeled for at sikre, at en stærkere dokumentationspraksis bliver forankret på tværs af kommunale enheder. I Sønderborg Kommune afholdes kommunale ledelsesmøder på tværs af forskellige plejeeenheder med det formål at dele erfaringer om nye tiltag inden for dokumentation. Dette har ført til en større grad af ensretning i dokumentationspraksis på tværs af kommunen. På plejhjemsniveau har dette fokus også styrket refleksionen over dokumentationsopgaven og arbejdet med forenkling, hvilket, de interviewede projektmedarbejdere peger på, i høj grad kan tilskrives det ledelsesmæssige engagement i forskellige mødefora. Enkelte steder kan der dog stadig være udfordringer med at sikre, at viden fra de kommunale ledelsesmøder når dokumentationsvejlederne og andre nøglepersoner på plejhjemmene. Dette peger på et ledelsesmæssigt forbedringspotentiale i at styrke videns-

På tværs af initiativerne er en af udfordringerne ved at skabe kulturændringer, der fremmer fagligheden, de hyppige udskiftninger i medarbejdergruppen. Når nye medarbejdere tiltræder, kan det være svært at opretholde kontinuitet i arbejdet. Dette er især vanskeligt hvis de nye medarbejdere ikke er vant til en kultur baseret på tillid til faglighed, men i stedet er præget af en praksis, der lægger vægt på skemaer, vejledninger og faste procedurer. Dette skaber et behov for en målrettet indsats for at sikre, at nye medarbejdere bliver klædt ordentligt på til opgaven. Det indebærer både en grundig introduktion til arbejdspladsens værdier og metoder samt en indføring i de "uformelle" rutiner omkring dokumentation, som understøtter en tillidsbaseret og meningsfuld dokumentationspraksis. Dermed kan nye medarbejdere lettere blive integreret i den eksisterende kultur og bidrage til at fastholde fokus på faglighed.

Eksemplerne illustrerer to centrale pointer om opbakningen fra den faglige ledelse. For det første er det afgørende, at ledelsen selv forstår, hvorfor de nye initiativer er nødvendige og gavnlige. Når ledelsen aktivt formidler formålet og værdien af de ændringer, der skal ske, bidrager det til at reducere medarbejdermodstand og skabe en bredere forståelse for, hvordan dokumentationspraksis kan styrke fagligheden og kvaliteten af den nære pleje.

For det andet spiller ledelsen en helt afgørende rolle i at forankre tiltagene på tværs af kommunen, men også lokalt på de enkelte plejehjem og hjemmeplejeenheder. Ved at agere bindeled mellem overordnede strategier og medarbejdernes daglige opgaver sikrer ledelsen, at viden om dokumentation rent faktisk når ud til alle relevante medarbejdere. Samtidig må ledelsen prioritere at klæde nye medarbejdere ordentligt på, så kulturændringer og nye arbejdsgange bliver videreført over tid.

5.3 Samskabt dokumentation og dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg

På tværs af flere initiativer er der en oplevelse af, at dokumentationspraksissen fjerner tid fra borgeren, eller at dokumentationen ikke på meningsfuld vis tjener til at styrke kvaliteten af den personcentrerede pleje. Det kan have betydning for den tætte relation, som er påkrævet for at levere værdig pleje, omsorg og nærhed blandt borgerne.²² Derfor har omdrejningspunktet for en række initiativer været at arbejde med, hvordan de kan sætte borgeren i centrum med udgangspunkt i tre målformål: (1) At dokumentere med borgeren, (2) At dokumentere om borgeren, og (3) At inddrage pårørende og civilsamfund som ressource. I det følgende udfolder vi de tre formål ved hjælp af inddragelsen af praksisnære eksempler.

5.3.1 At dokumentere *med* borgeren

Flere initiativer peger på, at komplekse og tidskrævende arbejdsgange i forbindelse med dokumentationspraksis udfordrer leveringen af en værdig pleje, der er præget af omsorg og nærhed. Som tidligere nævnt (kapitel 4) fremhæver et flertal af interviewpersonerne på tværs af initiativerne, at borgerne og deres pårørende ikke altid inddrages tilstrækkeligt i dokumentationspraksissen. Dette kan betyde, at borgerens behov og ønsker ikke i tilstrækkelig grad bliver afsættet for plejen, hvilket kan svække kvaliteten af indsatsen. Hertil nævner flere interviewpersoner, at inddragelsen af borgerne kan bidrage til en øget følelse af selvbestemmelse og værdighed hos borgerne. Dertil kan borgerinddragelse også fremme en tillidsbaseret dialog mellem borger og medarbejdere. I en række kommuner har man derfor eksperimenteret med tiltag, der skal sætte borgeren i fokus ved eksempelvis at foretage tidstro dokumentation hjemme hos og i fællesskab *med* borgeren.

²² Værdien i borgerens selvbestemmelse bliver også fremhævet i regeringens ældrereform, hvor der er fokus på, at borgere selv kan bestemme, hvilken hjælp, der passer til deres behov. Se Regeringen (2024): Regeringens ældrereform. Du bliver aldrig for gammel til at have det godt.

I Sønderborg Kommune har man eksperimenteret med at dokumentere sammen med borgeren. Her var den tidligere praksis, at medarbejderne dokumenterede på et kontor efter at have været ude hos borgerne – både på plejehjem og i hjemmeplejen. Da kommunen begyndte at arbejde med at sætte borgeren i centrum, blev tidstro dokumentation i borgerens hjem en del af indsatsen. I denne forbindelse opdagede man, at flere medarbejdere havde en opfattelse af, at det ville gå ud over relationen og nærværet med borgeren, hvis de dokumenterede direkte i hjemmet. Mange medarbejdere mente, at det ville virke uhøfligt at bruge en tablet under besøget, da det kunne give indtryk af, at de ikke var til stede for borgeren. For at udfordre denne opfattelse undersøgte man, som del af initiativet, hvordan borgerne selv oplevede det. Ved at spørge borgerne direkte viste det sig, at de ikke opfattede det som et problem – tværtimod. Mange borgere værdsatte at blive inddraget og satte pris på at kunne se og forstå, hvad der blev skrevet om dem. Denne feedback blev et solidt grundlag for at ændre praksis og begynde at dokumentere direkte i borgerens hjem, og i højere grad også sammen med borgeren.

”

Vi har et system, hvor vi dokumenterer, og ofte handler det om at sikre vores egen ryg. Men hvis vi skal sætte borgerne i centrum, hvordan sikrer vi så, at dokumentationen også giver mening for dem? Selvom vi er underlagt lovgivning, bidrager vi måske selv til at opretholde strukturer, der i højere grad fokuserer på vores egne behov end på borgernes.

Plejhjemsleder

”

Dét at dokumentere når man er sammen med borgeren - man kører en hel dag, og så kan man ikke huske det, men nu kan man dokumentere ude hos borgeren og kan dobbelttjekke hos dem.

Kvalitetskonsulent

Afprøvningen af borgernær dokumentation i Sønderborg Kommune viste flere positive resultater. Samtaler om dokumentation styrkede relationen mellem borgere og medarbejdere og skabte øget tryghed hos borgerne. Den tidstro dokumentation betød samtidig, at medarbejderne fik mulighed for at dobbelttjekke informationerne med borgeren, hvilket reducerede risikoen for fejl og sikrede en mere præcis dokumentation. Der var dog også udfordringer ved den nye tilgang. Flere interviewede medarbejdere fortæller, at nogle borgeres tilstande var for svækkede, for eksempel på grund af demens, til at kunne bidrage til dokumentationen, som det ellers oprindeligt var tiltænkt. Det betød, at projektmedarbejderne måtte nedjustere ambitionsniveauet for initiativet. De dokumenterer stadig tidstro ude hos borgeren, hvilket skaber tryghed for borgerne, men de bliver ikke altid direkte inddraget i processen.

I Billund Kommune har man også arbejdet med at inddrage borgerne mere aktivt i en samskabende dokumentationspraksis. Gennem initiativet *Sammen om dine data* er medarbejderne blevet opfordret til at dokumentere i samarbejde med borgerne, blandt andet ved at italesætte overfor medarbejderne, at de skal tale højt om, hvad de dokumenterer, *når* de dokumenterer. Det har vist sig, at mange borgere er nysgerrige på, hvad medarbejderne noterer og klikker på, når de arbejder på skærmen. Interviewpersoner fortæller, at denne tilgang har skabt en stærkere dialog med borgeren og gjort det muligt for dem at føle sig inkluderet i processen. Der er dog også blevet peget på udfordringer ved at dokumentere sammen med borgerne. For nogle medarbejdere kan det være svært at finde den nødvendige tid, især når de har mange borgere at besøge i løbet af en dag. Andre oplever, at dokumentationsarbejdet kan være krævende, især hvis de har læse- eller skrivevanskeligheder, hvilket kan gøre det udfordrende at kommunikere med borgeren samtidig.

Som en del af initiativet med borgerinddragelse har Billund Kommune også udviklet og implementeret en borgerportal, hvor borgerne kan få adgang til deres egne data og interagere med systemet. Udviklingen af portalen blev understøttet af et borgerpanel, der bestod af ti borgere fra forskellige byer i kommunen, som enten selv har erfaring med ældreplejen eller er pårørende til en, som får/fik hjælp derfra.²³ Borgerpanelet bidrog med deres erfaringer og hjalp med at identificere, hvordan data bedst kunne præsenteres på en intuitiv og brugervenlig måde. Ud over borgerens data giver portalen et kalenderoverblik over aftaler med kommunen og mulighed for at ansøge om kropsbårne hjælpemidler direkte i systemet. Billund Kommune arbejder fortsat med at udvikle en ny version af borgerportalen, hvor ambitionen er at bringe borgerne endnu mere aktivt i spil i dokumentationen og gøre dokumentationspraksis mere transparent og inkluderende.

”

Det handler både om at inddrage borgeren, det er deres data vi taler om, det er den ene vinkel, men der er også noget med at medarbejderne kan have mange besøg i løbet af en arbejdsdag, så at hjælpe dem til at have mulighed for at afslutte opgaverne, imens man er der og ikke har den lange liste med ting, man skal gøre bagefter. At tænke det ind i opgaven ude hos borgerne tror vi også har en effekt på medarbejderens trivsel og arbejdsmiljø, så man ikke er presset af løse ender bagefter.

Konsulent

Eksemplerne på, hvordan man dokumenterer *med* borgeren, illustrerer nogle tværgående erfaringer. På tværs af initiativerne er der enighed om, at dokumentation med borgeren kan styrke den personcentrerede pleje, men det kommer også til udtryk, at borgerne ikke altid har mulighed for at spille en aktiv rolle. I Sønderborg Kommune har man for eksempel erfaret, at flere borgere med demens har så nedsat funktionsevne, at det ikke har været meningsfuldt at forsøge at inddrage dem i dokumentationen. I Billund Kommune har man ligeledes oplevet, at flere borgere ikke havde de nødvendige digitale færdigheder til at benytte borgerportalen.

På tværs af initiativerne har det derfor været nødvendigt at tilpasse ambitionsniveauet til de faktiske forhold i plejehjem og hjemmeplejen for at sikre at dokumentationen sker på borgernes præmisser. Dette har dog ikke betydet, at dokumentation hos borgeren opleves som en dårlig idé. Tværtimod viser erfaringerne fra flere initiativer, at borgerne stadig nyder godt af, at medarbejderne tilbringer mere tid hos dem, også selvom de ikke aktivt deltager i dokumentationspraksissen.

5.3.2 At dokumentere om borgeren

Udover manglende inddragelse af borgeren kan en udfordring, der kan opstå, når der er mange krav og arbejdsgange, også være, at man som medarbejder mister fokus på den personcentrerede dokumentation. Det vil sige den dokumentation, som omhandler borgeren direkte, og som ikke blot er dokumentation af opgaveløsning. Det handler altså også om, hvordan medarbejderne dokumenterer om borgeren på en måde, der fremmer borgerens værdighed.

I flere kommuner har man arbejdet med at sikre, at dokumentationen har fokus på personcentreret omsorg og dermed gøre dokumentationen mere meningsfuld. Flere initiativer har arbejdet med dette gennem fokus på faciliteringen af tværfaglige triageringsmøder. Styrken ved de tværfaglige møder er blandt andet, at medarbejdere med forskellige sundhedsfaglige baggrunde diskuterer og aftaler løsninger og handleplaner ud fra de samme informationer om borgerens helbred, trivsel og livskvalitet.

I Holbæk Kommune har man med initiativet om interfaceskærmen arbejdet med at understøtte tværfagligt samarbejde med fokus på personcentreret omsorg. Skærmen understøtter målet om at sætte borgeren i centrum for dokumentationen ved at samle medarbejderne om den samme information og skabe en

²³ For en nærmere beskrivelse af borgerpanelet, se: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer/Nyheder-om-puljen-omsorg-og-naervaer/Nyhed-29---Billund-3> (sidst besøgt 2.1.2025)

fælles dialog baseret på principperne om 'Blomsten' og triagering. Denne tilgang giver et helhedsorienteret billede af borgerens fysiske, psykiske og sociale behov. Erfaringerne fra initiativet viser, at denne praksis ikke blot sætter borgerens behov i fokus, men også skaber større mening for medarbejderne. Ved at gøre formålet med dokumentationen klart og direkte koble det til kerneopgaven, oplever medarbejderne, at deres arbejde bliver mere relevant og værdifuldt. Denne fælles tilgang til information og refleksion har samtidig styrket det tværfaglige samarbejde, hvilket bidrager til en mere sammenhængende indsats omkring borgeren.

”

Medarbejderne er tit udfordrede på, når man har med mennesker med demens at gøre, hvor borgerne ikke har det samme vokabular til at fortælle, hvis de er frustrerede. Der har vi behov for andre redskaber for at kunne håndtere det. Der har vi 'Blomsten', og det er fx at sige at borgeren har et stykke tid været grådlabil eller udadreagerende. Så det var for at have en dialog om, når borgeren er udadreagerende, hvad kan så ligge til grund for det pba. fx deres livshistorie, og hvad gør vi konkret for at se, om der er en løsning på det.

Projektleder

Holbæk Kommunes initiativ med dokumentation i "jeg"-form blev først afprøvet i en enkelt afdeling, hvor medarbejderne blev inddraget for at vurdere, om de fandt tiltaget meningsfuldt. Samtidig bidrog de med forslag til, hvordan eksisterende dokumentation kunne omskrives til "jeg"-form. Efterfølgende blev borgere og pårørende inddraget for at sikre, at dokumentationen afspejlede deres ønsker og behov. Selvom ikke alle medarbejdere var lige begejstrede i starten – mange oplevede at det var grænseoverskridende at skulle sætte sig i borgerens sted - førte processen til en bred forståelse og accept af, hvorfor ændringen

”

Oplevelsen med at skrive på den her måde har klart været, at det forpligter medarbejderne til at tænke værdighed, hvordan taler vi med og om beboeren, er det en værdig tilgang, vi har? Det er et fokus, som jeg synes, der er kommet meget mere af, siden vi startede på det her, fordi det forpligter at skrive på vegne af et andet menneske. Når man skriver "jeg vil gerne", så skal man have taget stilling til, hvad Børge gerne vil.

Sygeplejerske

Et godt eksempel på, hvordan man kan nytænke det at sætte borgeren i centrum af dokumentationen, når man dokumenterer om borgeren, er i Halsnæs Kommune, hvor man har arbejdet med et initiativ på et enkelt plejehjem, hvor formålet er netop dette. Initiativet tog sin begyndelse i en samtale mellem en tidligere områdeleder og en medarbejder på et plejehjem, 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. I stedet for at omtale borgeren i tredjeperson, som tidligere var praksis, blev dokumentationen nu skrevet i borgerens egen stemme. Eksempelvis blev "Borgeren kan godt lide at vågne stille og roligt" ændret til "Jeg kan godt lide at vågne stille og roligt," eller "Borgeren ønsker hjælp til personlig pleje" til "Jeg vil gerne have, at du hjælper mig med personlig pleje."

”

Vi startede med at se, om vi kunne vende det til, at det ikke er en opgave, men er et menneske, du kommer ind til.

Sygeplejerske

var nødvendig. Mange blev endda entusiastiske og var med til at drive initiativet videre til hele plejehjemmet. Medarbejderne oplever, at den nye dokumentationspraksis "tvinger" dem til at sætte sig ind i borgerens behov, hvilket bidrager til et mere dybdegående og personligt kendskab til borgerne. Dét, oplever medarbejderne, skaber arbejdsglæde, fordi de bliver mere engageret i borgerne og dermed også, hvad der dokumenteres om dem og hvorfor. I dag dokumenteres størstedelen i "jeg"-form, ofte med input fra borgerne selv og/eller deres pårørende. Denne praksis understøtter borgerens selvbestemmelse og bidrager til, at dokumentationen bliver mere personcentreret og relevant. Borgerens direkte deltagelse kvalificerer dokumentationen og sikrer, at den i højere grad afspejler deres ønsker og behov.

Efter medarbejderne i Holbæk Kommune er begyndt at dokumentere i 'jeg'-form, fortæller interviewpersonerne, at der kan spores et højere refleksionsniveau i dokumentationen. Dokumentationspraksissen forpligter medarbejderne til at tænke personcentreret; værdighed, hvordan taler man med og om borgeren. Når man skal skrive 'jeg', er man nødt til at tænke yderligere over, hvad borgerens ønske egentlig er.

De ovenstående eksempler illustrerer, at der er flere forskellige måder at arbejde med at gøre dokumentation mere personcentreret. Det kan både være gennem teknologiske løsninger, hvor en ny måde at vise dokumentation på gør, at der er mere fokus på borgerens behov, og det kan være gennem mindre ændringer i dokumentationspraksissen. Fælles for initiativerne er, at dokumentationen bliver mere personcentreret og understøtter borgerens selvbestemmelse. Samtidig fortæller medarbejderne, at dokumentationen bliver mere meningsfuld, fordi det relaterer dokumentationen direkte til kerneopgaven og omsorgen for borgeren.

5.3.3 At inddrage pårørende og civilsamfund som ressource

Flere initiativer har arbejdet med at involvere pårørende og endda også civilsamfundet i at sætte borgeren i centrum for dokumentationen. Medarbejdere i flere af undersøgelsens kommuner oplever, at pårørende er en vigtig kilde til viden, særligt når borgere ikke selv har muligheden for at bidrage med deres stemme i dokumentationsarbejdet. Hertil kommer, at det også kan sikre initiativets legitimitet, hvis flere "udestående" parter tages med på høring og oplever, at de får lov at få delt ejerskab over opgaveløsningen. Roskilde Kommunes arbejde med den nye tilsynsmodel *Samskabt Tilsyn* er et eksempel på et initiativ, der har inddraget mange aktører. Borgere, pårørende, Ældrerådet og civilsamfundet deltog både i udviklingen af modellen og er repræsenterede i de nye lokale kvalitetsråd, som hjælper med at udpege vigtige udviklingspunkter for tilsynsarbejdet på plejehjem og i hjemmeplejen.

Ifølge interviewpersonerne fra Roskilde Kommune har den brede inddragelse af interessenter haft stor betydning for den nye tilsynsmodel. For det første har de mange interessenter spillet en afgørende rolle i at udvikle og nuancere temaerne, der indgår i kvalitetskompasset – kommunens kvalitetsmodel for ældreplejen – så det i høj grad afspejler det, der er vigtigt at have fokus på, når man dokumenterer om og med borgeren. For det andet bidrager deltagelsen af pårørende, Ældrerådet og civilsamfundet i kvalitetsrådene til, at tilsynet i højere grad prioriterer områder i dokumentationen, der er relevante for de enkelte plejehjem eller hjemmeplejeenheder. Disse aktører bringer ofte værdifulde perspektiver ind, for eksempel om de enkelte borgeres behov for selvbestemmelse og nærvær. Sådanne forhold er vigtige kvalitetsmarkører for det langsigtede arbejde med at sikre, at dokumentationen bedst muligt understøtter en pleje af høj kvalitet. Der er blandt interviewpersonerne enighed om, at mange perspektiver sandsynligvis ikke var blevet bragt frem, hvis ikke disse aktører aktivt deltog i kvalitetsrådenes arbejde.

”

Medarbejderne skulle sidde med i kvalitetsrådene, fordi de lokale råd bliver afgørende i at arbejde på den nye måde, for hvis ikke vi får sat det hold bliver det det samme. Her bliver vi forpligtede til at arbejde på den her måde, turde åbne op og invitere andre perspektiver ind. Jeg synes, det er interessant at invitere pårørende og høre medarbejderne i det rum. I virkeligheden handler det måske om forventningsafstemning og en formidling af, hvad der foregår.

Plejehjemsleder

Det ovenstående eksempel illustrerer nogle tværgående pointer, som også går igen i andre initiativer. For det første viser flere initiativer, at når pårørende, frivillige og øvrige civilsamfundsaktører også bidrager, bliver plejen og dokumentationen bedre forankret i borgernes reelle behov. Dette skaber en bredere forståelse af, hvad der er vigtigt i ældreplejen, og øger samtidig legitimiteten, når "udenforstående" perspektiver inddrages.

For det andet peger eksemplet på, at ved at involvere borgere, pårørende og fagprofessionelle i fælles udviklingsfora – som eksempelvis lokale kvalitetsråd og borgerværksteder – sikrer man, at dokumentationsmetoder og kvalitetsmålinger reelt afspejler det, borgerne selv finder væsentligt. Dermed bliver dokumentationsarbejdet både mere målrettet og bedre accepteret i praksis.

5.4 Styrke kompetencer til at arbejde meningsfuldt med dokumentation

På tværs af alle initiativer fremhæver interviewpersoner nødvendigheden af, at medarbejderne bliver klædt ordentligt på til at varetage nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis. Flere initiativer har derfor haft fokus på at løfte medarbejdernes kompetencer. På tværs af disse initiativer er der identificeret tre mål, som har dannet grundlag for arbejdet med at styrke medarbejdernes kompetencer: (1) At klarlægge, hvorfor og hvordan man dokumenterer, (2) At understøtte nye medarbejdere og medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, og (3) At styrke det tværfaglige samarbejde. Nedenfor uddybes de tre mål ved hjælp af praksisnære eksempler.

5.4.1 Klarlæg hvorfor og hvordan man dokumenterer

På tværs af initiativerne fortæller flere interviewpersoner, at en væsentlig udfordring for udviklingen af dokumentationspraksis knytter sig til, at medarbejderne ikke altid er klar over formålet med at dokumentere eller forstår, hvorfor det er meningsfuldt. Det fremhæves, at det er vanskeligt at implementere og forankre en ny praksis, hvis medarbejderne ikke har de rette kompetencer eller er ordentligt klædt på til at foretage dokumentationen.

”

Det er vigtigt, at man som medarbejder ved, hvorfor vi skal det her, hvorfor skal vi have et nyt system, hvad kan det, som vi har brug for? Så man ikke bare skal gennemgå noget som man ikke aner, hvad gør.

Medarbejder, dokumentationsvejleder

Derfor har man i flere kommuner arbejdet med initiativer, der har haft fokus på, at medarbejderne både skal klædes på rent kompetencemæssigt og opnå en dybere forståelse for meningen med dokumentationen. Dette omfatter blandt andet kursusforløb, der skal styrke digitale færdigheder, uddannelse af superbrugere, som gennem sidemandsoplæring klæder det øvrige personale på, sparringsgrupper, hvor medarbejdere udveksler erfaringer og drøfter konkrete udfordringer, samt workshopforløb med medarbejdercaféer, hvor nye medarbejdere kan modtage praksisundervisning i brugen af konkrete systemer.

”

Vi lavede en spredningsstrategi, hvor i stedet for at det var nogle konsulenter som os, så havde vi medarbejderne med ude som fortalte, hvordan de havde oplevet det, hvad de havde fundet ud af og hvordan man skulle arbejde med det. Så sad der også nogle medarbejdere derude hvor vi var, som hjalp dem i gang. Når de så spørger, hvem der har fundet på indsatsen, så er det deres kollega.

Konsulent

sættes økonomi til at frikøbe medarbejdere fra driften med argumentet, at initiativet skulle give mening "helt ude i praksis." Dette resulterede i, at der blev frikøbt medarbejdere fra

For at understøtte kompetenceudviklingen, har en stor del af initiativerne gjort brug af og haft gode erfaringer med at frikøbe medarbejdere fra driften og uddanne dem til såkaldte superbrugere. Eksemplet fra Sønderborg Kommune illustrerer dette godt.

Allerede i projektansøgningen blev det besluttet, at der skulle af-

”

Det har haft en kæmpe effekt, at det ikke har været konsulenterne, der putter noget over hovedet på medarbejderne, det er dem selv der er kommet med alle tiltagene. Det har givet mere meningsfuldhed og ejerskab.

Konsulent

forskellige faggrupper i en pilotenhed – både en sygeplejerske samt en social- og sundhedsassistent og -hjelper.

I Sønderborg Kommune deltog de frikøbte medarbejdere i arbejdsgrupper, hvor de var med til at identificere udfordringer i den eksisterende praksis og udpege forbedringspotentialer. Ud over at bidrage til udviklingen og styrkelsen af dokumentationspraksissen spillede de frikøbte medarbejdere en afgørende rolle i at udbrede den nye dokumentationspraksis til øvrige medarbejdere. De frikøbte medarbejdere fik et kompetenceløft og blev dermed klædt på til, som superbrugere, at oplære deres kollegaer ved hjælp af blandt andet sidemandsoplæring. Projektmedarbejderne sørgede for at afholde opfølgingsmøder med superbrugerne, som gav tilbagemeldinger fra praksis. Dette gjorde det muligt for projektmedarbejderne at kalibrere indsatsen og dermed sikre både fremdrift og konsistens i initiativet.

I interviews fra Sønderborg Kommune fremhæver projektmedarbejderne frikøbet af medarbejdere som afgørende for initiativets succes. Det sikrede, at forandringerne kom fra medarbejderne selv, og at det var medarbejderne, der oplærte deres kollegaer i stedet for konsulenter. De fremhæver det positive i, at det er interne, ligestillede kollegaer, der fungerer som ambassadører for de nye tilgange, da dette kan øge forståelsen af meningsfuldheden bag initiativet og understøtte den efterfølgende forankring. Medarbejderne i Sønderborg Kommune påpeger dog også, at det er vigtigt at have de lokale ledere med i processen. De lokale ledere skal for eksempel håndtere vikarer, der dækker ind for de frikøbte medarbejdere. Alt i alt har de frikøbte medarbejdere bidraget til at skabe forståelse for og mening med den nye praksis blandt de øvrige medarbejdere og har, gennem sidemandsoplæring, klædt dem på til selv at udføre arbejdet.

”

Set i bakspejlet skal man klæde personalet i eget hus på. De var søde og dygtige, men vi fik ikke ejerskab over det før efter de forsvandt. De var måske for dominerende i det, så medarbejderne trak sig. Vi kunne fx få vores egen fyr-tårne, som kunne oplæres og få noget sparring. Selvfølgelig har de fået os oplært med noget mere, men man kunne have fået ejerskab fra dag 1.

Plejhjemsleder

I Holbæk Kommune har man også arbejdet med frikøbte medarbejdere, der blev uddannet til superbrugere og skulle understøtte øvrige medarbejders arbejde med dokumentation. Til forskel fra initiativet i Sønderborg Kommune var de frikøbte superbrugere ikke eksisterende medarbejdere på plejehjemmene. Det var medarbejdere, som kom udefra og havde deres daglige gang på plejehjemmet i en afgrænset periode for at sikre implementeringen og forankringen af interfaceskærmen. Der var gode erfaringer med at bruge superbrugere til at klæde medarbejderne på, men der peges samtidig på, at der kan være udfordringer forbundet med eksterne superbrugere. Det blev blandt andet udtrykt, at medarbejderne trak sig en smule fra brugen af skærmen, fordi superbrugerne tog føringen. Dette medførte, at det egentlige ejerskab over praksissen først indtrådte, da superbrugerne ikke længere var en del af processen.

Et godt eksempel på, hvordan man kan sikre, at medarbejderne får den nødvendige støtte til arbejdet med at dokumentere, er sidemandsoplæring. I Billund Kommune opdagede man i forbindelse med et dokumentationsinitiativ, at medarbejderne manglede dybdegående viden om og forståelse af metoden Fælles Sprog III. Derfor blev der som en del af initiativet sat fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer og forståelse af metoden. Her arbejdede man også med en grundig og systematisk undervisning af superbrugere, som gennem sidemandsoplæring implementerede denne viden blandt de øvrige medarbejdere.

Som led i arbejdet med frikøbte medarbejdere og sidemandsoplæring har Billund Kommune også haft succes med at afholde medarbejder- og udviklingscaféer for at understøtte og kompetenceudvikle medarbejderne. Her er det foregået sådan, at kommunen etablerede en "udviklingscafé", hvor medarbejdere

kunne få hjælp og sparring fra frikøbte medarbejdere i arbejdet med det elektroniske system og korrekt dokumentation. De frikøbte medarbejdere var fast forankret på hver deres enhed i ældreplejen, hvilket medførte, at medarbejderne løbende følte sig trygge ved at kunne spørge om sparring og hjælp.

De ovenstående eksempler illustrerer en række tværgående indsigter. For det første viser initiativer i flere kommuner, at forståelsen af, hvorfor man dokumenterer – blandt andet for at skabe værdi for borgeren og sikre kvalitet i plejen – og hvordan man konkret gør det – for eksempel gennem nødvendige digitale færdigheder og korrekt systemanvendelse – er afgørende for at få implementeret nye dokumentationspraksisser.

For det andet peger eksemplerne på, at frikøbte medarbejdere styrker både ejerskabet og kompetenceudviklingen blandt medarbejderne. Når medarbejdere i ældreplejen frikøbes fra driften og uddannes til at hjælpe kollegaer via sidemandsoplæring og lokale workshops, skabes en praksisnær læringskultur. Brugen af frikøbte interne medarbejdere opleves som mere meningsfuldt end brug af frikøbte eksterne konsulenter, fordi de interne medarbejdere er tættere på hverdagen og forstår kollegaernes udfordringer, både inden og efter projektets forløb.

For det tredje viser initiativerne på tværs, at forandringer forankres bedst, når ledere og superbrugere aktivt understøtter medarbejderne over tid. Brug af udviklingscaféer, løbende opfølgning og tilpasning (for eksempel justering af vikarressourcer) bidrager til, at ny dokumentationspraksis bliver en integreret del af arbejdet – også når medarbejdergrupper udskiftes.

5.4.2 At klæde medarbejdere med forskellige behov på

På tværs af flere initiativer fremhæves det, at det er særligt vigtigt at klæde nye medarbejdere ordentligt på, især i ældreplejen, hvor der ofte er stor udskiftning. Dette er eksempelvis vigtigt i forbindelse med forankring af ny dokumentationspraksis. Derudover kan der være udfordringer med at klæde medarbejdere på til nye dokumentationstiltag, særligt når det handler om at støtte medarbejdere med særlige behov, såsom læse- og/eller skrivevanskeligheder.

I Billund Kommune har man haft fokus på at klæde nye medarbejdere på. Her har man arbejdet med såkaldte "Nexus-kørekort", hvor alle nye medarbejdere skal gennemgå et struktureret introduktionsprogram. Programmet består af meget praksisnær undervisning, hvor medarbejderne får hands-on viden om, hvordan man i kommunen arbejder med dokumentationssystemer, hvilke oplysninger der skal indtastes hvor, hvordan kulturen er omkring dokumentationen, og hvorfor bestemte oplysninger skal med. Dette sikrer, at der på tværs af kommunen er et fælles udgangspunkt for dokumentationen, og at alle medarbejdere har det samme faglige fundament at arbejde ud fra.



Vi kan skrive på det, og vi kan få det læst op og vi kan lave tekst til tale og tale til tekst, det er jo megafedt, fordi så er man sikker på at det man får skrevet bliver så godt som muligt. Det er jo en borgerjournal, vi skriver i, så det er jo fedt, at vi kan få gjort det så godt som muligt.

Medarbejder

Udover undervisningsforløb og oplæring har man i en række kommuner også eksperimenteret med nye innovative teknologiske hjælpemidler, såsom oplæsnings- og talegenkendelsesprogrammer samt visuelle guides til dokumentationssystemerne. Disse tiltag er udviklet for at støtte medarbejderne – særligt dem, der ikke mestrer det skrevne sprog – i at dokumentere korrekt.

Et eksempel på et tiltag til at løfte medarbejdernes kompetencer er implementeringen af hjælpeprogrammet AppWriter i Thisted Kommune. 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. I forbindelse med implementeringen af hjælpeprogrammet afholdt kommunen workshops og medarbejdercaféer og gjorde også brug af superbrugere, som blev optaget på video for at inspirere andre medarbejdere til, hvordan appen kan bruges i praksis.

I begyndelsen af Thisted Kommunes arbejde med AppWriter til at løfte medarbejdernes kompetencer var det tiltænkt, at det kunne gavne alle medarbejdere. Undervejs i forløbet blev det dog gennem medarbejdernes feedback klart, at programmet ikke var en hjælp for alle. For eksempel oplevede nogle medarbejdere, at talegenkendelsessystemet ikke forstod alle ordene korrekt, og at AppWriter derfor øgede tidsforbruget på dokumentationen, fordi de skulle rette fejl. Dertil oplevedes programmet generende for nogen, da det lå i "baggrunden" af et andet system og derfor automatisk dukkede op på skærmen og skulle klikkes væk, når det ikke skulle bruges. Dette var oftest tilfældet blandt medarbejdere, der ikke umiddelbart havde behov for hjælpeprogrammet. AppWriter viste sig dog særligt at være en stor hjælp for medarbejdere, som er ordblinde, tosprogede eller har læse- og/eller skrivevanskeligheder af andre årsager. Appen giver mulighed for at indtale dokumentation og få den læst op, hvilket for eksempel kan bruges til at dobbelttjekke, om dokumentationen er korrekt. Samtidig har medarbejderne selv været med til at udvikle en særlig ordbog med fagudtryk som "støttestrømper". Dette har løftet deres kompetencer og højnet fagligheden i dokumentationen.

De ovenstående eksempler peger på vigtigheden af at sikre, at nye medarbejdere samt medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder bliver klædt ordentligt på til at kunne dokumentere korrekt. Det kan gøres på forskellige måder. Initiativerne ovenfor viser, hvordan man kan arbejde systematisk med at klæde medarbejdere på gennem fastlagte introduktionsprogrammer. Udover undervisningsforløb viser erfaringerne, at teknologiske hjælpemidler særligt kan understøtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder i at dokumentere korrekt.

5.4.3 Styrkelse af tværfagligt samarbejde

Medarbejdere i flere kommuner fremhæver, at lovkomplekset med Service- og Sundhedsloven kan føre til paragrafopdelte tilgange til dokumentationsopgaven på tværs af både faggrupper og sektorer. Resultatet af dette er ofte usikkerhed om, hvorvidt den rigtige information bliver givet videre, og om, hvad andre faggrupper har brug for. Derudover forklarer flere interviewpersoner, at en monofaglig tilgang til dokumentationen kan føre til, at man overser vigtige borger- og behandlingshensyn, fordi man ikke betragter borgeren som et helt menneske.

Styrket tværfagligt samarbejde og et fælles sprog er et resultat af mange af de nævnte eksempler, og dette fremhæves derfor flere gange i rapporten. Der er imidlertid også initiativer, der har haft som direkte formål at forbedre videndeling på tværs af vagtlag og faggrupper samt at fremme fællesfaglige drøftelser og samarbejde. Tiltagene har blandt andet handlet om at etablere mødefora, der fremmer fællesfaglige drøftelser om den enkelte borger, samt om at skabe nye måder at sikre, at oplysninger i de elektroniske journalsystemer bliver registreret og præsenteret i formater, der tilgodeser medarbejdere med forskellige funktioner.

”

Der er forskellige visninger alt efter, om man arbejder på det ene eller det andet område. Der har også været visninger, hvor sygeplejersker så noget, og hjælpere og assistenter så noget andet. Det er et godt eksempel på, at måske handler det ikke om, at systemet ikke kan understøtte en simpel og meningsfuld dokumentation, men den måde vi bygger den op på ift. den tværfaglige sparring, samarbejdet omkring borgerne.

Konsulent

I Sorø Kommune oplevede man for eksempel udfordringer med dokumentationspraksis på tværs af faggrupper, fordi faggrupperne benyttede systemet Nexus på forskellige måder. Det var derfor svært for medarbejderne at danne sig et samlet overblik over dokumentationen af borgerne og at finde de oplysninger fra ergoterapeuter og fysioterapeuter, som kunne være vigtige for arbejdet. For at udvikle en løsning, der var meningsfuld for alle faggrupper, involverede Sorø Kommune både medarbejdere og ledere fra forskellige faggrupper i workshops. Her brugte man metoden samskabt styring til at forbedre anvendelsen af Nexus.

”

Noget af det sværeste i en stor organisation er at få alle vagtlag med. Vi er gode til at ramme dagvagter, men når vi snakker nat, weekend, helligdage, der har vi svært ved at ramme og nå ud, også fordi det er en helt anden normering. Der er heller ikke den samme ledelsesbevågenhed på de skæve vagter. Borgeren er der jo hele døgnnet.

Konsulent

eller assistent også kan forestå triageringen. Dette fremhæves af interviewpersoner som et tydeligt tegn på et styrket tværfagligt samarbejde.

En tværgående indsigt, som fremhæves blandt flere interviewpersoner på tværs af initiativer, er, at det er vigtigt at have fokus på at inkludere alle vagtlag, når man arbejder med at implementere en ny dokumentationspraksis. Dette har ikke været et primært fokusområde, men flere initiativer fremhæver det som en vigtig læring. Implementeringen tager ofte udgangspunkt i dagvagten, men flere påpeger, at man også skal sørge for at inddrage aften- og nattevagten for at sikre, at dokumentationspraksissen bliver ordentligt og bredt forankret.

5.5 Afrunding

De forrige afsnit har belyst de fire formål, som kommunerne gennem forskellige initiativer har arbejdet med for at styrke dokumentation og dokumentationspraksis på ældreområdet. Først blev Formål 1 (forenkling af dokumentationssystemer og arbejdsgange) gennemgået, efterfulgt af Formål 2 (dokumentationspraksis baseret på tillid, læring og faglighed), Formål 3 (samskabt dokumentation og dokumentation, der understøtter personcentreret omsorg) og endelig Formål 4 (styrkelse af kompetencer til at arbejde meningsfuldt med dokumentation). I de to følgende bilag findes en litteraturliste og en uddybende beskrivelse af undersøgelsens metode og datagrundlag.

Bilag 1: Litteraturliste

1. Dokumentationspraksis i den kommunale ældrepleje, PA Consulting, 2023.
2. Dokumentation i ældreplejen: Status og udvikling, FOA, 2022.
3. Styrket omsorg og nærvær i ældreplejen, Sundhedsstyrelsen: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer> (senest besøgt 2.1.2025)
4. Lov om velfærdsaftaler på ældreområdet (LOV nr. 879 af 12/05/2021).
5. Midtvejsevaluering af velfærdsaftaler – Forsøg med frisættelse i syv kommuner på dagtilbuds-, folkeskole- og ældreområdet, 2021-22, VIVE, 2023.
6. Ældrelov (LOV nr. 1651 af 30/12/2024).
7. Personcentreret omsorg i praksis, Sundhedsstyrelsen, 2019.
8. Forenkling af regler og dokumentationskrav i ældreplejen. Afrapportering fra Sundheds- og Ældreministeriets og KL's arbejde om forenkling af regler og dokumentationskrav i ældreplejen, Sundheds- og Ældreministeriet & Kommunernes Landsforening, 2018.
9. Mindre bøvl med samskabt styring, Viden På Tværs (VPT): <https://vpt.dk/samskabt-styring> (senest besøgt 2.1.2025)
10. U hensigtsmæssig dokumentation og behandling i sundhedsvæsenet - Analyse af begreber, drivkræfter og mulige indsatsområder, VIVE, 2023.
11. Kvalitet og forenkling af dokumentation, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, 2024.
12. Servicelov og sundhedslov – Udfordringer i ældreplejen ved at yde hjælp efter to lovgivninger, FOA, 2023.
13. Overdokumentation i ældreplejen: Service- og sundhedsloven skal integreres bedre, Fagbladet FOA, 2022: <https://www.fagbladetfoa.dk/mit-fag/overdokumentation-i-aeldreplejen-service-og-sundhedsloven-skal-integreres-bedre/> (senest besøgt 2.1.2025)
14. Blomsten, Sundhedsstyrelsen, 2022: <https://www.sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Blomsten> (senest besøgt 2.1.2025)
15. I Billund Kommune skaber vi løsningerne sammen, Sundhedsstyrelsen, 2022: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer/Nyheder-om-puljen-omsorg-og-naervaer/Nyhed-29---Billund-3> (senest besøgt 2.1.2025)
16. Samskabt tilsyn, Roskilde.dk: <https://www.roskilde.dk/da-dk/service-og-selvbetjening/borger/aeldre/samskabt-tilsyn/> (senest besøgt den 2.1.2025)

17. Case: Forenkling og kvalitet styrker omsorg og nærvær for borgere, Sundhedsstyrelsen, 2024: https://www.sst.dk/da/Vaerdighed/Udgivelser-cases-og-film/2024/68_ON_Forenkede-arbejdsqange-Soenderborg (senest besøgt den 2.1.2025)
18. Holbæk Kommune, Fagligt overskud til omsorg og nærvær, Sundhedsstyrelsen, 2023: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer/Holbaek-Kommune> (senest besøgt den 2.1.2025)
19. Thisted Kommune, Styrket omsorg og nærvær i ældrepleje via intelligent teknologi og øget rehabilitering, Sundhedsstyrelsen, 2023: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer/Thisted-Kommune> (senest besøgt den 2.1.2025)
20. Billund Kommune, Sammen om dine data, Sundhedsstyrelsen, 2023: <https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naervaer/Billund-Kommune> (senest besøgt den 2.1.2025)
21. Dokumenterer i jeg-form, Dansk Sygeplejeråd (DSR), 2022: [https://dsr.dk/fag-og-udvikling/sygeplejersken/fagbladet-sygeplejersken-argang-2022-nr-8/dokumenterer-i-jeg-form/](https://dsr.dk/fag-og-udvikling/sygeplejersken/fagbladet-sygeplejersken/sygeplejersken-argang-2022-nr-8/dokumenterer-i-jeg-form/) (senest besøgt den 2.1.2025)
22. Sorø skaber overblik og meningsfuld dokumentation, Viden på Tværs (VPT), 2020: <https://vpt.dk/afbureau-kratisering/soroe-skaber-overblik-og-meningsfuld-dokumentation> (senest besøgt den 2.1.2025)
23. Oprydning i dokumentationen, Københavns Kommune, Kommunernes Landsforening: <https://www.kl.dk/media/xo2elti4/suf-koebenhavns-kommune-praesentation-kl-webinar-om-oprydning-i-dokumentationen.pdf>, (senest besøgt den 2.1.2025)

Bilag 2: Undersøgelsens metode og datagrundlag

Undersøgelsen er baseret på forskellige dataindsamlingsaktiviteter og datakilder. I det følgende afsnit beskrives de konkrete dataindsamlingsaktiviteter samt datagrundlaget for undersøgelsen.

Del 1: Indledende desk research og ekspertinterviews

Undersøgelsen bygger på en desk research af eksisterende initiativer i danske kommuner, der har arbejdet med nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis på ældreområdet, samt ekspertinterviews med vidensaktører på området. Denne del af dataindsamlingen har udgjort en vigtig baggrundsviden og har understøttet udvælgelsen af konkrete initiativer, som er medtaget i undersøgelsens anden del.

Desk researchen har omfattet relevant litteratur på området, identificeret gennem søgninger på blandt andet kommunale hjemmesider, Kommunernes Landsforening, FOA, Ældre Sagen, materialer fra Sundhedsstyrelsens arbejde med tidligere puljer (Omsorg og nærvær), Sundhedsstyrelsens Videnscenter for Værdig Ældrepleje samt forskningscentre som VIVE. Alle søgninger har fokuseret på indsatser og tiltag, der vedrører dokumentation og dokumentationspraksis i ældreplejen.

Vi gennemførte fem eksplorative interviews med interessenter på ældreområdet, herunder repræsentanter fra FOA, VIVE, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, OK Fonden og Køge Kommune. Disse interviews bidrog med viden og indsigter om de nyeste tendenser på området samt om de faglige og organisatoriske overvejelser forbundet med implementeringen af nye dokumentationstilgange. Derudover gav de fem interessentinterviews et overblik over mulige cases, redskaber og metoder.

I samarbejde med Sundhedsstyrelsens Videnscenter for Værdig Ældrepleje blev der yderligere opstillet en række kriterier, som undersøgelsens initiativer blev udvalgt på baggrund af:

- **Tilgangene skal være velbeskrevet.** Det skal fremgå, hvilke fremgangsmåder og hvilken praksis der ligger bag initiativernes arbejde med nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis.
- **Tydelig beskrivelse af tilgangenes formål.** Det skal fremgå klart og tydeligt, hvad formålet med tiltagene er, og hvorvidt formålet opfyldes i den givne case.
- **Dokumenteret viden af tiltagene.** Tiltagenes virkning og udbytte skal være dokumenteret på den ene eller anden måde, for at opnå viden om medarbejdernes udbytte og virkningen for borgerne.
- **Implementering- og forankring af tiltagene.** Tiltagene skal være afprøvet i daglig praksis og delvist eller helt forankret.
- **Viden om tiltagenes overførbarehed.** Det skal gerne fremgå, hvorvidt tiltagene kan overføres på tværs af kontekster eller i givet fald, hvilke faktorer man skal være opmærksomme på, hvis tiltagene skal implementeres i praksis.

Ud over ovenstående kriterier skulle tiltagene til arbejdet med dokumentation og dokumentationspraksis også leve op til undersøgelsens formål og målgruppe for at blive inkluderet.

Udvælgelse af initiativer

På baggrund af kriterierne og undersøgelsens målgruppeafgrænsning blev der udvalgt en foreløbig bruttoliste med 30 initiativer, der arbejdede med nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis. I samarbejde med Sundhedsstyrelsens Videnscenter for Værdig Ældrepleje blev den foreløbige bruttoliste gennemgået og kvalificeret med udgangspunkt i ovenstående kriterier og eksisterende viden på området om arbejdet med nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis.

Redskaber og metoder blev ekskluderet fra bruttolisten, hvis de ikke levede op til kriterierne, hvis der ikke var tilstrækkelig dokumentation om dem, eller hvis det ikke var muligt at finde informanter til at deltage i opfølgende interviews.

På baggrund af denne gennemgang og kvalificering af den foreløbige bruttoliste blev der udvalgt ni initiativer fra ni forskellige kommuner til at indgå i undersøgelsen.

Del 2: Dybdekortlægning af initiativer

Der blev gennemført interviews med ledere og/eller medarbejdere, herunder omsorgs- og pleje-personale, nøgle-/ressourcepersoner, projektmedarbejdere eller kommunale beslutningstagere, som havde været involveret i eller haft berøring med de nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis (se Bilag 2-1 nedenfor). I alt gennemførte vi 38 interviews. Interviewene skulle bidrage med et dybdegående kvalitativt indblik i initiativernes formål samt interviewpersonernes erfaringer med initiativets organisering, udviklings- og implementeringsproces, kompetencebehov og oplæring samt virkninger i forbindelse med tilgangene.

Interviewene blev gennemført ud fra en semistruktureret tilgang, som skulle sikre en fælles retning for samtalerne og dermed indsamle fyldestgørende informationer til undersøgelsen. I nogle af interviewene deltog én person, mens der i andre deltog to eller tre personer. Antallet af deltagere afhang af, hvad der var muligt for det enkelte initiativ. Formålet med at interviewe flere deltagere ad gangen var at inddrage så mange perspektiver som muligt, for eksempel både fra ledere og medarbejdere.

I forlængelse af de dybdegående interviews blev der afholdt besøg på tre plejehjem, der var involveret i initiativerne. Besøgene fandt sted på plejehjem i Roskilde, Holbæk og Sønderborg Kommune. Besøgene bestod af rundvisninger og interviews med medarbejdere for at få indblik i, hvordan de i praksis arbejder med de nye tiltag, og hvad deres oplevelser og erfaringer har været.

Det er vigtigt at bemærke, at analysen udelukkende tager udgangspunkt i en række eksempler på afprøvede og implementerede tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis. Materialet skal derfor ses som et afsæt og en faglig introduktion til arbejdet med at udvikle nye tilgange til dokumentation og dokumentationspraksis i ældreplejen.

Bilagstabel 2-1: Overblik over interviews med interessenter fra de ni initiativer samt henvisninger til materialer, der beskriver initiativerne.

Kommune	Interviews	Beskrivelse af initiativ
Københavns Kommune	Forvaltning: 1 x ældrechef 2 x udviklings- og kvalitetskonsulenter Praksis: 1 x konsulent m. praksiserfaring	For materialer om initiativet i Københavns Kommune, se: https://www.kl.dk/media/2024/04/suf-koebenhavns-kommune-praesentation-cls-webinar-om-oprydning-i-dokumentationen.pdf (sidst besøgt den 6.1.2025)
Roskilde Kommune	Forvaltning: 1 x direktør på velfærdsområdet 1 x konsulent fra forvaltning Praksis: 1 x plejhjemsleder 2 x plejhjemsmedarbejdere Andre: 1 x repræsentant fra ældrerådet	For materialer om initiativet i Roskilde Kommune, se: https://www.roskilde.dk/da-dk/service-og-selvbetjening/borger/aeldre/samskabt-tilsyn/ (sidst besøgt den 6.1.2025)
Sønderborg Kommune	Forvaltning: 1 x projektleder 2 x udviklingskonsulenter 1 x ældrechef Praksis: 1 x plejhjemsleder 4 x plejhjemsmedarbejdere	For materialer om initiativet i Sønderborg Kommune, herunder projektbeskrivelse, se: https://www.sst.dk/da/Vaerdighed/Udgivelser-cases-og-film/2024/68_ON_Forenklede-arbejdsgange-Soenderborg (sidst besøgt den 6.1.2025)
Holbæk Kommune	Forvaltning: 1 x projektleder Praksis: 1 x plejhjemsleder 1 x implementeringsansvarlig 3 x plejhjemsmedarbejdere	For materialer om initiativet i Holbæk Kommune, herunder projektbeskrivelse, se: https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naer-vaer/Holbaek-Kommune (sidst besøgt den 6.1.2025)
Thisted Kommune	Forvaltning: 2 x projektledere Praksis: 1 x medarbejder i hjemmeplejen	For materialer om initiativet i Thisted Kommune, herunder projektbeskrivelse, se: https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naer-vaer/Thisted-Kommune (sidst besøgt den 6.1.2025)
Billund Kommune	Forvaltning: 2 x udviklings- og kvalitetskonsulenter	For materialer om initiativet i Billund, herunder projektbeskrivelse, se: https://www.sst.dk/da/Omsorg-og-naer-vaer/Billund-Kommune (sidst besøgt den 6.1.2025)
Halsnæs Kommune	Forvaltning: 2 x områdeledere Praksis: 1 x plejhjemsleder 2 x udviklingssygeplejersker	For en artikel om initiativet i Halsnæs Kommune, se: https://dsr.dk/fag-og-udvikling/sygeplejersken/fagbladet-sygeplejersken/sygeplejersken-argang-2022-nr-8/dokumenterer-i-jeq-form/ (sidst besøgt den 6.1.2025)
Sorø Kommune	Forvaltning: 1 x ældrechef 1 x forvaltningskonsulent	For en artikel om initiativet i Sorø Kommune, se: https://vpt.dk/afbureaukratisering/soroe-skaber-overblik-og-meningsfuld-dokumentation (sidst besøgt den 2.1.2025)
Aalborg Kommune	Forvaltning: 1 x sekretariatschef 2 x konsulenter	*Der foreligger ikke skriftlige materialer, der beskriver initiativerne i Aalborg Kommune