



Notat om undersøgelse af borgersamværets og dokumentationens omfang i Socialforvaltningens udførerdel 2016

24-05-2016

Sagsnr.
2016-0035380

Dokumentnr.
2016-0035380-2

Sagsbehandler
Sigrid Bjerre Andersen

Indhold

Sammenfatning af undersøgelsens resultater	3
Undersøgelsens baggrund, formål og kommissorium	4
Eksisterende undersøgelser om tidsforbruget på dokumentation	5
Afgrænsning og potentialer for videre undersøgelser	5
Datagrundlag og metodiske overvejelser	6
Datagrundlag.....	6
Metodiske overvejelser	8
Begrebsafklaring af dokumentations- og borgersamværsaktiviteter	11
Dokumentationsaktiviteter.....	11
Borgersamvær	12
Tidsforbrug på borgersamvær og dokumentation.....	12
Gennemsnit på tværs af tilbuddene – stikprøver og estimer.....	12
Rammevilkår for tidsforbruget på borgersamvær og dokumentation	15
Øvrige arbejdsopgaver	17
Tidsforbrug på borgersamvær, dokumentation samt øvrige arbejdsopgaver fordelt på borgercentre.....	23
Tidsforbrug på borgersamvær, dokumentation samt øvrige arbejdsopgaver fordelt på målgruppe.....	24
Fordeling af dokumentationsaktiviteter i tidsmålingen.....	24
Specifikke dokumentationsværktøjer og processer	26
Akkreditering	27
Forandringskompasset.....	29
Udfordringer ved dokumentationsopgaven samt anbefalinger.....	30
Dokumentationskrav	30
Formålsforståelse	30
Mængden af dokumentationsværktøjer og kadencer for revurdering.....	31
(Oplevet) dobbeltdokumentation og lokale dokumentationsaktiviteter	32
Arbejdsprocesser.....	34
Strukturering af dokumentationsarbejdet	34

Organisationsudvikling

Bernstorffsgade 17, 3. sal
1577 København V

Mobil
4042 9061

E-mail
EZ0D@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009679536

Fysiske rammer	35
Afbrydelser og ventetid	35
It-understøttelse	36
CSC Social.....	36
Mobile enheder	37
It-ressourcer	38
Kompetencer.....	38
Bruger/superbrugerkompetencer og vilkår for sidemandsoplæring	38
Udfordringer og kompleksitet ift. skriftlig dokumentation	39

Sammenfatning af undersøgelsens resultater

Socialforvaltningen har i marts og april 2016 gennemført en undersøgelse, som måler fordelingen af tidsforbruget på henholdsvis samvær med borgerne og dokumentationsaktiviteter, blandt medarbejdere på 22 tilbud i forvaltningens udførerdel. Formålet med undersøgelsen er, at få et billede af, hvor meget tid der bruges på disse to overordnede aktiviteter på de enkelte tilbud, og at komme med anbefalinger til, hvordan man kan forbedre rammerne for dokumentationsopgaverne fremover, så der kommer mere tid til samværet med borgerne.

Undersøgelsens resultater er et gennemsnitligt tidsforbrug på tværs af de 22 tilbud, samt gennemsnit på hhv. borgercenter- og målgruppeniveau. Som supplement til målingen af tidsforbruget på dokumentation viser undersøgelsen medarbejdernes estimer af deres tidsforbrug på dokumentation (herefter: estimer), og sammenfatter de udfordringer de giver udtryk for.

Det gennemsnitlige tidsforbrug på tværs af de 22 tilbud fordeler sig, som følger:

- Dokumentation: 18 %
- Borgersamvær: 41 %
- Øvrige arbejdsopgaver: 41 %

Uanset mængden af dokumentation og borgersamvær påpeger medarbejderne, at der er væsentlige udfordringer i dokumentationsarbejdet, både hvad angår dokumentationskrav og rammevilkår for udførelse af dokumentationsopgaverne. Samtidig peger undersøgelsens resultater på, at medarbejdernes oplevelse af dokumentationstiden er større end det målte.

Undersøgelsen har, efter dialog med undersøgelsens referencegruppe, formuleret anbefalinger til videre handling på baggrund af resultaterne. Anbefalingerne omhandler bl.a. kompetenceudvikling, IT-ressourcer, kadencer for og sammenhæng mellem bestemte værktøjer, procesoptimering af arbejdsgange vedr. dokumentation, samt forbedring af kommunikation om dokumentationsværktøjerne på tværs af organisationen.

Undersøgelsens baggrund, formål og kommissorium

Omfanget af dokumentationsopgaver på Socialforvaltningens tilbud har været til diskussion de senere år. Mens de fleste er enige om, at det grundlæggende er nødvendigt at dokumentere det sociale arbejde, opleves den samlede dokumentationsmængde på mange arbejdspladser som tidskrævende. Nogle steder opleves det så tidskrævende, at det går ud over indsatsen for borgeren.

Der har hidtil kun været begrænset information om, hvor meget dokumentationsrelaterede aktiviteter og opgaver faktisk fylder i løbet af en gennemsnitlig arbejdsdag eller arbejdsuge, hvorfor det har været nødvendigt at få et indblik i dokumentationsopgavens tidsmæssige omfang.

Forvaltningen gennemførte derfor i marts og april 2016 en undersøgelse, som målte fordelingen af medarbejdernes tidsforbrug på henholdsvis samvær med borgerne og dokumentationsaktiviteter. Formålet med undersøgelsen var at få et billede af, hvor meget tid der bruges på hvilke typer aktiviteter på Socialforvaltningens tilbud, og at komme med anbefalinger til, hvordan vi kan forbedre rammerne for dokumentationsopgaverne fremover, så der kommer mere tid til samværet med borgerne.

Undersøgelsen har taget højde for, at dokumentation i SOF er et komplekst begreb, og at dokumentation har forskellige formål, og udspringer af forskellige hensyn. Her kan bl.a. nævnes:

1. Lovgivningsmæssige krav vedr. medicin håndtering, magtanvendelser mv.
2. Forskellige eksterne og interne tilsyn som f.eks. socialtilsyn, arbejdstilsyn, ledelsestilsyn, miljøtilsyn, brandtilsyn, Sundhedsfaglige Læringsbesøg mv.
3. Registrering af hensyn til økonomistyring bl.a. VUM
4. Vidensopsamling af hensyn til egen kvalitetssikring og borgernes udvikling bl.a. akkreditering og forandringskompasset
5. Registrering af handleplaner (inkl. mål)
6. Risikovurderinger af hensyn til borgere og medarbejders sikkerhed
7. Dagbogsnotater af hensyn til videndeling om de daglige aktiviteter.

Undersøgelsen besvarer følgende spørgsmål:

- Hvor meget AtA-tid (ansigt-til-ansigt-tid med borgerne) bruger medarbejderne i løbet af en arbejdsuge?

- Hvor meget tid bruger medarbejderne på dokumentationsaktiviteter¹ i løbet af en arbejdsuge?
- Hvor meget tid bruger medarbejderne samlet set på arbejdet med specifikke dokumentationsredskaber (eksempelvis Forandringskompass, handleplaner, akkreditering², KS' selvbetjeningsløsninger, medicin håndtering, risikovurdering, dokumentation af UTH, mv.)?
- I hvor høj grad er der tilstrækkelig understøttelse af medarbejdere og lederes kompetencer til udførelsen af de givne dokumentationsopgaver, og hvordan kan eksempelvis mobile dokumentationsredskaber understøtte disse?

Eksisterende undersøgelser om tidsforbruget på dokumentation

I Kommunernes Landsforenings undersøgelse 'Effektiv drift af sociale tilbud' (KL, 2016), som tager udgangspunkt i 30 kommunale tilbud, udgjorde dokumentationstiden, hvad der svarer til mellem 6,25 % og 25 % af arbejdstiden mod nærværende undersøgelses gennemsnit på 18 %. Der skal i en eventuel sammenligning af disse to undersøgelser tages forbehold for, at det ikke vides, hvilke typer tilbud KL's undersøgelse dækker over, og at vi derfor ikke kan antage, at KL's resultater er direkte sammenlignelige med denne undersøgelses resultater. Eksempelvis kan resultaterne været påvirket af variationer i graden af belastningen af borgergrupperne, ligesom normeringen for antal borgere per medarbejder på de pågældende tilbud kan variere.

Afgrænsning og potentialer for videre undersøgelser

Undersøgelsen beskæftiger sig med tidsforbruget på dokumentation og borgersamvær, og - for at nuancere disse resultater - de udfordringer, der knytter sig til dokumentationsaktiviteterne ifølge medarbejdere på de 22 tilbud undersøgelsen baserer sig på. Undersøgelses resultater kan derfor pege på områder, hvor dokumentationen fylder særligt meget, og hvor det af den ene eller anden årsag vil være hensigtsmæssigt at minimere eller afklare kravene til dokumentation og at forbedre de rammevilkår, der er om medarbejdernes dokumentationspraksis. Dele af undersøgelses resultater peger på forholdet mellem dokumentationstidsforbruget og den oplevede meningsfuldhed med den pågældende dokumentationspraksis.

¹ Dokumentationsaktiviteter indbefatter i undersøgelsen dokumentationsaktiviteter med borgerdeltagelse såvel som dokumentationsaktiviteter uden borgerdeltagelse.

² Akkreditering er i undersøgelses kommissorium nævnt som et 'dokumentationsredskab' men en mere korrekt betegnelse vil være en faciliteret proces hvori der indgår dokumentationsredskaber, specifikt den kvalitetsbeskrivelse som alle tilbud skal formulere.

I forlængelse af denne undersøgelse kan det være relevant at se nærmere på, hvad tidsforbruget siger om indsatsen for borgerne, samt hvad kompetencer, ledelse, arbejdsgange, målgruppebehov, fagligheder mv. har af betydning for oplevelsen af dokumentationsarbejdet som et fagligt redskab. Det vil ligeledes være relevant at se nærmere på kvaliteten af dokumentationen, særligt i sammenligning med medarbejdernes oplevede tidsforbrug.

Undersøgelsen vedrører alene forvaltningens udførerdel, og afgrænser sig fra at behandle myndighedsområdet. Der vil i efteråret 2016 blive udført en undersøgelse på myndighedsområdet, og det vil være oplagt at nærværende undersøgelses resultater bruges som afsæt for denne.

Datagrundlag og metodiske overvejelser

Datagrundlag

Undersøgelsen baserer sig på data fra 22 tilbud, der fordeler sig på Socialforvaltningens borgercentre som følger³:

- 9 tilbud fra Borgercenter Voksne
- 9 tilbud fra Borgercenter Handicap
- 4 tilbud fra Borgercenter Børn og Unge

De 22 tilbud repræsenterer 17 botilbud og 4 dagtilbud eller forebyggelses- og rådgivningsenheder, 2 af sidstnævnte delvist med myndighedsopgaver.

Kriterierne for udvælgelsen har været, at tilbuddene skulle være repræsentative for tilbudsviften i det enkelte borgercenter, ligesom de skulle repræsentere alle målgruppeområder. Udvælgelsen er foretaget på baggrund af drøftelser blandt medlemmerne af undersøgelsens referencegruppe.

På alle 22 tilbud har undersøgelsesteamet gennemført forløb, som består af:

- En opstartsworkshop á 3 timers varighed med deltagelse af én leder og medarbejdere fra det enkelte tilbud.
- Tidsregistrering bestående i én udvalgt arbejdsuge, hvor to af medarbejderne registrerede deres tidsforbrug på hhv. dokumentation og borgersamvær.

³ Borgercenter Hjemmepleje indgår ikke i undersøgelsen.

- Deltagerobservation, hvor medarbejdere fra undersøgelsesteamet fulgte de medarbejdere, der registrerede deres tid, i løbet af to vagter per medarbejder.
- En opfølgingsworkshop á 3 timers varighed med deltagelse af én leder og medarbejdere fra det enkelte tilbud.



Opstartworkshop: Formålet var at sætte rammen for undersøgelsen, indhente viden om dokumentationspraksis på de enkelte tilbud samt at indhente viden om lokale udfordringer, der knytter sig til dokumentationsarbejdet. Der deltog mellem 2-5 medarbejdere (som oftest: 3-4) og 1 leder på alle tilbud.

Tidsregistrering: Formålet var at registrere hvor meget tid, der bliver brugt på hhv. dokumentationsaktiviteter og borgersamvær. Fra hvert tilbud registrerede mellem 1-4 medarbejdere (som oftest: 2) deres tid, hvilket gav data fra i alt 47 medarbejdere, og mellem 34-95 arbejdstimer per tilbud. Medarbejdere, der har registreret deres tid, har alle været medarbejdere med direkte borgerkontakt samt dokumentationsaktiviteter, dvs. (social)pædagoger, SOSU-assistenter, ergoterapeuter, sygeplejersker, lærere mm.

Deltagerobservation: Formålet har været at understøtte tidsregistreringen hos den enkelte medarbejder, samt at observere dokumentationsarbejdet i praksis. Der har været udført deltagerobservationer på 2-4 vagter per tilbud (undtagen to af tilbuddene, hvor det af hensyn til arbejdet med borgerne ikke var hensigtsmæssigt).

Opfølgingsworkshop: Formålet var at præsentere og få deltagernes feedback på resultatet af medarbejdernes tidsregistrering samt at indhente viden om, hvilke dokumentationsaktiviteter, der ikke var blevet registreret i tidsmålingen herunder oplevet tidsforbrug og organisering.

Undersøgelsen har på denne baggrund indsamlet udsagn fra minimum 77 medarbejdere, og i alt 40 medarbejders arbejdspraksis og relationer til kolleger og borgere har været udgangspunkt for undersøgelsens deltagerobservationer.

Metodiske overvejelser

Undersøgelsens datagrundlag består både af kvalitativ og kvantitativ data. Der er i den kvalitative del taget udgangspunkt i medarbejdernes udsagn og oplevelser, og der er metodisk lagt vægt på, at undersøgelsesteamet ikke har skullet vurdere om medarbejdernes udsagn afspejler korrekte opfattelser af dokumentationskrav m.v., kvaliteten af deres dokumentationspraksis og dens resultater, eller hvorvidt den lokale organisering af dokumentationen kan siges at være hensigtsmæssig. Man kunne i denne forbindelse have valgt at inddrage andet fagpersonale eksempelvis fra Stabscenter SOF til at bidrage med viden og nuancering af problemstillingerne i de konkrete besøg på tilbuddene, men dette ville have påvirket undersøgelsens fokus på medarbejdernes umiddelbare udsagn og oplevelser.

Tilbuddene fremstår i anonymiseret form i nærværende rapport ud fra et etisk hensyn til de enkelte medarbejdere, og for at sikre at medarbejdere og ledere har kunnet tale frit, uden hensyn til f.eks. interessekonflikter eller forventninger om uønsket feedback.

Kvantitativ analyse af det reelle tidsforbrug på borgersamvær og dokumentation i en arbejdsuge

To medarbejdere per tilbud har i løbet af en udvalgt arbejdsuge registreret deres tid i løbet af deres i forvejen planlagte vagter. Tidsmålingen afspejler udelukkende de registrerede aktiviteter, og afspejler ikke, hvis medarbejderne glemmer at registrere enkelte aktiviteter i løbet af en dag. Der er under deltagerobservationen på de enkelte tilbud blevet observeret, at aktiviteter ofte overlapper og 'flyder sammen', og at medarbejderne nogle gange har svært ved at vurdere, om aktiviteten var dokumentation, borgersamvær eller øvrige arbejdsopgaver. Det kan således ikke udelukkes, at aktiviteter, der er meget korte eller er svært adskillelige fra andre aktiviteter, ikke er blevet registreret. Det er dog undersøgelsesteamets vurdering, at de indsamlede tidsregistreringer er blevet udfyldt omhyggeligt af hver enkelt medarbejder, og at risikoen for fejlagtige registreringer eller fejlagtige fortolkninger er blevet minimeret i forbindelse workshops og ved deltagerobservation.

Det er relevant at pointere, at undersøgelsens resultater udelukkende afspejler det samlede tidsforbrug på hhv. borgersamvær og dokumentation. Det afspejles eksempelvis ikke i resultatet, hvor mange gange i løbet af en dag eller uge der dokumenteres, eller hvor mange afbrydelser medarbejderen oplever i dokumentationsarbejdet. Undersøgelsens kvalitative data, særligt i kraft af deltagerobservationerne, bidrager til at nuancere dette billede.

Længden af de registrerede vagter har varieret, ligesom der både er blevet registreret dag- og aftenvagter. I enkelte tilfælde er der også blevet registreret døgnvagter. Det er på tværs af tilbuddene forskelligt, hvornår på dagen medarbejderne har mulighed for at dokumentere samt at tilbringe tid med borgerne. Det har været op til det enkelte tilbud, hvilke medarbejdere der skulle registrere deres tid, og tilbudslederen er blevet bedt om at udvælge medarbejdere der kan siges at være repræsentativt for tilbuddets faggrupper, funktioner og kompetencer, ligesom der om muligt skulle registreres fra de forskellige vagttyper, herunder dag- og aftenvagt.

For at kvalitetssikre tidsmålingen er der ved opstartworkshoppen blevet formidlet til medarbejderne, hvad der i undersøgelsen bliver registreret som hhv. dokumentation og borgersamvær og hvad der anses for øvrige arbejdsopgaver. På den baggrund er de medarbejdere, der har skullet registrere deres tid, blevet forberedt hertil. Derudover har medarbejderne haft mulighed for at afklare eventuelle usikkerheder under deltagerobservationen, hvor en konsulent fra undersøgelsesteamet har understøttet medarbejderens tidsregistrering. Til opfølgningsworkshoppen har undersøgelsesteamet afklaret eventuelle uklarheder i tidsskemaerne for at imødekomme misfortolkninger af medarbejdernes registreringer.

Kvantitativ analyse af det estimerede generelle tidsforbrug på dokumentation

Ved opstartworkshoppen er alle medarbejdere blevet bedt om at give et gennemsnitsestimat på, hvor meget tid de oplever at bruge på dokumentation i løbet af en arbejdsuge. Nogle medarbejdere har haft svært ved at give dette estimat, og det var undersøgelsesteamets opfattelse, at mange medarbejdere oplevede, at deres definition af dokumentation var bredere end undersøgelsens, og at den i nogle tilfælde blev opfattet som størstedelen af de aktiviteter, der ikke er borgersamvær.

For at nuancere medarbejdernes estimater, og gøre dem mere sammenlignelige med undersøgelsens tidsregistreringer, fik alle medarbejdere mulighed for at ændre eller fastholde deres estimat ved opfølgningsworkshoppen, dvs. efter at være blevet præsenteret for tilbuddets tidsregistrering. Dette medførte, at lidt over halvdelen af tilbuddene fastholdt deres oprindelige estimat, mens den anden halvdel ændrede det, fordelt jævnt mellem tilbud der har sat estimatet op, og tilbud der har justeret det ned.

Kvantitativ/kvalitativ analyse af organisering, tidsforbrug og erfaringer med specifikke dokumentationsværktøjer

Ved opfølgingsworkshoppen var målet blandt andet at belyse de aktiviteter, der ikke blev indfanget i tidsregistreringen. Dette for at give et billede af, hvilke dokumentationsopgaver der bruges tid på foruden de registrerede aktiviteter i stikprøven. Følgende specifikke dokumentationsredskaber og processer nævnes som eksempler i kommissoriet: Forandringskompasset, handleplaner, akkreditering, KS' selvbetjeningsløsninger, medicinhandling, risikovurdering og dokumentation af Utsigtede Hændelser (UTH).

Formålet var at indhente viden om, hvordan tilbuddene organiserer arbejdet med disse aktiviteter, tilbuddets tidsforbrug på de enkelte værktøjer og processer, samt oplevelser og erfaringer med de enkelte aktiviteter. Nogle gange oplevede medarbejderne, at de brugte mere eller mindre tid end deres kollegaer, hvorfor det samlede udsagn blev et gennemsnit eller angivet med et minimum og et maksimum.

Undersøgelsesteamet har vurderet, at for at kunne frembringe data af en vis kvalitet, er det nødvendigt at afgrænse sig til aktiviteter med fast kadence eller forekomst som ikke er hændelsesbaserede. På den baggrund er akkreditering, Forandringskompasset og handleplaner blevet inddraget, og VUM er blevet tilføjet. Det er imidlertid kun de to førstnævnte det er lykkedes at indsamle nogenlunde sammenlignelige data om. De øvrige redskaber og processer har haft særligt fokus i den øvrige del af den kvalitative analyse.

Kvalitativ analyse af udfordringer i udførelsen af dokumentationsopgaven

Der blev indhentet data vedrørende udfordringer i udførelsen af dokumentationsopgaven ved både opstarts- og opfølgingsworkshop, ligesom det var et fokus under deltagerobservationen. Udfordringerne beskrives således af flere medarbejdere, og ikke kun dem der registrerer deres tid, ligesom flere af udfordringerne er blevet observeret ved deltagerobservation og dermed blevet nuanceret yderligere. Kriteriet for at knytte en given udfordring eller udsagn til det enkelte tilbud er, hvis den bliver nævnt af en eller flere medarbejdere på enten opstarts- eller opfølgingsworkshop eller hvis den bliver observeret under deltagerobservationen. Udgangspunktet er således, at et tilbud tæller med, hvis udfordringen er identificeret på det givne tilbud. Der tages ved workshops eksempelvis højde for, om udfordringen opleves af størstedelen af de tilstedeværende medarbejdere, og under deltagerobservationen spørges ind til, om en given udfordring er enkeltstående eller opleves ofte af den pågældende medarbejder. I nogle tilfælde har der været uenighed blandt medarbejderne om givne udfordringer, og i

disse tilfælde er det tilstræbt, at begge typer af udsagn fremgår af datamaterialet.

Begrebsafklaring af dokumentations- og borgersamværsaktiviteter

Der er i undersøgelsen blevet målt fordelingen af medarbejdernes tidsforbrug på henholdsvis dokumentationsaktiviteter og borgersamvær. Alle aktiviteter der ikke defineres som dokumentationsaktiviteter eller borgersamvær, er ikke registreret i tidsmålingen og har således ikke været genstand for egentlig undersøgelse⁴.

Dokumentationsaktiviteter

Medarbejderne har registreret og taget tid på alle aktiviteter, der vedrører dokumentation af den socialfaglige/pædagogiske eller sundhedsfaglige indsats i relation til en specifik borger eller i relation til tilbudet som helhed. Dette indbefatter også aktiviteter, der udgør rammevilkår om dokumentationsopgaven, og som er nødvendige for udførelsen af selve dokumentationen. En aktivitet er dog ikke en dokumentationsaktivitet, alene fordi den efterfølgende skal dokumenteres.

Medarbejderne er blevet instrueret i, at den enkelte aktivitet skulle registreres, så der ikke er tvivl om, hvilket dokumentationskrav medarbejderen opfylder (Forandringskompas, VUM, dagligt notat vedr. fokusområde, mv.). De dokumentationskrav der anses for relevante for denne undersøgelse har hjemmel i national lovgivning eller kommunale beslutninger, krav formuleret af forvaltningen selv, samt lokalt besluttede procedurer, arbejdsgange o. lign. på det enkelte tilbud.

I registreringen af dokumentationsaktiviteter er der blevet skelnet mellem dokumentation henholdsvis med og uden borgerdeltagelse, for at få et billede af, om dokumentation med borgerdeltagelse var en gråzone-kategori der skulle tages forbehold for i den endelige opgørelse af tidsmålingen. Tidsforbruget på aktiviteter inden for denne kategori var imidlertid så lavt i tidsmålingen, at de få forekomster af dokumentation med borgerdeltagelse blev inkluderet i den overordnede dokumentations-kategori.

⁴ Denne residual-kategori, i nærværende rapport kaldet ”øvrige arbejdsopgaver”, er dog belyst med afsæt i undersøgelsens kvalitative datagrundlag. Afsnittet ’Øvrige arbejdsopgaver’ beskriver således hvilke typer arbejdsopgaver der falder ind under denne kategori, og hvilke udfordringer medarbejderne beskriver som er forbundet med de pågældende arbejdsopgaver.

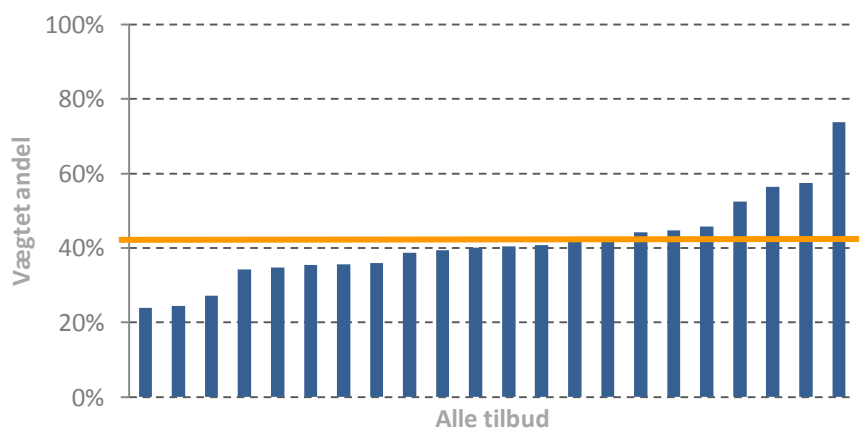
Borgersamvær

Medarbejderne har registreret og taget tid på alle aktiviteter, hvor de er sammen med borgeren. Dvs. aktiviteter med et socialfagligt/ pædagogisk eller sundhedsfagligt sigte. Det kan være obligatoriske aktiviteter eller andre aktiviteter, som medarbejderen vurderer, har værdi for borgeren. I registreringen af borgersamværsaktiviteter skal der skelnes mellem ”ansigt-til-ansigt-aktiviteter”, hvor medarbejderen er alene (1:1) med en borger, og ”samværsaktiviteter”, hvor der er – eller lige så godt kunne være - flere end én borger til stede.

Tidsforbrug på borgersamvær og dokumentation

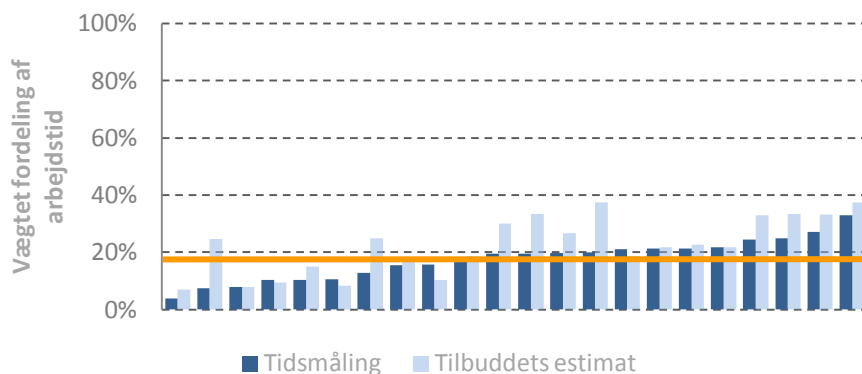
Gennemsnit på tværs af tilbuddene – stikprøver og estimer

Figur 1: Gennemsnit på tidsforbruget på borgersamvær på tværs af de 22 tilbud baseret på stikprøver



Gennemsnittet på tidsforbruget på borgersamvær er på 41 % på tværs af de 22 tilbud i undersøgelsen, hvilket afspejler et bundniveau på 24 % og en top på 74 %. Selvom der er langt fra top og bund til stikprøvens gennemsnit, er det ikke et udtryk for, at der er stor spredning imellem de enkelte tilbuds gennemsnitlige tidsforbrug på borgersamvær, hvilket også ses af grafen, hvor de fleste tilbuds målinger placerer sig tæt omkring de gennemsnitlige 41 %.

Figur 2: Gennemsnit på tidsforbruget på dokumentation på tværs af de 22 tilbud baseret på stikprøver samt tilbuddenes estimater



Gennemsnittet på tidsforbruget på dokumentation er på 18 % på tværs af de 22 tilbud. I stikprøverne ligger tiden brugt på dokumentation mellem 4 % og 33 % på de 22 tilbud. Ligesom målingen af borgersamvær, fordeler den gennemsnitlige dokumentationstid for de fleste tilbud sig relativt tæt rundt om det totale gennemsnitlige tidsforbrug på dokumentation⁵. Tidsmålingen skal også ses som et resultat af, at de deltagende medarbejdere har forskellige fagligheder og ansvarsområder⁶.

Der er en tendens til, at tilbuddenes estimater af tidsforbruget på dokumentation er højere end deres respektive stikprøver.

Flere forhold kan bidrage til en forklaring heraf. Dels kan estimatet afspejle, at dokumentationsopgaven opleves som mere omfattende eller ressourcekrævende end den reelle tid der bruges på det. Dels kan

⁵ I en beregning af konfidensintervallerne for stikprøvens resultater kan man se, at borgersamvær med 95 % sikkerhed ligger indenfor +/- 1,7 procentpoint af middelværdien på 41,4 % og dokumentationstiden ligger indenfor +/- 3 procentpoint af middelværdien på 17,5 %. Det vil sige, at man med 95 % sikkerhed kan sige, at stikprøvens gennemsnitlige tidsforbrug på borgersamvær ligger imellem 39,7-43,1 % imens tidsforbruget på dokumentation ligger imellem 14,5-20,5 %.

De statistiske test viser endvidere, at der er meget lave R^2 -værdier i sammenhængen mellem andelen af hhv. dokumentationstiden og borgersamværstiden i forhold til arbejdstiden. Dette betyder, at arbejdstiden ikke i nævneværdig grad forklarer variationen i andel af dokumentationstid og borgersamværstid, eller sagt på en anden måde, at en længere vagt ikke nødvendigvis afføder en større andel tid brugt på dokumentation eller borgersamvær.

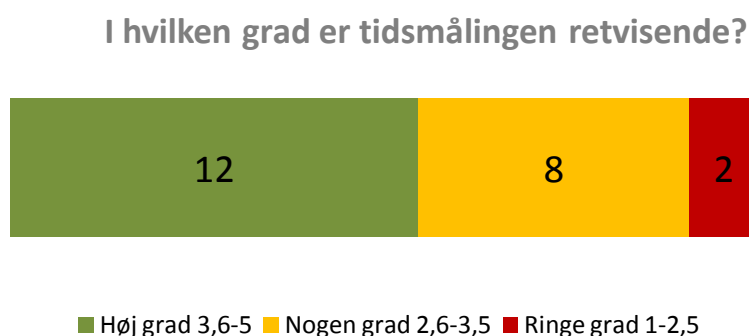
⁶ I boksen 'Medicindokumentation' i undersøgelsens afsnit 'Dokumentationskrav' kan ses et udtræk af resultaterne for medarbejdere med medicinansvar, som har et gennemsnitligt højere tidsforbrug på dokumentation end det generelle gennemsnit.

diskrepanzen mellem stikprøve og estimat afspejle, at det kun er den daglige dokumentation der er indfanget i stikprøven, og at der er væsentlige dokumentationsopgaver herudover, der fylder rent tidsmæssigt for medarbejderne. Endelig kan diskrepanzen forklares ved, at medarbejdernes oplevelse af, hvilke arbejdsopgaver der er indbefattet i dokumentationsopgaven er bredere end undersøgelsens definition. Det har således på de fleste af tilbuddene været tilfældet, at deltagerne havde en bredere definition af dokumentation. Deltagerne har haft mulighed for at revidere deres estimater efter at være blevet præsenteret for stikprøveresultatet og de arbejdsopgaver, det baserer sig på, og mange har sænket deres estimater på denne baggrund. Dog må man tage i betragtning som fejkilde, at det kan være vanskeligt at give et revideret kvantitativt estimat om ens hverdagspraksis ud fra en af andre vedtaget begrebsdefinition.

Uanset hvad kan estimatet ses som udtryk for medarbejdernes egen vurdering af tidsforbruget, som supplement til deres målte tidsforbrug i stikprøven.

I forlængelse af tidsmålingen blev medarbejderne bedt om på en skala fra 5-1 at vurdere, hvor retvisende de mente at tidsmålingen beskrev tidsfordelingen imellem dokumentation, borgersamvær og øvrig tid generelt. Den gennemsnitlige vurdering for hvert tilbud er blevet kategoriseret og fordeler sig som det ses af figur 3.

Figur 3: Kvalitetsvurdering: I hvilken grad er tidsmålingen retvisende?



Over halvdelen af tilbuddene svarer samlet set, at tidsmålingen i høj grad giver et retvisende billede af deres hverdag, imens 8 svarer, at den i nogen grad gør det og 2 tilbud svarer, at den i ringe grad er retvisende. Overordnet set giver kvalitetsvurderingens resultater et indtryk af, at tidsmålingen i nogen eller høj grad er retvisende. Der er ikke umiddelbart nogen sammenhæng imellem medarbejdernes samlede vurdering af tidsmålingen og diskrepanzen imellem tidsmålingens

resultat og medarbejdernes estimerede tidsforbrug fra opfølgingsworkshoppene, som ses af figur 3. Bl.a. har de to tilbud der har svaret, at tidsmålingen i ringe grad er retvisende, afgivet estimerer der ligger hhv. langt over tidsmålingen og lidt under. Således er et estimat der i høj grad afviger fra tidsmålingen ikke nødvendigvis udtryk for, at tidsmålingen ikke vurderes som retvisende.

Rammevilkår for tidsforbruget på borgersamvær og dokumentation

Undersøgelsens resultater kan blandt andet afspejle forskellige praksisser på det enkelte tilbud, som gør, at de 22 stikprøver ikke nødvendigvis er direkte sammenlignelige. Det kan være specifikke forhold der er betinget af stedets målgruppe, pædagogiske indsats og kerneydelser/indsatser.

I det følgende ses en skitsering af mulige årsagsforklaringer på hhv. lavt og højt borgersamvær eller dokumentationstid.

Mulige forklaringer på resultatet for borgersamvær

Rammevilkår der kan bevirke et relativt lavere tidsforbrug på borgersamvær:

- At indsatsen har til formål at selvstændiggøre borgerne, og at det derfor ikke altid er et mål i sig selv at tilbringe mere tid med borgerne end det er tilfældet.
- At borgerne ikke altid ønsker borgersamvær, og at meget af den pædagogiske indsats består i at forsøge at få kontakt og forsøge at lave aftaler.
- At samværet med borgere grundet borgernes evner eller behov foregår via telefonsamtaler eller sms'er i stedet for fysisk. Denne form for kontakt vil af forskellige årsager ofte være mere kortvarig end fysisk samvær.
- At tilbuddets fysiske rammer gør, at tilfældig og spontan kontakt mellem borger og medarbejder ikke sker løbende.
- At borgerne er i deres egne lejligheder det meste af tiden, hvor medarbejderne ikke har beføjelser til frit at bevæge sig ind og samtidig ønsker at respektere borgernes privatliv.
- At borgerne ikke altid gør brug af fællesaktiviteterne.
- At borgere er i AST eller skole i løbet af dagen, hvorfor kontakten naturligt vil være mindre.

Rammevilkår der kan bevirke et relativt højere tidsforbrug på borgersamvær:

- At de fysiske faciliteter gør, at borgerne størstedelen af tiden befinder sig samme sted som medarbejderne

- At medarbejderne har beføjelser til at bevæge sig ind i borger-
nes lejligheder og tage kontakt
- At den givne borgergruppe har større behov for fysisk nærvær.
- At store dele af det pædagogiske arbejde består i at understøt-
ter borgere i praktiske gøremål (fx rengøring, indkøb, madlav-
ning mm.) i løbet af dagen.

Mulige forklaringer på resultatet for dokumentation

Rammevilkår der kan bevirke et relativt lavere tidsforbrug på doku-
mentation:

- At der er ansat en administrativ medarbejder, der tager sig af
størstedelen af de tunge dokumentationsværktøjer, fx Foran-
dringskompasser, Opholdsplaner mm., eller en socialrådgiver,
der tager sig af borgernes sagsbehandling så det pædagogiske
personale ikke skal tage sig af dette.
- At tilbuddet ikke er ansvarlig for at give medicin til borgerne
eller at der ikke er tidsregistreret på medicinansvarlige.

Rammevilkår der kan bevirke et relativt højere tidsforbrug på doku-
mentation:

- At stikprøverne er udført af medarbejdere, der har medicin- el-
ler økonomiansvar, hvorfor de har flere dokumentations-
opgaver.
- At det pågældende tilbud har myndighedsopgaver eller be-
stemte faggrupper, hvor dokumentationsopgaverne som ud-
gangspunkt fylder mere.

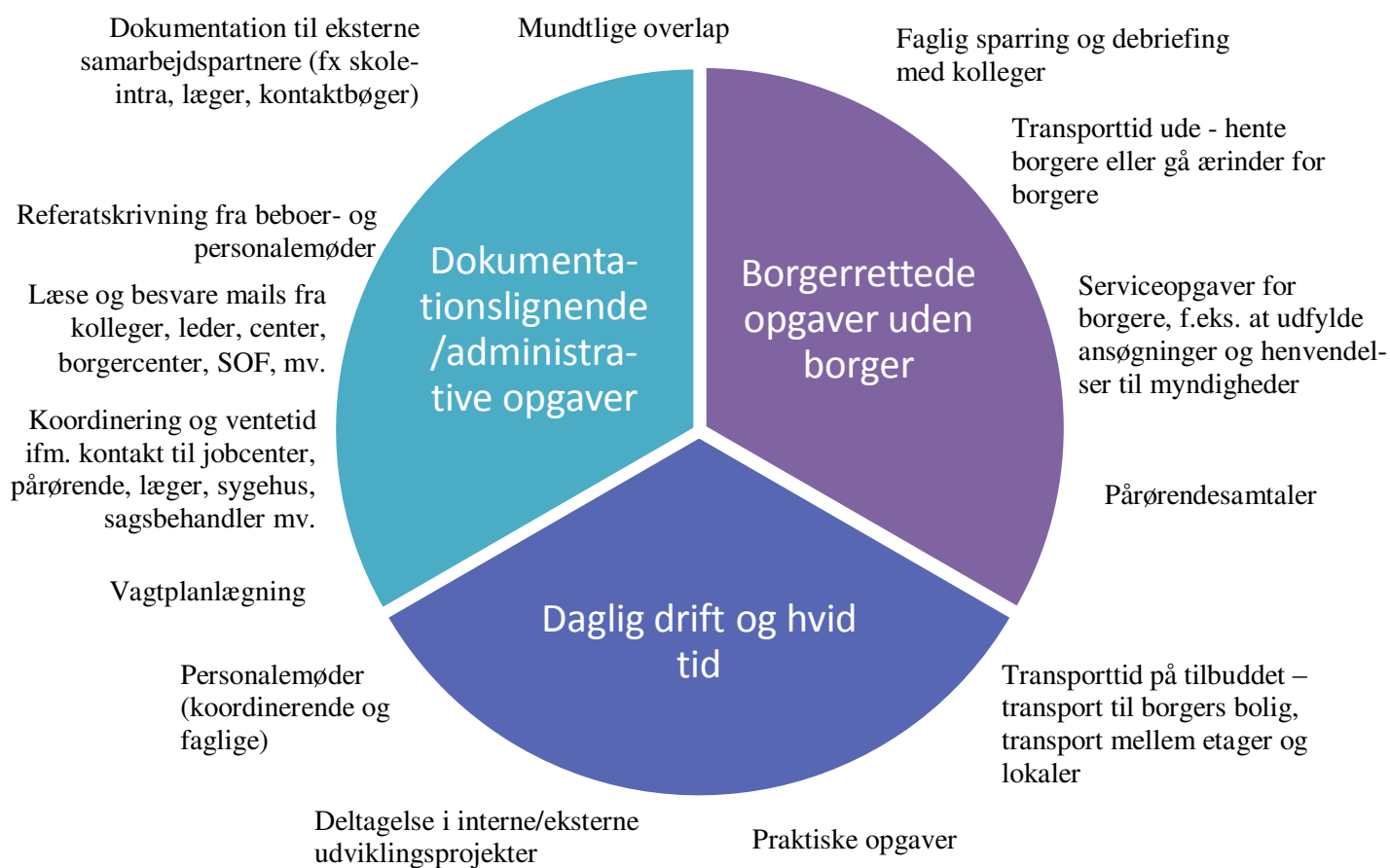
Øvrige arbejdsopgaver

Undersøgelsen har alene haft som sigte at registrere arbejdsopgaver der ligger indenfor kategorierne borgersamvær og dokumentation. Den tid, der ligger udenfor disse to kategorier benævnes 'øvrige arbejdsopgaver', og er i den kvantitative analyse alene præsenteret for at illustrere, hvor meget af den målte tid der hverken hørte ind under borgersamvær og dokumentation. De forskellige arbejdsopgaver, der hører ind under denne kategori er således ikke konsekvent blevet registreret af medarbejderne, og der er derfor ikke grundlag for at vurdere, hvor meget de pågældende arbejdsopgaver fylder tidsmæssigt i forhold til hinanden eller om det er en rimelig mængde af tid at anvende på de pågældende aktiviteter. I den kvalitative undersøgelse har der til gengæld været grundlag for at beskrive, hvilke typer af arbejdsopgaver, samlekategori 'øvrige arbejdsopgaver' dækker over, da det har været et fokus, især i opsamlingsworkshops at få deltagerne til at beskrive dette.

Tidsforbruget på øvrige arbejdsopgaver

Den øvrige arbejdstid fylder i stikprøverne mellem 22 % og 53 %, og fylder gennemsnitligt 41 %. Arbejdsopgaver, der i undersøgelsen falder inden for dette tidsrum er opgaver af vidt forskellig art, der for mange tilbuds vedkommende beskrives som vilkår for dagligdagen.

De øvrige arbejdsopgaver kan inddeles i følgende tre (delvist overlappende) kategorier: Dokumentationslignende eller administrative opgaver, borgerrettede opgaver uden tilstedeværelse af borgere, samt opgaver relateret til den daglige drift. Nedenstående model illustrerer hvilke forskellige arbejdsopgaver der er tale om, og hvilken kategori de hører til.



Minimering af tidsforbruget på 'øvrige arbejdsopgaver'

Undersøgelsens deltagere giver udtryk for, at der er udfordringer forbundet med bestemte af de arbejdsopgaver, som hører ind under 'øvrige arbejdsopgaver'. For at frigive mere tid til borgersamvær, og at bidrage til mere sammenhængende arbejdsprocesser for medarbejderne, bør nedenstående områder undersøges nærmere med henblik på at finde løsninger.

Kontakt til interne og eksterne samarbejdspartnere

Medarbejdere på tværs af målgrupper beskriver, hvordan en stor del af deres arbejdstid går med kontakten til eksterne samarbejdspartnere, eksempelvis jobcenter, læger, psykiater, hospitaler, politi, skole og andre institutioner, dagtilbud mv. Medarbejderne skal ofte varetage eller understøtte kontakten på vegne af flere borgere, hvor hver borger ofte har kontakt til mere end én ekstern samarbejdspartner. Der bruges således meget tid på telefonsamtaler og mailkorrespondancer, og i flere tilfælde oplever medarbejderne meget ventetid, og i ofte en tung proces med mange led, eksempelvis i forhold til manglende læseadgang til oplysninger om borgeren mellem tilbud og samarbejdspartnere.

På både udsatte- og misbrugsområderne efterlyser medarbejdere bedre videndeling imellem de forskellige enheder i SOF. Medarbejdere pointerer, at mens der skal tages højde for borgernes krav om anonymitet, vil automatisk læseadgang til bestemte oplysninger samt bedre kommunikationskanaler lette deres arbejdsgange betydeligt. På et tilbud på psykiatriområdet fortæller en medarbejder om at bruge meget energi på at huske at ringe tilbage til en læge, hvis opkaldet ikke blev besvaret i første forsøg. Dertil kommer at huske at overlevere til kollega, og opdatere i CSC Social, hvis kontakten ikke blev gennemført før vagten sluttede. På et tilbud på misbrugsområdet ringer en medarbejder til jobcentret på vegne af en borger, mens borgeren er til stede. Der er ventetid, og samtalen mellem medarbejder og borger fortsætter, men afbrydes da der efter lidt tid er kontakt til jobcentret. Bagefter kan borgeren ikke huske, hvad de snakkede om, fortæller medarbejderen. På et tilbud på handicapområdet forklarer en medarbejder, at man dokumenterer, samtidig med at man ringer til tandlæge eller læge, for således at udnytte ventetiden. Disse eksempler illustrerer, at medarbejderne ofte varetager flere forskellige opgaver på samme tid, og at arbejdsopgaver ofte brydes ned i flere ikke-sammenhængende dele, som kan forlænge arbejdstiden og skaber forvirring.

I afsnittet 'Udfordringer ved dokumentationsopgaven' formuleres en række anbefalinger til at løse denne problematik.

Fysiske rammer

De fysiske rammer på det enkelte tilbud indvirker på arbejdsgangene og muligvis tidsforbruget på de 'øvrige arbejdsopgaver', ligesom de fysiske rammer også har stor betydning for dokumentationsarbejdet. Denne problematik er beskrevet mere detaljeret i afsnittet om Arbejdsprocesser, hvor det er formuleret som en anbefaling, at der på tilbuds niveau, om nødvendigt i samarbejde med Stabscenter SOF, bør tages stilling til, hvordan de fysiske faciliteter kan bidrage til at nedbringe arbejdstiden.

Deltagelse i interne/eksterne udviklingsprojekter samt kursusforløb

Medarbejderne på tværs af tilbud deltager ofte i forskellige former for udviklingsprojekter igangsat af forskellige enheder i SOF eller kommunalt regi. Flere tilbud oplever at modtage bestillinger af forskellig art, som de skal imødekomme inden en bestemt tidsfrist. Bestillingerne går eksempelvis på tilvejebringelse af statistisk materiale eller redegørelser. Desuden medvirker tilbuddene i udviklingsprojekter og processer, som eksempelvis Tæt på Familien, Metodebazar, kvalitets sikring og workshops. Mange af de tidsregistrerende medarbejdere havde i løbet af tidsmålingen deltaget i kurser, og flere medarbejderne fortæller at de jævnligt deltager i kurser af forskellig art, herunder kurser i CSC, Brøset Violence Checklist, UTH, supervision mv., der har til formål at understøtte og opkvalificere det borgerrettede arbejde.

I afsnittet 'Anbefalinger til det videre arbejde med dokumentation' er det formuleret som en anbefaling, at der bør kigges på frekvensen af særligt de udviklingsprojekter tilbuddene forventes at bidrage til og deltage i.

Administrative opgaver

Nogle tilbud oplever, at medarbejderne bruger meget tid på administrative opgaver, herunder at printe, scanne og udføre bestillingsopgaver. På et tilbud på handicapområdet fortæller medarbejderne at de bruger meget tid på at håndtere beboernes økonomi, herunder opfølgning på ledelsestilsyn fra borgercenteret. Opgaven opleves som tidskrævende, og sker på bekostning af samvær med beboeren, og en medarbejder spørger, "Hvorfor skal vores pædagogiske personale bruge så meget tid på det?"

Andre tilbud giver ligeledes udtryk for ønsket om at få ansat en HK'er, der kan varetage administrative opgaver. På fem tilbud på tværs af målgrupper er der ansat en medarbejder, der udelukkende sidder med administrative opgaver eller varetager den borgerrettede dokumentation i CSC Social. Medarbejdere på disse tilbud fortæller, at det frigiver tid hos medarbejdere med borgerkontakt, og det kunne være oplagt at se nærmere på potentialer og eventuelle dilemmaer ved denne konstellation.

Vilkår for kerneopgaven og den daglige drift af et socialt tilbud

Selvom nogle af de øvrige arbejdsopgaver har potentiale for at blive minimeret eller effektiviseret, bør man også holde sig for øje, at mange af arbejdsopgaverne kan siges at udgøre rammevilkår for et botilbud eller dagtilbud for socialt udsatte borgere⁷. Tidsforbruget på disse arbejdsopgaver kan eller bør ikke nødvendigvis minimeres, da de er væsentlige i forhold til tilbuddets kerneopgave, og for dets daglige drift.

Praktiske opgaver

På mange af tilbuddene bruger medarbejderne i løbet af en dag tid på faste tjanser eller løbende vedligehold, der knytter sig til at få stedet til at fungere rent praktisk. Eksempler på faste opgaver kan være at klargøre måltider og dække bord, at vaske tøj for borgerne, at sortere og gå ud med skrald, og at gøre køleskabet rent. Som eksempel på løbende opgaver skulle en af de tidsregistrerende medarbejdere i løbet af

⁷ På botilbud, som udgør størstedelen af undersøgelsens tilbud, skal det i øvrigt tages i betragtning, at de borgere der er tilknyttet dagtilbud, er væk i dagtimerne, og at det derfor er oplagt, at dette tidsrum bruges på dokumentationsopgaver og øvrige arbejdsopgaver. Dette er uddybet i afsnittet 'Rammevilkår for tidsforbruget på borger-samvær og dokumentation'.

dagen rydde op i et skur og finde boliginventar til en borger hos pedellen.

Deltagerne har givet udtryk for forskellige holdninger til, hvor meget de praktiske opgaver bør fylde, og om de bør varetage dem i så høj grad som det er tilfældet. Flere deltagere bruger den formulering, at det at arbejde på et bosted er ligesom at få 'et hjem' eller 'en familie' til at fungere, og hvor det naturligt følger, at man bidrager til den daglige drift i mere eller mindre samspil med borgerne. Andre har udtalt, at medarbejderne er overkvalificerede til at tage sig af de mange praktiske opgaver, og at det ikke er en optimal udnyttelse af deres ressourcer. En medarbejder siger som modargument hertil, at det faktum at det er fagpersonalet, der udfører mange af de praktiske opgaver, sikrer, at der konstant er fagpersonale til rådighed og at de hurtigt kan træde til, hvis der eksempelvis opstår en konflikt mellem nogle beboere i forbindelse med et måltid. Dette taler for, at mange af de praktiske opgaver kan være svære at afgrænse og uddelegere til servicepersonale, som ikke kan skifte mellem service- og omsorgsrollerne.

Møder og andre personalerelaterede opgaver

Som på mange andre arbejdspladser bruger medarbejderne også tid på at læse og besvare mails, at deltage i møder og at planlægge vagter. Specifikt for den type tilbud der er fokus for undersøgelsen, bruges møder bl.a. på koordinering af arbejdsopgaver samt på faglig sparring i teams eller i hele personalegruppen, med generel videndeling eller dialog om beslutninger vedrørende konkrete borgeres sager. Som eksempel har et af tilbuddene på voksenområdet ugentlige sundhedsmøder hvor der bl.a. drøftes fremtidige procedurer vedr. medicinudlevering, og daglige morgenmøder for hele afdelingen om borgere, opmærksomhedspunkter og arbejdsfordeling. På et andet tilbud, også på voksenområdet, er der stormøde i personalegruppen hver 4. onsdag, mens der hver anden mandag er to timers møde i de forskellige tematiske udvalg, medarbejderne er en del af, f.eks. relateret til kvalitets sikring, akkreditering og socialtilsyn. Endelig er der også individuelle personaleopgaver, som eksempelvis at vejlede de elever der er tilknyttet botilbuddet eller udfylde en evaluering af et praktikforløb.

Overlap, faglig sparring og andre borgerrettede opgaver

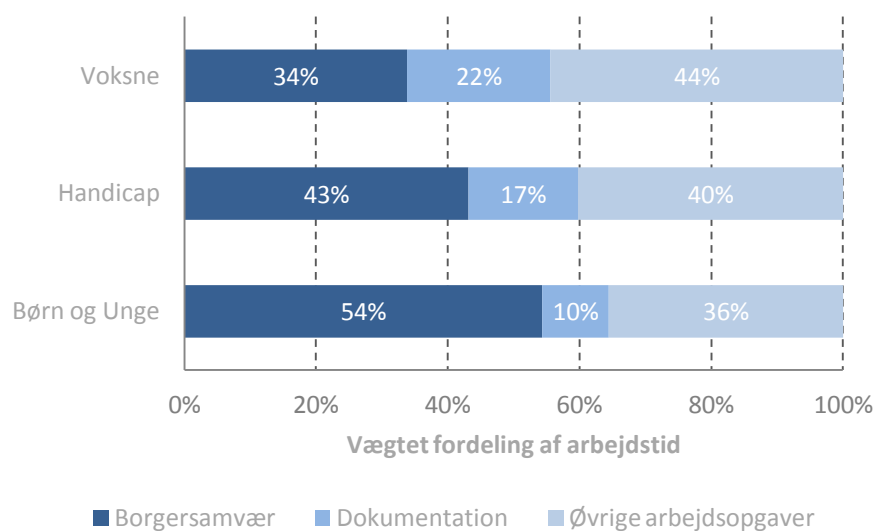
Mange medarbejdere bruger også tid på at overlape mellem vagter, og dette prioriteres som en faglig aktivitet isoleret fra den skriftlige overlevering, der foregår i CSC Social. Her drøftes hændelser relateret til bestemte borgere, som ikke nødvendigvis har været relevante at skrive ned, eller som kræver dialog mellem kollegerne for at sikre, at den nødvendige information overleveres. Faglig sparring foregår også løbende i løbet af en vagt, som en naturlig konsekvens af, at medarbejderne deler kontor og færdes i de samme fysiske rammer, og dermed er til rådighed for hinanden til at træffe beslutninger relateret til

borgerne og til at bevidne og dele perspektiver på hinandens indsats over for borgerne.

Medarbejderne bruger også individuel tid på borgerrettede opgaver uden borgerens tilstedeværelse. Mange medarbejdere skal eksempelvis som en fast forekommende opgave afhente og pakke medicin. Mange har helt specifikke og unikke sagsbehandlingslignende opgaver, som de varetager på vegne af borgeren eller som en service for borgeren, oftest i relation til myndigheder. En medarbejder nævner som eksempel at skulle hjælpe en borger med at søge om statsborgerskab, og flere nævner at skulle hjælpe borgere med at ansøge om pension. Det at sagerne nogle gange er unikke i deres karakter, gør også, at medarbejderen bruger tid på at sætte sig ind i nye vidensområder. En medarbejder fortæller i den forbindelse, at hun har brugt lang tid på at skulle finde dokumentation for, at en borger ikke er blevet snydt for penge i forbindelse med bostedets madordning, idet borgeren havde klaget til ombudsmanden om dette. Dette bidrager til at illustrere diversiteten i medarbejdernes arbejdsopgaver, når deres opgaver i forhold til borgeren ikke kun er omsorgs- men også service-orienterede.

Tidsforbrug på borgersamvær, dokumentation samt øvrige arbejdsopgaver fordelt på borgercentre

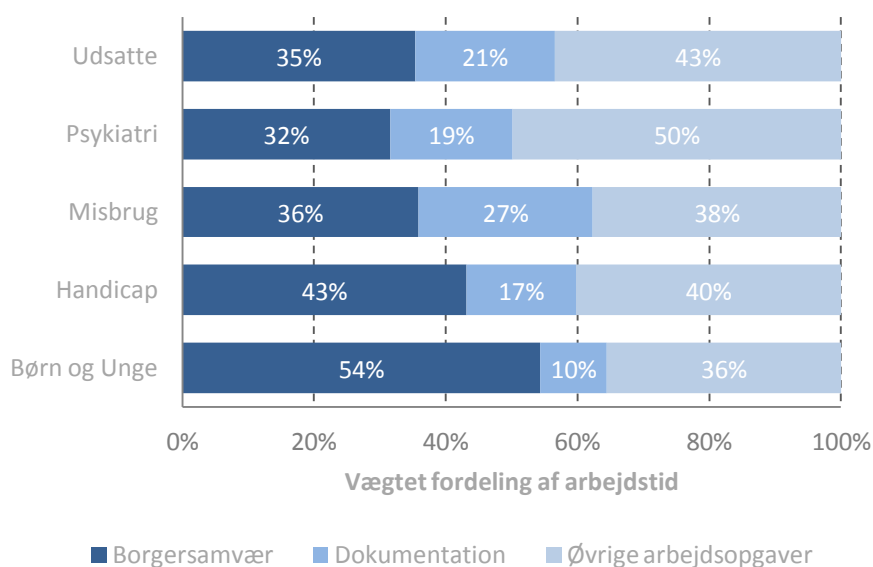
Figur 4: Borgersamvær, dokumentation samt øvrige arbejdsopgaver fordelt på borgercentre



Fordelt på borgercentre ligger tiden brugt på dokumentation mellem 10 % og et maksimum på 22 %. Borgercenter Handicap er repræsenteret ved ni tilbud, og er det borgercenter der lægger sig tættest op af det samlede gennemsnitlige tidsforbrug på både borgersamvær og dokumentation. Borgercenter Voksne er repræsenteret ved ni tilbud og har et gennemsnitlige tidsforbrug på borgersamvær der er lavere end det samlede gennemsnit imens deres gennemsnitlige tidsforbrug på dokumentation er højere. Borgercenter Børn og Unge er underrepræsenteret i undersøgelsen med fire tilbud der har et gennemsnitligt tidsforbrug på borgersamvær der er højere end det samlede gennemsnit og et gennemsnitligt tidsforbrug på dokumentation der er væsentligt lavere end gennemsnittet. Borgercenterets måling skal således ses i lyset af, at den er baseret på ganske få tidsmålinger, og dertil, at de fire tilbud er meget forskelligartede i deres dokumentationspraksis. Ét af de fire tilbud arbejder primært forebyggende og opsøgende med unge der er hjemmeboende, som regel uden CPR-registrering, hvorfor der stort set ikke registres oplysninger i de dokumentationssystemer, undersøgelsen skal omfatte.

Tidsforbrug på borgersamvær, dokumentation samt øvrige arbejdsopgaver fordelt på målgruppe

Figur 5: Borgersamvær, dokumentation samt øvrige arbejdsopgaver fordelt på målgrupper

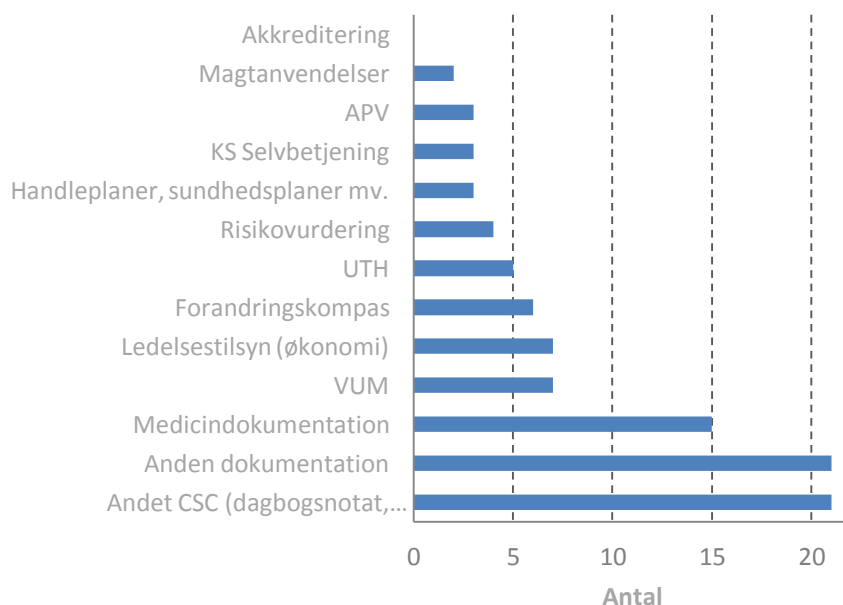


På målgruppeniveau indeholder målgrupperne handicap samt børn og unge de samme tilbud som på borgercenterniveau, og der er derfor ikke nogen ændringer i tallene i forhold til opgørelsen i figur 3. Borgercenter Voksne dækker imidlertid over målgrupperne udsatte med to tilbud, psykiatri med fire tilbud og misbrug med tre tilbud. Ifølge tidsmålingen bruger alle tre målgrupper gennemsnitligt mindre tid på borgersamvær og mere tid på dokumentation sammenlignet med det samlede gennemsnitlige tidsforbrug på borgersamvær. Tidsmålingen viser, at misbrugsområdet gennemsnitligt bruger væsentlig mere tid på dokumentation end både det samlede gennemsnit, men også i forhold til resten af Borgercenter Voksne. Af de tre målte tilbud har to af dem myndighedsopgaver, hvilket kan forklare den højere dokumentations-tid (se også boksen 'Dokumentation på misbrugsområdet').

Fordeling af dokumentationsaktiviteter i tidsmålingen

Undersøgelsen har haft til sigte at give stikprøveresultater på tilbudenes daglige dokumentation, i erkendelsen af, at flere af de obligatoriske dokumentationsværktøjer ikke nødvendigvis tages i brug i løbet af en tilfældigt udvalgt arbejdsuge. Nedenstående graf viser hvilke typer af dokumentationsredskaber, der har været i brug under tidsmålingen.

Figur 6: Antal tilbud der har arbejdet med bestemte dokumentationsværktøjer i tidsmålingen



Af figur 6 fremgår det, at de dokumentationsaktiviteter som næsten alle tilbud har arbejdet i er de daglige dokumentationsværktøjer som i høj grad bruges i forbindelse med overlevering, herunder (dagbogs)notat og døgnrapport, medicindokumentation og det vi har valgt at kalde 'anden dokumentation'. 'Anden dokumentation' dækker over aktiviteter, der relaterer sig til dokumentationsarbejdet, men som ikke kan indeholdes i de øvrige kategorier. Det kan f.eks. være lokale procedurer, noter og indberetninger eller værktøjer. Det er ikke muligt at isolere et resultat om 'lokal dokumentationspraksis' med stor nok sikkerhed, men der har tegnet sig et generelt billede af, at lokale dokumentationsværktøjer – formelle eller uformelle – fylder relativt meget i kategorien 'anden dokumentation', på tværs af de 22 tilbud. I afsnit 6 om dokumentationsudfordringerne beskrives mere specifikt, hvad bevæggrundene kan være for disse praksisser, og dette kan ses som indikator på, hvilke handlemuligheder der kan eller bør være i forhold til at minimere tidsforbruget på denne type dokumentationsaktiviteter.

De langsigtede dokumentationsværktøjer, den hændelsesbaserede dokumentation (UTH og magtanvendelser) samt tilsyn og kvalitetssikring (akkreditering, APV og ledelsestilsyn) fremgår kun i begrænset omfang af stikprøverne. Seks af tilbuddene har haft aktiviteter vedrørende Forandringskompasset, syv har haft aktiviteter relateret til VUM, seks har haft hændelsesbaserede dokumentationsaktiviteter, og ni har haft aktiviteter relateret til tilsyn og kvalitetssikring (hvoraf aktiviteterne for størstedelen relaterer sig til ledelsestilsyn).

Fokus: Dokumentation på misbrugsområdet

Der er en række forhold der kan være med til at forklare den højere dokumentationstid på misbrugsområdet, hvoraf nogle er en naturlig konsekvens af eller særlige forhold for tilbudstypen og målgruppen imens andre knytter sig til den nylige omlægning.

Misbrugsområdet er i undersøgelsen repræsenteret ved tre tilbud hvorfra syv medarbejdere har gennemført tidsregistrering i sammenlagt 20 arbejdsdage. To af de tre tilbud er et §101 dagtilbud med behandlings- og myndighedsopgaver, som er med til at trække den gennemsnitlige dokumentation på området op. Som behandlingstilbud har de et større tidsforbrug på dokumentation med borgeren, som i undersøgelsen er registreret som dokumentationstid, hvorved borgersamværstiden bliver lavere end den faktisk er. Funktionen som dagtilbud kan også betyde, at de har en lavere normering og dermed flere borgere de skal dokumentere på end de botilbud som primært er repræsenteret i undersøgelsens samlede gennemsnit.

Foruden dokumentationskrav fremsat af SOF, skal personalet også imødekomme krav om indberetning til national monitorering i hhv. ASI og NAB (hvis spørgsmål overlapper med VUM¹ og Forandringskompas), tilbyde borgeren en række sundhedstest specifikt for målgruppen, som skal dokumenteres, samt udfylde skemaer til registrering af borgerens abstinenssymptomer ved op- og nedtrapning af medicin (SAWS og OPIOID). Endvidere varetager de borgere med hhv. alkohol- og stofmisbrug, som indskrives igennem to forskellige paragraffer og skal dokumentere i to systemer (CSC og Brugerjournal). Derudover har §101 dagtilbuddene myndighedsopgaver der giver øget dokumentationsarbejde.

Misbrugsområdet er underlagt et lovkrav om behandlingsgaranti indenfor 14 dage, hvilket i spidsbelastede perioder kan give et særligt stort tidspres i forhold til dokumentation. Ligeledes er det et rammevilkår, at borgerne kun er tilgængelige når de selv møder op, og det er derfor i mindre grad op til medarbejderne at prioritere borgersamvær.

Specifikke dokumentationsværktøjer og processer

Da tidsregistreringen primært har givet et billede af hvad man kan kalde den daglige dokumentation, har undersøgelsen også haft som delmål at samle estimater på specifikke dokumentationsværktøjer og processer. Formålet med denne del af undersøgelsen har været at få indtryk af tidsomfanget, frekvensen og varigheden af de dokumentationsredskaber og processer, der ligger ud over hændelsesbaseret og ”daglig dokumentation”, og som ikke nødvendigvis blev indfanget af tilbuddenes stikprøver. Dette skal på den ene side give et mere nuanceret billede af, hvordan arbejdet med dokumentation fordeler sig og organiseres over en længere periode, og på den anden side belyse medarbejdernes oplevelser af værdien og meningsfuldheden af de enkelte værktøjer og processer i relation til borgeren og den faglige udvikling.

Akkreditering

Datagrundlag: 15 ud af 18 tilbud. Når 3 tilbud ikke indgår i datagrundlaget, skyldes det at ingen af de pågældende workshop-deltagere på disse tilbud selv havde oplevet en akkrediteringsproces. Tilbud under BBU har ikke været relevante for denne del af undersøgelsen, da der ikke er akkreditering på dette område.

Baggrund

Den konkrete dokumentation, der relaterer sig til akkrediteringsprocessen, drejer sig om Kvalitetsbeskrivelsen. Kvalitetsbeskrivelsens formål er at klæde medarbejdere, ledere og auditorer på til kvalificerede samtaler om tilbuddets praksis, som grundlag for feedback på arbejdet med kvalitet i tilbuddet. Arbejdet med kvalitetsbeskrivelsen bidrager til tilbuddets egen-evaluering af, hvordan de lever op til de rammer, der er for arbejdet. Rammerne er samlet og formidlet i SOF's Kvalitetsmodel, og er gældende uafhængigt af akkrediteringsprocessen, idet de er defineret af lovkrav, politiske krav og organisatoriske krav.

En del af akkrediteringsprocessen er audit, som er et besøg, hvor tilbuddene får feedback på deres arbejde i overensstemmelse med de rammer og forventninger, der er til arbejdet i et tilbud under SOF. Besøget varer som regel seks timer, hvor to auditorer taler med borgere, medarbejdere og ledere i mindre grupper i løbet af dagen, og hvor de slutter af med en samlet feedback til deltagerne. Selve auditaktiviteten kan ikke siges at være en dokumentationsaktivitet, men udgør et element i den samlede akkrediteringsproces, som er obligatorisk for tilbuddene at deltage i.

Tidsforbrug og organisering

Det har ikke været muligt at få præcise og sammenlignelige estimater på tidsforbruget forbundet med akkrediteringsprocessen og dens forskellige del-elementer. Dette skyldes at flere af undersøgelsens deltagere har givet udtryk for, at de ikke nøjagtigt husker, hvor mange og hvilke aktiviteter der knyttede sig til processen, hvilke aktiviteter der var en del af de udviklingsprocesser, som der er krav om uafhængigt af akkrediteringen, og hvor mange timer de brugte på at deltage i de enkelte delelementer. Mens mange gav et estimat på deres tidsforbrug i forbindelse med akkrediteringsprocessen, var de samtidig forbeholdne overfor om estimatet var validt nok til at kunne bruges i en undersøgelse af tidsforbrug. Nogle medarbejdere angav tidsforbruget som en betegnelse for én eller flere delprocesser (forberedelse, workshops, møder mv.), hvor andre kun angav tiden brugt på audit. Det oplevede tidsforbrug spænder således mellem "2 timer", "flere uger" eller "enormt meget tid".

Det kan ikke desto mindre konstateres, at det tidsforbrug, der relaterer sig til en akkrediteringsproces, er i høj grad variabelt fra tilbud til tilbud, da der ikke er formelle krav til, hvor mange medarbejdere, ledere eller borgere, der skal inddrages i arbejdet med kvalitet, herunder deltagelse i forberedelsen og formuleringen af selve kvalitetsbeskrivelsen. Der tegner sig et billede af på baggrund af de fleste af tilbuddenes udsagn, at mens der er tale om valgfrihed i organiseringen af processen lokalt, opleves der også en nødvendighed af at give processen plads for, at den skal skabe mening.

Alle tilbud beskriver, at de til akkrediteringsprocessen har afsat ressourcer i form af medarbejdere og/eller ledere. Tilbuddene har ved akkrediteringsprocessen i 2015 organiseret sig forskelligt i forhold til de lokale processer med kvalitetsudvikling. Nogle tilbud inddrog medarbejderne fra start via workshops og arbejdsgrupper, mens det på andre tilbud var ledelsen som indledningsvist arbejdede med kvalitetsbeskrivelsen. Enkelte steder har man genbrugt materiale fra akkrediteringsprocessen i 2014. Begrundelserne for organiseringen varierer fra at handle om, at det er vigtigt at have medarbejderne med i forhold til den efterfølgende implementering, til at det opleves som et for stort ressourcetræk at involvere alle tilbuddets medarbejdere i processen.

Nytteværdi og mening

Ud af de tilbud, hvor de deltagende medarbejdere og ledere har erfaring med akkrediteringsprocessen, fordeler deltagernes udsagn sig som følger:

Respondenterne fra 3 tilbud giver udtryk for, at deres akkrediteringsproces gav god mening, og at den var en mulighed for læring og sparring udefra. Respondenter fra 9 tilbud giver udtryk for at de har fået gavn af feedback udefra, og at den refleksion over egen praksis, som processen har lagt op til, er fagligt spændende og relevant. Samtidig beskriver de 9 tilbuds respondenter, at den værdi, de har fået ud af akkrediteringsarbejdet, ikke har stået mål med den tid, de har fundet det nødvendigt at lægge i processen, og at der for flere af dem er for stort et sammenfald med Socialtilsynets praksis.

Respondenterne fra de resterende 3 tilbud giver udtryk for, at deres tidsforbrug i forberedelsen og efterfølgende audit er for omfattende i forhold til, hvad tilbuddet har fået ud af det, og at der opleves et formåls- eller indholdsmæssigt sammenfald mellem akkreditering og socialtilsyn.

Forandringskompasset

Datagrundlag: 21 ud af 22 tilbud

Tidsforbrug og organisering

Tidsforbruget forbundet med udfyldelse af forandringskompasser er variabelt fra tilbud til tilbud, og respondenterne har givet estimater i spændet mellem 8 minutter til 2,5 time per borger. Det har dog ikke været muligt at få præcise og sammenlignelige estimater på tidsforbruget. Respondenterne giver dog overordnet udtryk for, at det tager længere tid at udfylde det første kompas end de efterfølgende opfølgninger/revurderinger. Respondenter fra 10 ud af 22 tilbud vurderer tidsforbruget til at være lavere ved revurdering end ved opstart, og at tidsforbruget varierer i relation til organiseringen af processen. Det tager således længere tid, når flere medarbejdere samarbejder om arbejdet med kompasset og hvis borgeren inddrages i processen. Det tager ofte kortere tid, hvis kompasset udfyldes i forlængelse af andre dokumentationsopgaver (baggrundsbeskrivelser, udviklingsplaner, fokusområder etc.) og hvis medarbejderen udfylder alene.

På alle tilbud er den pågældende borgers kontaktpersonen tilstede (eller anden medarbejder med stort kendskab til borgeren). På 6 ud af 22 tilbud udfyldes kompasset af én medarbejder, på 6 ud af 22 tilbud udfyldes kompasset af 1-2 medarbejdere, mens der på 9 ud af 22 tilbud er 2 eller flere medarbejdere involveret i udfyldelsen.

Nytteværdi og mening

Nogle tilbud giver udtryk for, at Forandringskompasset bidrager til givende refleksioner, som er anvendelige i tilgangen til borgeren. Andre giver udtryk for, at samtalen omkring borgeren og det visuelle udtryk i Forandringskompasset giver mening, men synes dog at der er udfordringer forbundet med brugen af Forandringskompasset. Her har flere respondenter beskrevet Forandringskompasset som et ekstra lag i dokumentationsopgaven, og at brugen af kompasset udfordres af den subjektive scoring, samt ønsket om at scoringerne sammenlignes på tværs af tilbud. Endelig gav mange udtryk for at Forandringskompasset ikke i sig selv tilfører værdi i det daglige arbejde med borgeren og den øvrige dokumentation. De fleste af disse respondenter begrundede denne oplevelse med, at Forandringskompasset som redskab ikke passer til netop deres borgere.

Flere af ovenstående potentialer og udfordringer beskrives også i undersøgelsen 'Ekstern undersøgelse af forandringskompasserne' foretaget af Rambøll (april 2016), som er foretaget på andre tilbud i Socialforvaltningen. Rapporten påpeger, på baggrund af udfordringerne, et

potentiale i at samtænke Forandringskompasset med de øvrige borgerrettede dokumentationsredskaber.

Udfordringer ved dokumentationsopgaven samt anbefalinger

Dokumentationskrav

Overordnet set giver undersøgelsens informanter udtryk for mange forskellige formål med dokumentationspraksissen på de enkelte tilbud. Medarbejderne giver udtryk for at de dokumenterer for at målrette arbejdet med borgeren og på den måde løfte og sikre kvaliteten af det pædagogiske arbejde med borgeren. Noget dokumentation bruges som en form for huskeliste, så medarbejderne sikrer sig at borgeren f.eks. har fået sin medicin. Nogle dokumentationsværktøjer fungerer som et dialogredskab med borgeren, som dialogredskab mellem medarbejderne eller som del af en intern faglig sparring. Desuden beskrives dokumentationen som noget medarbejderne gør for at sikre borgerens retssikkerhed, eller sikre medarbejderen selv, for eksempel når der skal indberettes magtanvendelser eller vold og trusler om vold.

Formålsforståelse

Medarbejdernes udsagn om dokumentationsopgaven er ikke entydigt positiv eller negativ. Dokumentationen beskrives som noget positivt når medarbejderne oplever, at den giver mening for deres indsats. Det er for eksempel meningsfuldt for medarbejderne at dokumentere når dokumentationen fungerer som et dialogredskab i arbejdet med borgerne og deres udvikling. For medarbejderne giver det ligeledes mening at bruge dokumentationen til faglig sparring og til at skabe system og struktur for arbejdet. Derudover opleves dokumentationen som meningsfuld, når den bruges til overlevering af viden mellem medarbejderne. Medarbejderne giver udtryk for at en dokumentationspraksis mister mening når de ikke kan se formålet med den. Når dokumentationen ikke giver mening for medarbejderne opleves den som en belastning, der tager tid fra kerneopgaven upåagtet hvor meget tid der bruges på dokumentationen. På 8 ud af de 22 undersøgte tilbud giver medarbejderne eksempler på dokumentationsaktiviteter som de ikke ved, hvorfor de laver. På misbrugsområdet fortæller en medarbejder at der skal dokumenteres i ASI og forandringskompasset: *"Det tager tid, og det giver ikke mening. ASI er især meningsløst, og kun til deres statistik". De er lige blevet spurgt om det samme af min kollega (lægen), og så skal jeg spørge dem om det samme igen. Det ødelægger min relation til borgeren.*" På udsatteområdet siger en medarbejder: *"Jeg synes vi skriver alt for meget. Det er som om, at det ikke er sket med mindre du har skrevet det."* Her udfylder medarbejderne de pågældende dokumentationsværktøjer, fordi de skal og ikke fordi, det

giver mening for deres arbejde. Det kan nogle gange være uklart for medarbejderne, hvad de forskellige dokumentationsværktøjer bruges til. På 8 ud af 22 tilbud giver medarbejderne udtryk for, at de i relation til nogle af værktøjerne undrer sig over, hvor informationen sendes hen, hvem der læser den, og hvad den bruges til der, hvor den sendes hen. På mange tilbud nævnes daglige notater, de 12 sygeplejefaglige områder, UTH og magtanvendelser som eksempler på dette, og også som eksempler på, at mange medarbejder er usikre på, hvornår og i hvilket omfang de skal benytte sig af bestemte værktøjer.

Anbefaling:

Forvaltningen vil på baggrund af dette udvikle og tilpasse brugen af den borgerrettede dokumentation, herunder understøtte medarbejdere og ledere i arbejdet med dokumentation. Forvaltningen vil søge at samle og forenkle dokumentationsredskaber i samarbejde med udfører og myndighedsområdet. Observationerne vedrørende de konkrete dokumentationsværktøjer (UTH, magtanvendelser, de 12 sygeplejefaglige områder, Forandringskompasset samt akkreditering) videregives i mere uddybet form til de relevante fagansvarlige enheder.

Mængden af dokumentationsværktøjer og kadencer for revurdering

På 12 ud af 22 tilbud beskriver deltagerne at de ofte føler, at de er bagud med dokumentationen, at de har dårlig samvittighed over det, og at fristerne for revurdering stresser dem og giver dem dårlig samvittighed. På 11 ud af 22 tilbud opleves kadencen på revurdering af fx forandringskompasset for høj eksempelvis fordi borgeren ofte ikke har udviklet sig i perioden op til revurdering. På et tilbud på handicapområdet udtrykker medarbejderne, at en kadence på tre måneder ikke giver mening, med henvisning til borgergruppens udvikling, men at det må gøres sådan, bl.a. fordi at CSC er bygget op til det. Samtidig udtrykker medarbejderne på 7 ud af 22 tilbud et ønske om at samle revurderingerne, så de ligger samtidig for alle værktøjer. Der er på 9 ud af 22 tilbud en oplevelse af, at der skal dokumenteres i mange dokumentationsværktøjer, og at der skal skrives mange af de samme ting i flere værktøjer.

Anbefaling:

Forvaltningens styregruppe for Forandringskompasset vil på baggrund af dette drøfte de ønsker der er til ændring af kadence for Forandringskompasset.

(Oplevet) dobbeltdokumentation og lokale dokumentationsaktiviteter

Der laves forskellige typer af dobbeltdokumentation på tilbuddene. På 12 af tilbuddene dobbeltdokumenteres der, når der fx mangler funktioner i CSC eller CSC opleves som besværligt. Dobeltdokumentationen består i disse tilfælde af fysisk dokumentation i form af huskelister til medicin eller overblikssedler til overlap. På et tilbud på børne- og ungeområdet fortæller en medarbejder fx at de laver fysiske overblik over ugens aftaler, fordi den funktion mangler i CSC. På 12 ud af 22 tilbud laves der fysiske mapper på hver enkelt borger med generel information og fx borgerens økonomi. Som beskrevet ovenfor oplever medarbejderne også at de er nødt til at dobbeltdokumentere i CSC. Dette beskrives i forbindelse med implementeringen af nye funktioner eller systemer. Et konkret eksempel på dette er implementeringen af FMK (Det Fælles Medicinkort), hvor 4 af tilbuddene fortæller, at de dobbeltdokumenterer fordi de oplever at FMK ikke fungerer optimalt. Der er fx medarbejdere på handicapområdet som fortæller at de laver håndskrevne lister ved siden af FMK, for at skabe overblik over beboerne. Medarbejdere på psykiatriområdet fortæller om problemer når lægerne ikke ajourfører FMK og fx laver ordinationer uden beskrivelser. Det betyder at medarbejderne skal bruge ekstra tid på at gennemskue hvad der er sket (se også afsnit om specifikke udfordringer i forbindelse med medicindokumentation). Medarbejdere på udsatteområdet fortæller, at de er frustrerede over at skulle skrive om samme hændelse tre steder under hhv. risikovurdering, døgnrapport og personlige noter.

En anden type af dobbeltdokumentation er, når medarbejderne er nødt til at tage noter i løbet af dagen for at kunne huske, hvad de skal dokumentere, når de får tid. Dette nævnes af medarbejdere på 8 af tilbuddene.

På 10 tilbud nævnes det at tilbuddet har egne dokumentationsværktøjer som supplerer de centrale værktøjer. Dette er i de fleste tilfælde forbundet med, at tilbuddene oplever deres egne dokumentationsværktøjer som mere meningsfulde og målrettede i forhold til deres specifikke målgruppe.

Anbefaling:

Forvaltningen vil gennemføre en proces på udførerområdet svarende til den procesoptimering SOF IT har iværksat på myndighedsområdet. Med reference til de specifikke udfordringer vedrørende medicindokumentation, skal dette område have særskilt fokus i denne procesoptimering.

Fokus: Medicindokumentation

De medarbejdere i undersøgelsen der har medicinansvar (her defineret som medarbejdere der doserer og bestiller medicin) bruger længere tid på dokumentation end dem, der ikke varetager denne opgave. Mens gennemsnittet for medarbejdere uden medicinansvar ligger på 15 % dokumentation, har medarbejdere med medicinansvar gennemsnitligt 26 % arbejdstid på dokumentation baseret på undersøgelsens stikprøver. Der knytter sig nogle bestemte udfordringer til medicinområdet, som kan bidrage til en forklaring heraf, og som kræver specifikke løsninger.

Processerne vedrørende medicindokumentation er komplekse, da de kræver brug af flere forskellige brugerflader, i form af både digitale (CSC Social, CSC Medicin, Brugerjournal og Det Fælles Medicinkort (FMK)) og fysiske noter og journaler, og da medicinområdet involverer flere aktører end blot medarbejder og borger, nemlig læge, apotek, hospital, m.fl. Medicindokumentation er tidskrævende bl.a. på grund af hensynet til borgerens sikkerhed og risikoen for fejl i medicineringen. Der foregår hyppigt indskrivning og ajourføring af ny eller ændret medicin, og dette stiller krav til medarbejderens fokus og præcision. Samtidig er medicindokumentationen betinget af, at medarbejderen har travlt med at nå andre arbejdsopgaver også, og af, at den daglige medicin skal udleveres på faste tidspunkter. Hertil kommer den akutte medicingivning, som eksempelvis PN (Pro Necessari-medicin, f.eks. hovedpinepiller), og dokumentation af utilsigtede hændelser (UTH). Medicingivningen kan være grundlag for konflikt, f.eks. hvis borgere oplever at de må vente unødigt længe. Derfor skal medarbejderne også forholde sig til en forventning om, at medicingivningen forløber hurtigt og effektivt.

Medicindoseringen foregår nogle steder i et aflåst medicinrum, og på flere tilbud var det tilfældet, at der ikke var en computer i dette rum, men at den medicinansvarlige medarbejder noterede på et stykke papir, og så efterfølgende dokumenterede sine handlinger på en computer på kontoret.

Mens undersøgelsen foregik, var man ved at udrulle FMK på nogle af tilbuddene, og nogle af de udpegede FMK-ansvarlige indgår i undersøgelsen med deres tidsregistrering. Det må antages, at denne tid minimeres når FMK er fuldt udrullet. Imidlertid beskrev medarbejderne som en generel udfordring med FMK at de bliver afhængige af at læger eller hospitalspersonale på deres side ajourfører og opdaterer systemet. Hvis dette ikke sker, kan medarbejderen ikke færdiggøre processen i CSC-systemet. Det har hidtil været sådan, at en mundtlig bekræftelse fra lægen var tilstrækkelig.

Anbefalinger:

Forvaltningen skal sikre, at der findes computere i alle medicinrum. I forbindelse med FMK-implementeringen er der etableret samarbejdsfora med både PLO og Regionen, hvor det bl.a. sammen med PLO og SUF er drøftet, om der vil være behov for en samarbejdsaftale med PLO-København. Der er netop indgået et formaliseret samarbejde på ledelsesniveau mellem SOF og SUF, og problemet vil også blive drøftet i dette forum.

Arbejdsprocesser

På 18 ud af 22 tilbud mangler der viden om og faste procedurer for hvordan, hvornår og hvor der skal dokumenteres i CSC. Her kan der både være et behov for lokalt at arbejde med procedurer for dokumentationen, men samtidig også et behov for mere centrale procedurer på området. På 11 ud af 22 tilbud fortæller medarbejderne desuden om udfordringer med brugen af ledeord i CSC. De beskrives som ufleksible, og også her mangler der konkrete procedurer for brugen. På et tilbud på misbrugsområdet fortæller en medarbejder: *"Ledeordene er uoverskuelige, og koderne er ulogiske, og så er kolonnen for lille, man kan næsten ikke se hvad der står, og man kan ikke lave den større. Kan du se..man kan næsten ikke se hvad der står."* På et tilbud på handicapområdet fortæller en medarbejder om udfordringer med at fremsøge ledeord. Medarbejderen fortæller, at der kommer rigtig mange forslag frem når man søger på et ord. Derudover beskrives det som problematisk at søgemaskinen til ledeordene ikke kan kalkulere med stavefejl.

Strukturering af dokumentationsarbejdet

Arbejdet med dokumentationen struktureres meget forskelligt. Nogle gange dokumenteres der i teams, mens dokumentationen andre gange laves enkeltvis. Dette varierer fra tilbud til tilbud og fra dokumentationsværktøj til dokumentationsværktøj. På nogle tilbud laves forandringskompas, baggrundsbeskrivelse og planer i sammenhæng, mens det andre steder er individuelle processer.

På 8 tilbud afsætter man fast tid til at medarbejderne kan dokumentere fx 1 dag om måneden eller 1 time om ugen. Det er ikke altid at medarbejderne får tiden til dokumentation, hvis der fx er sygdom. På 5 ud af de 22 tilbud er der ansat en administrativ medarbejder eller en pædagogisk konsulent som varetager dele af dokumentationen og hjælper medarbejderne med at dokumentere. Dokumentationsarbejdet struktureres typisk på tilbud, hvor det eksempelvis er muligt at lave dokumentationsopgaverne når borgerne ikke er der eller sover. På døgnvagter dokumenteres der fx ofte om aftenen og andre steder dokumenteres der om dagen, mens borgerne ikke er hjemme. På et tilbud på børneområdet er vagtplanen organiseret så alle medarbejdere har én dagsvagt om ugen, hvor de kan dokumentere mens børnene er i skole.

Anbefalinger:

Forvaltningen vil sammen med medarbejdere og ledere på tværs af målgrupper udvikle og smidiggøre arbejdsgange for dokumentationsarbejdet samt samle de borgerrettede dokumentationsværktøjer og planer. Desuden vil forvaltningen med inspiration fra Borgercenter Handicap gennemføre tilsvarende forløb med henblik på at reducere

og effektivisere den daglige aktivitetsdokumentation, herunder dagbogsnotater.

Fysiske rammer

De fysiske rammer er meget forskellige på de 22 tilbud. Nogle steder har medarbejderne egne arbejdsstationer, mens de andre steder deles om et antal computere, som ikke altid er ledige når den enkelte medarbejder har tid til at dokumentere. På 11 ud af de 22 tilbud fortæller medarbejderne at der ikke altid er computere nok. Det er forskelligt på de 22 tilbud om medarbejderne dokumenterer i åbne rum eller om de har kontorer, hvor døren kan lukkes. I forhold til medicin-dokumentationen er der forskel på de fysiske rammer. Det er ikke alle steder der er computere i medicinrummene, hvilket ofte betyder, at den medicinansvarlige skal tage en fælles bærbar computer med når der skal dokumenteres medicin.

Anbefaling:

Forvaltningen vil sikre, at de fysiske faciliteter (herunder lokaler) understøtter lokale behov i arbejdet med dokumentation. Desuden vil forvaltningen udvide brugen af tablets, se afsnittet om mobile enheder.

Afbrydelser og ventetid

Medarbejderne oplever mange forstyrrelser i løbet af en dag. Det er larm fra kollegaer og borgere, telefoner der ringer, CSC der går ned, printere og scannere der ikke virker og kollegaer der beder om hjælp eller sparring. På et tilbud på handicapområdet har vi fx observeret, hvordan en medarbejder forstyrres af 3 kollegaer, mens vedkommende skriver en UTH: Der er en kollega der skal printe, en kollega der kommer fordi med en kort besked og en afdelingsleder, der ringer med en besked til en anden medarbejder. Derudover forlænges dokumentationstiden af andre faktorer. I de tilfælde, hvor borgerne er involverede i dokumentationen kan behovet for at motivere, involvere og fastholde borgeren betyde, at dokumentationsarbejde tager længere tid og/eller, at det skal laves over flere gange. Derudover bruger medarbejderne meget tid på at kontakte samarbejdspartnere og her er de udfordrede af lang ventetid og af, at fx lægers åbningstider ikke altid harmonerer med de tidspunkter, hvor det er muligt at tage kontakt. På udsatteområdet fortæller en medarbejder hvordan den store kontaktflade til diverse institutioner, pårørende og andre instanser vedrørende borgerne automatisk gør, at arbejdet ikke altid er lige let at tilrettelægge. Der kan derfor nemt opstå afbrydelser eller ændringer i planer, hvis man skal få aftaler til at gå op i en højere enhed.

Anbefalinger:

Forvaltningen vil på denne baggrund, at relevante samarbejdsfora mellem Socialforvaltningen og eksterne aktører (eksempelvis BIF-

SOF samarbejdsudvalget) fokuserer på, hvordan man i højere grad kan optimere og smidiggøre samarbejdsprocesserne mellem tilbud og eksterne samarbejdspartnere. Eksempelvis ved nye rammer for samarbejde, herunder forslag om direkte telefonlinje til Jobcenter, mulighed for øget skriftlig kommunikation med de praktiserende læger etc.

Det er på nuværende tidspunkt muligt i CSC at dele den dokumentation, der udarbejdes om borgeren mellem myndighed og udfører og på tværs af udførerenheder. Forvaltningen vil undersøge, om det er muligt at dele eller give adgang til denne dokumentation på en mere smidig måde.

It-understøttelse

CSC Social

Forvaltningen arbejder løbende på at forbedre og tilpasse brugen af CSC, og der er i dette arbejde blevet inddraget flere medarbejdere, for at opnå konkret indsigt i de udfordringer de står overfor. Det undersøges også gennem brugertilfredshedsundersøgelser på tværs af forvaltningen, i hvor høj grad medarbejderne opfatter CSC Social som brugervenligt, og om det opfattes som en gevinst for fagligheden og for det daglige arbejde. I den seneste undersøgelse fra 2015 var resultatet, at 50,8 % svarede positivt på spørgsmålet om CSC var nemt og brugervenligt, mens 80,3 % svarede positivt på spørgsmålet om CSC er en hjælp i det daglige arbejde. Der er flere tiltag på vej, som adresserer flere af de grundlæggende problematikker, som rejses af medarbejderne i de nævnte undersøgelser.

Respondenter på 17 ud af de 22 tilbud i nærværende undersøgelse beskriver at brugen af CSC Social i det daglige er udfordrende, at det kan være svært at navigere rundt i og at systemet er langsomt. På 7 ud af 22 tilbud siger respondenterne, at det tager lang tid at starte op. En medarbejder tog tid på hvor længe der gik fra hun startede computeren til hun kunne gå i gang med at skrive: Det tog 6 minutter. På 21 ud af 22 tilbud fortæller medarbejderne, at CSC ikke er brugervenligt og at det ikke er logisk bygget op. På et tilbud på misbrugsområdet siger en medarbejder: *"Vi tilpasser os CSC og ikke omvendt"* På 8 ud af 22 tilbud har de svært ved at finde ud af, hvor de skal dokumentere hvad. På 14 ud af 22 tilbud fortæller medarbejderne at der går lang tid før de kommer ind til det de skal læse eller skrive i. Fx kan de kun læse 10 notater af gangen på en borger og skal derfor hele tiden op til toppen af siden for at vælge at se de næste 10 På et tilbud på handicapområdet tæller en observatør 8 klik for at registrere en borgers medicin efter at have åbnet medicinmenuen i CSC. Medarbejderen fortæller at det er det samme ved andre registreringer og skal der gives læseadgang kræver det yderligere klik. På 13 ud af 22 tilbud fortæller de om proble-

mer med at systemet fryser eller går ned undervejs mens man dokumenterer. På et tilbud på handicapområdet fortæller en medarbejder: *"Der er også lang loading tid når man skifter mellem borgere. Det er sådan, at når man bruger en time på at dokumentere, har man brugt en halv af den på at vente."* På psykiatriområdet har vi observeret hvordan gentagne udfordringer med CSC der fryser, fører til at en medarbejder må vælge at skubbe dele af sin dokumentation. Teknisk er der også andre udfordringer. På 5 ud af 22 tilbud der, trods lave antal, fordeler sig over alle målgrupper med undtagelse af psykiatriområdet. fortæller de at systemet ikke advarer, hvis to medarbejdere er i gang med at skrive på en borger. Når de er færdige er det kun den ene medarbejders arbejde der bliver gemt, det andet forsvinder. Det er ikke alle der ved, at det er tilfældet, og mange fortæller, hvordan de har oplevet at deres arbejde er forsvundet. Derudover mangler der mange steder basal viden om de muligheder, der er i CSC. Fx er det ikke alle steder man ved, at der findes en døgnrapportfunktion, som kan hjælpe med at skabe et overblik over dagen. Et tilbud på handicapområdet mener, at drømmescenariet ville være, hvis nogle kom ud og guidede dem i, hvordan de kunne tilpasse CSC til lige netop deres målgruppe. Altså tips til brug af systemet ift. deres målgruppe. Et andet tilbud på psykiatriområdet fortalte, at de for nyligt fandt ud af, at der var et faneblad i CSC specifikt til borgere med behandlingsdom. Fanebladet havde været der i lang tid, og tilbuddet har haft behov for at kunne dokumentere den nødvendige information om disse borgere et specifikt sted.

Anbefaling:

Forvaltningen vil fortsætte igangværende processer, som søger at tilpasse og forbedre brugervenligheden i CSC, og formidle mulighederne for lokale tilpasninger i CSC fx i forhold til ledeord. Desuden vil forvaltningen udbrede kendskabet til de eksisterende kurser, der udbydes i CSC Social, Outlook og computerbrug generelt.

Mobile enheder

Nogle steder har medarbejderne bærbare computere eller enheder, hvilket betyder, at medarbejderne har mere fleksibilitet i struktureringen af dokumentationen idet de har mulighed for at sætte sig ud til borgerne og dokumentere, og at de har mulighed for at trække sig tilbage og sætte sig for at dokumentere et sted, hvor de ikke bliver forstyrret. På et tilbud på handicapområdet udtrykker en medarbejder et ønske om bærbare løsninger og forklarer hvordan det ville lette struktureringen af arbejdsgangene omkring dokumentationen: *"Det allerbedste ville være, hvis vi fik iPads. Det ville gøre det hele meget nemmere. Så var jeg fri for, at gå helt ned på kontoret hver gang jeg skulle dokumentere det mindste. Vores beboere er bare så afhængige af, at vi er der hele tiden."* Der er på 10 ud af 22 tilbud et ønske om at kunne

arbejde i CSC på tablets, da det vil forenkle arbejdet og give mindre spildtid.

Anbefaling:

Forvaltningen har iværksat et projekt, CSC Social Mobility, der søger at udvikle og udvide brugen af tablets, hvor der er behov og mulighed for dette. Desuden vil forvaltningen i højere grad give medarbejderne mulighed for at anvende bærbare computere i det daglige arbejde med CSC Social.

It-ressourcer

Medarbejderne oplever på 6 ud af 22 tilbud at internetforbindelsen er dårlig eller langsom og det spiller også ind på oplevelsen af, at det tager lang tid at dokumentere. Trods det relativt lave antal tilbud, fordeles de sig over alle målgrupper med undtagelse af psykiatriområdet. Når forbindelsen opleves som langsom kan der imidlertid være flere årsagsforklaringer, herunder ustabil eller langsom internetforbindelse, langsomt system og computerens hastighed, ved de førstnævnte to årsagsforklaringer kan forbindelsen også opleves langsom i perioder med spidsbelastning. På 3 ud af 22 tilbud fortæller medarbejderne, at deres skærme er for små til FMK, så det er svært at få overblik over det der arbejdes med.

Anbefaling:

Forvaltningen vil se på muligheden for at prioritere og afsætte ressourcer til at opgradere IT-ressourcer, fx internet og skærme.

Kompetencer

Medarbejderne hjælper ofte hinanden med at dokumentere i fx CSC og taler sammen om, hvad og hvor der skal noteres. Der er stor forskel på medarbejdernes kompetencer indenfor IT og computerbrug generelt. Vi aner en sammenhæng mellem medarbejdernes interesse for IT og deres kompetencer. På 14 ud af 22 tilbud efterspørger medarbejdere generelt kurser, der kan udvide deres kompetencer og viden om fx CSC (funktioner), Outlook, brug af computere generelt.

Bruger/superbrugerkompetencer og vilkår for sidemandsoplæring

Oplæringen af medarbejdere i CSC foregår hovedsageligt som sidemandsoplæring, og på tilbuddene er der i de fleste tilfælde en eller flere superbrugere, som står for oplæringen. På 7 ud af 22 tilbud som omfatter målgrupperne handicap, psykiatri og misbrug beskrives sidemandsoplæringen som problematisk. Det nævnes, at den er mangelfuld, at der ikke introduceres til hele systemet, men til brudstykker og at vilkårene for sidemandsoplæring er for dårlige. Ofte er der mange forstyrrelser, som gør at oplæringen bliver meget usammenhængende. Det kan være svært at fastholde CSC- og IT-kompetencer på

tilbuddene grundet manglende opfølgning på oplæring. Nogle gange også fordi superbrugere er stoppet, og der er ikke fundet nye/denne struktur ikke eksisterer længere, hvilket også blev nævnt på en workshop på handicapområdet, hvor medarbejderne sagde, at de savnede en netop stoppet kollega der var superbruger pga. dennes egenskaber i CSC. De steder hvor der er superbrugere, bliver der ligeledes givet udtryk for, at disse mangler opfølgende træning og tid til at lære fra sig/de er ikke opdaterede. Desuden bliver super-brugere oftest opdateret om fx nye udrulninger af CSC via mail og ikke ved en direkte oplæring. Der bliver givet udtryk for, at disse mails ofte er skrevet i et meget teknisk sprog, der tager tid at sætte sig ind i, kan være svært at forstå og svært at lære fra sig/videregive til kollegaer. Nogle medarbejdere "fritages" for dokumentation pga. manglende kompetencer/lyst/interesse. Enten er det en ledelsesbeslutning eller også foregår der en forhandling mellem medarbejderne.

Anbefalinger:

Forvaltningen har igangsat en proces for at revitalisere og tydeliggøre superbrugerorganiseringen omkring CSC Social. Fra august 2016 udbydes de første kurser, som bliver et permanent tilbud til alle CSC-ansvarlige i organisationen. Det anbefales på denne baggrund, at der fastholdes fokus på, i hvor høj grad den nye superbrugerorganisering alene sikrer at de faglige standarder og viden om nye funktionaliteter videreformidles mest effektivt.

Det anbefales desuden, at 'frikøbe' superbrugere, samt at der udvikles andre alternativer til sidemandsoplæring, eksempelvis e-læringskurser, og kurser på målgruppe-niveau.

Udfordringer og kompleksitet ift. skriftlig dokumentation

Medarbejderne skal i deres skriftlige dokumentation tage hensyn til en stor kompleks modtagergruppe. De skal ofte kommunikere til både borgere, pårørende, sagsbehandlere, kollegaer mm i dokumentationen. Det betyder, at det kan være svært at skrive "helt rigtigt" i dokumentationen, og vi oplever at det fylder hos medarbejderne. På 11 ud af 22 tilbud fortæller medarbejderne, at de gerne vil skrive godt nok. Medarbejderne vil gerne gøre det godt, når de dokumenterer af flere årsager. Det er for at kollegaer kan forstå det og arbejde ud fra det, for at kunne fortsætte det pædagogiske arbejde omkring borgeren, for at dække deres ryg og for at sikre borgeren, eller som en medarbejder på misbrugsområdet udtrykker det, skal "det skal kunne tåle dagens lys", hvilket kan være ekstra tidskrævende, især for nye medarbejdere.

Anbefaling:

Forvaltningen vil i regi af projektet for medarbejderkompetenceudvikling udvikle et træningsforløb i skriftlig kommunikation der skal forbedre medarbejdernes skriftlige dokumentationskompetencer.

Det anbefales, at medarbejderne understøttes i den skriftlige kommunikation der omhandler videndeling og dokumentation om borgeren. Understøttelsen kan med fordel ske med udgangspunkt i målgruppen.