

Arbejdsrapport

Dokumentationens betydning for Recoveryprocessen

Interview af borgere og medarbejdere i Socialpsykiatrien i Svendborg

Mette S. Dubert

November 2012

Forord

Jeg er medlem af den landsdækkende interessegruppe "Dokumentation og praksisforskning" under Dansk Selskab for Psykosocial Rehabilitering.

Vi har siden efteråret 2011 haft et ønske om at lave et kenderseminar for borgere og medarbejdere, som har erfaring med at dokumentation understøtter borgerens recoveryproces. Vi ønsker at finde ud af hvordan de har gjort, og hvilke anbefalinger en samlet kendergruppe vil kunne give.

Vi begyndte dog i gruppen, at spørge os selv om, om der er nogle kendere og om dokumentation overhovedet er vedkommende for borgerne i deres recoveryproces? Eller om dokumentation mere er et medarbejderredskab?

Gruppen blev enige om, at vi var nød til at lave nogle lokale undersøgelser af borgernes erfaringer og om dokumentation faktisk understøtter deres recoveryproces samt hvilke elementer, der er betydende herfor.

Det har været spændende at foretage en lokal undersøgelse til brug både lokalt og som en del af en Interessegruppes vidensindsamling på et felt. Vi har i Svendborg med denne undersøgelse taget et lille skridt på vejen med at undersøge hvordan dokumentation har betydning i Recoveryprocessen, og det har ansporet os lokalt til at fortsætte opmærksomheden på området, som vi faktisk ved alt for lidt om.

Det skal understreges, at dette dokument er et arbejds- og læringspapir. Det er en proces fra analysen af interviewene til valg af områder til oplægget på workshoppen afholdt på Dansk Selskab for Psykosocial Rehabiliterings konference i Torvehallerne d. 26. oktober 2012. I workshoppen tages der kun udgangspunkt i borgernes udsagn.

Papiret giver derfor kun svar på antydninger lokalt i Svendborg. Idet interviewene samtidig er lavet på mange forskellige tilbud og derfor er bred, kunne det næste gang være interessant at sætte fokus på et enkelt tilbud. Her henvises læseren til Lea Pedersens interviewundersøgelse i Esbjerg.

Jeg har valgt, at de transkriberede interview ikke tages med af hensyn til anonymiteten for den enkelte informant.

Om undersøgelsen

Rammerne for Svendborg undersøgelsen

Undersøgelserne tog udgangspunkt i metoden Research Light¹.

Definition af dokumentation:

Al skriftligt materiale, som medarbejdere og borgere bruger i borgerens recoveryproces.

Fra fælles dokumentationsværktøjer - samarbejdsplaner med mål/delmåls arbejde - til anvendelse af metoder fra de faglige områder introduceret af den enkelte medarbejder til borgerens egne måder at gøre det på.

Varighed

Varighed af interviewene var mellem ½ og 1½ time.

Informanter

Alle tilbud i kommunens socialpsykiatri blev inddraget – dvs. bostøtteområdet, dag- og botilbud

1-2 interview fra hvert område blev arrangeret og afholdt fra midt i maj til midten af juni.

Antal borgere i alt: 10 stk.

Antal ansatte i alt: 10 stk.

	Tilbud A	Tilbud B	Tilbud C	Tilbud D	Tilbud E
Borgere² alene	X – ikke planlagt på forhånd			x	
Ansatte³ alene	x			x – ikke planlagt på forhånd	
Ansatte og borgere sammen		x	x		x

Opstart

Jeg orienterede alle deltagerne om konteksten for interviewet - at jeg ville optage på lydfil som efterfølgende ville blive slettet, at der ingen rigtige og forkerte svar var, og at man til hver en tid kunne stoppe interviewet.

I enkelte interviews brugte jeg dog ikke lydfil, men nedskrev noter i stedet – heraf med enkelte steder, hvor har jeg nedskrevet efter hukommelsen. Sidstnævnte har selvfølgelig den indbyggede risiko, at jeg lægger en fortolkning ind, som borgeren eller medarbejderen ikke har ment.

På forhånd havde jeg ladet det været op til det enkelte tilbud at vurdere om interviewene skulle være med både medarbejdere og borgere samtidig eller hver for sig.

Man kan stille sig det spørgsmål hvor recoveryorienteret det er at give den mulighed, omvendt var jeg interesseret i at informanterne følte sig godt tilpas og jeg lod det derfor være en underordnet ting.

Interview guide

Nedenstående 3 spørgsmål var udgangspunkt for interviewene. Spørgsmålene er formuleret sammen med interessegruppen under Dansk selskab for Psykosocial Rehabilitering.

¹ Læs mere om Research Light principperne [her](#)

² Ordet borger er valgt, og det dækker beboere, brugere og medarbejdere

³ Ordet ansatte bruges, da et af tilbudene også bruger medarbejdertermerne grundet daglig drift af en cafe

Jeg lod samtidig informanterne bestemme, hvad der var vigtigt for dem at tale om. Ved afrunding af hvert interview sikrede jeg mig, at jeg havde fået berørt alle spørgsmålne.

1. Er der visse former for dokumentation, der er relevante?
 - Kan du give eksempler på 'dokumentation', der har været nyttig eller eksempler på, hvad der var irrelevant eller hæmmende for din recoveryproces?
2. Er der særlige omstændigheder, som er vigtige?
 - Kan du fortælle om en situation, hvor dokumentation var fremmende eller hæmmende?
3. Har nogen glæde af dokumentation og andre ikke?
 - Kender du til andre, der har haft glæde/ikke glæde af dokumentation?

Observation

Når interviewene startede krævede det snak af flere omgange med borgerne, før der fremkom en fælles forståelse af, hvad dokumentation er for noget. Det kan selvfølgelig begrundes i, at jeg som interviewer ikke formår, at bruge de almindelige dagligdags ord. Det kan også bero på, at dokumentationstankegangen ikke ligger så primær for borgeren som for medarbejderen.

Da borgerne var talt "varme" fremkom der flere eksempler, hvor dokumentation var enten relevant eller irrelevant.

Sidegevinst

På et af tilbudene talte medarbejderne om et konkret redskab og den usikkerhed, som de havde i forhold til implementeringen. En af medarbejderne påpegede, at der manglede undervisning i redskabet og at det skabte usikkerhed omkring hvordan man anvendte redskabet sammen med den enkelte borger.

Det gav grobund for en god snak, som borgerne efterfølgende gav udtryk for, at de var meget glade for. De havde aldrig før talt om noget, som gav sig udtryk i usikkerhed hos medarbejderne. Det gav følelsen af at være på samme banehalvdel.

Læsevejledning

Jeg har delt min analyse af dataene op i borger og medarbejder udsagn. Jeg starter med en opsummering og herefter bliver analysen mere specifik.

Herefter følger spørgsmål, som er sprunget ud af alle interviewene – og som jeg brugte i forhold til oplægget til ledergruppen.

Slutteligt fremgår noter til oplægget på workshoppen på Dansk Selskabs for Psykosocial Rehabiliterings konference i oktober 2012.

Fund fra borgerinterview samlet set

2 af de 10 borgere ser en sammenhæng mellem at udvikle sig (at komme sig) og dokumentation.

2 mener decideret at det ikke hænger sammen - føler at de udvikler sig på trods!!

Resten ligger midt i mellem eller kan ikke svare på spørgsmålet.

Fremmende faktorer

Mening

Mening er et gennemgående ord, der blev tilknyttet borgernes forhold til om dokumentation understøtter deres recoveryproces.

3 giver udtryk for, at de kan se meningen med at mål og delmålsarbejde, hvis borgerne har det på sådan en måde, at de ikke selv kan fortælle, hvordan de har det eller hvad de arbejder med.

Kontekstafhængig

Dokumentation i sig selv giver ikke mening, fortæller de fleste. Det giver først mening i forhold til specifikke områder, som den understøtter og som den enkelte borger har været med til at udvælge.

Overskuelighed

2 borgere giver meget specifikt giver udtryk for, at de er glade for samarbejdet med deres kontaktperson, og at de sammen gennemgår dagbog, mål og delmål sammen. De fortæller begge, at samarbejdet er bygget op omkring helt specifikke ting i deres liv, som betyder meget for dem. Dokumentationen og samarbejdet skaber en overskuelighed.

1 giver udtryk for at samarbejdsplanen kan bruges årligt til statusmøder, men at hun smider dem altid ud bagefter. Det er for voldsomt at se sit liv på papir.

"Husker"

Effekten er at kunne se tilbage og se en forandring. At blive mindet om - og at det faktisk står sort på hvidt. Flere giver udtryk for, at statusdokumentet en gang årlig er fint, da det hjælper med til at huske og se tilbage. Flere nævner, at brug af egen kalender er vigtig – specielt for at huske.

En sagde: "Bosted med mål og delmål er en god ramme i forhold til de overordnede linjer. Egen kalender er god i de mere specifikke tiltag og aktiviteter".

Jævnlig snakke

Flere nævner, at det er de jævnlige snakke med kontaktpersonen, som er vigtige og en enkelt siger, at det er samarbejdet om de enkelte mål, der giver mange snakke.

Hæmmende faktorer

Meningsløst

2 spørger, uafhængigt af hinanden, interviewer: "skriver du da mål og delmål ned?" Implicit hvorfor skal jeg så gøre det? De giver udtryk for, at de ikke kan se meningen med at dokumentere noget.

Flere ytrer: "skal man altid arbejde med noget – nogle gange er der også bare brug for ro".

2 ønsker på ingen måde at der laves handleplaner/samarbejdsplaner

Personligt

En sagde: delmål og mål er meget at leve op til – det giver angst

Opmærksomhed på at "det er mit liv". Det er følsomt.

Måske hæmmende...en talte om hvor vigtigt kemien med kontaktpersonen som forudsætning for godt arbejde med dokumentation.

Dilemma

En sagde: "Det er meget individuelt- for nogle er det godt at skrive ned og for andre ikke.

For nogle kan det være direkte traumatiserende – andre udskyder og aflyser aftaler".

Tidsspild

Nævner flere...tiden kan bruges mere nyttigt.

Andre oplevelser/faktorer, der blev fortalt, som understøtter recoveryprocessen

Mundtlig undervisning – og gruppeundervisning – faciliteret af en kontaktperson
"Betydet at man føler at man kan noget – som en skole – man lærer noget. Nogle gange styrker det håbet, andre gange er man i kulkælderens".

En anden sagde: "Learning by doing – det er livet"

En tredje sagde: "Stabilitet støtter recovery - Motivation, motion, aktiviteter og at være kreativ".

Fund fra medarbejderinterview samlet set

Der var delte meninger om brug af dokumentation understøtter recoveryprocessen.

Umiddelbart svarede et tilbud, at det kunne de ikke sige endnu, da de lige havde implementeret et nyt samarbejdsværktøj.

Fremmende faktorer

Samarbejde

Når det støttes op af jævnlige snakke og ikke i sig selv bliver det vigtigste i relationen

Altid bruge dokumentation i samarbejdet – borger og personale imellem

Mening i det levede liv

En sagde: "Mål for det levede liv - eks. arbejde man skal udføre - så giver det mening med mål og delmål".

Og "Mål handler om at operationalisere borgerens satte mål for sig selv".

En anden sagde: "Skal man flytte sig – være i personlig udvikling? Kan den enkelte lide at gøre det? Det skal være sådan, at man ikke kan lade være ellers giver det ingen mening/gevinst".

Overskuelighed

Flere sagde, at dokumentation skaber tydelighed og overskuelighed – det giver mening.

Kontekstafhængig

Andre havde den oplevelse, at dokumentation kunne virke hæmmende for borgerens proces, hvis ikke det tog udgangspunkt i, hvad der gav mening for den enkelte.

Er det målene der sætter kursen eller er det vores handlinger?

Fordel - Husker

Flere nævnte, at dokumentation kunne være med til at fastholde og huske ønsker og drømme – og herudfra fastsætte mål og delmål i et samarbejde

Hæmmende faktorer

Tidsfaktor

Flere fremhæver at stramme tidsfrister i mål og delmåls arbejde kan være svære at arbejde med i praksis.

Flere nævner, at det er meget tidskrævende at dokumentere – en "tidsrøver". Brug for tiden i relationen.

Medarbejdernes redskab

Et tredje sted var dokumentationsarbejdet ofte medarbejdernes agenda og det kunne være svært at engagere beboerne, dog havde de positive oplevelser med helt konkret fagligt redskab, som var overskueligt for både borger og medarbejder.

En sagde: "Når det ikke er mine metoder er det svært at få til at virke".

På spørgsmål om arbejdet med målene var et ønske fra borgerens side, var svaret, at de som medarbejdere oftest satte processen i gang. At det kunne være svært at få borgerens ønsker og drømme at vide og at borgeren ikke altid selv kendte dem.

Begrænsning

Der var bred enighed om, at begrænsningen i dokumentationsredskabet var fastholdelsen i, at det skulle bruges i situationer, hvor det ikke gav mening. Omvendt kunne det også være en god husker for den enkelte og sikre en rød tråd.

Ingen dokumentation

På et af tilbudene kunne nogle borgere tilbydes at være med i en gruppe, hvor der ikke var nogen dokumentation kun støtte via samvær eller aktiviteter.

Opsummerende for borgere og medarbejdere

Der findes ikke noget entydigt, som dækker alle borgere. Dog er det meget tydeligt, at mening og meningsløst var gennemgående ord, uanset om man oplevede at dokumentation var støttende eller hæmmende for ens recoveryproces.

Umiddelbart kan det også se ud til, at der er en sammenhæng mellem medarbejderens interesse i at bruge dokumentationsredskaber har en afsmittende effekt på borgeren.

Spørgsmål, der springer ud fra data

- Hvornår skal vi dokumentere?
- I hvilke situationer vil det betyde et kvalitetsløft og være fremmende for borgerens recoveryproces?
- Skal samarbejdsplanen altid bruges, hvis ikke det giver mening for borgeren?
- Hvem bestemmer om alle skal det samme?
- Hvad skal der til for at tage afsæt i det individuelle ønsker og drømme?
- Kan dokumentation være et tilbud og ikke et must?
- Kan vi differentiere i hvem og i hvilke situationer at dokumentation skal bruges?
- Er vi dygtige nok til at anvende skriftlige redskaber og kender vi nok muligheder udover de mest gængse?
- Hvordan holder vi os opdaterede og hvordan udvikler vi redskaber sammen med borgeren?
- Hvor har vi valgfrihed og hvor er det obligatorisk? Er vi gode nok til at forklare borgeren begge dele?
- Hvad er det der virker – ved vi nok? Tør vi lade os diktere af ønsker og drømme?
- Fratager vi den enkelte borger vigtige elementer, hvis vi er af den overbevisning at det ikke virker
- Hvordan håndterer vi "selvtægt" i de enkelte afdelinger

Oplæg til workshop på konferencen afholdt af Dansk selskab for Psykosocial Rehabilitering d. 25-26. oktober i Torvehallerne i Vejle

Forord:

Oplægget er konstrueret således, at Knud Ramian skulle stille spørgsmål til Lea Pedersen, som har lavet en lokal undersøgelse i Esbjerg og til ut. Det betød, at min fremstilling af min lokale undersøgelse er de ting, som jeg vælger, at lægge vægt på. Den opmærksomme læser vil derfor kunne spotte flere områder, som jeg ikke er kommet ind på.

Herefter blev deltagerne i workshoppen delt op i grupper, som diskuterede om de ser en sammenhæng mellem dokumentation og borgernes recoveryproces. Gruppernes diskussioner blev delt i plenum.

Svar 1 til Knud – hvordan lavede jeg undersøgelsen?

10 borgere og 10 medarbejdere - i dag taler jeg om borgerne

Paragraf - 85, 103, 104 og 108

Nogle steder interviewet sammen - andre steder hver for sig.

Interviewede ud fra spørgsmålene

Spørgsmål 1: er der visse former for dokumentation der er relevante?

Eksempler på nyttig eller irrelevante eller hæmmende for din recoveryproces

Spørgsmål 2: er der særlige omstændigheder som er vigtige?

Spørgsmål 3: har nogen glæde af det og andre ikke?

Svar 2 til Knud – hvad fortæller data?

Overordnet:

Dokumentation er "en husker"

Dokumentation giver mening i specifikke situationer, som afhænger af hvad der er meningsskabende for den enkelte.

Det handler lige så meget om de små snakke med jævne mellemrum.

2 af de 10 ser en sammenhæng mellem at udvikle sig (at komme sig) og dokumentation.

2 mener decideret at det ikke hænger sammen - føler at de udvikler dig på trods!!

Resten ligger midt i mellem eller kan ikke svare på spørgsmålet.

Specifikt ud fra de stillede spørgsmål til informanterne:

Hvad er Relevant dokumentation

A. Årlige status

B. Mål/ delmål - men lige så meget snakkene der følger med. 1 sagde:" jeg kunne ikke være dem (snakkene) foruden. Jeg ville ikke være hvor jeg er i dag hvis ikke jeg fik den hjælp"

C. Egen kalender sagde flere - 1 sagde: "selvom jeg kan skrive i bosted, så gør jeg det ikke - det er min kalender der er det vigtigste for mig".

D. 2 føler det hæmmende - vil ikke se deres status eller river den i stykker
1 kan ikke forholde sig til det - mener ikke at livet leves sådan.

(alle steder er man begyndt med nye redskaber, samarbejdsplankoncept og recoverystjerne, ergoterapeutiske redskaber m.. - ser frem til at følge!)

Svar på Særlige omstændigheder

Ja, det skal give mening ellers ligegyldigt

A. 1 sagde: "skriver du da mål og delmål ned?"

B. 1 sagde: "for personalet er det nemmere at skrive ned - for mig er det ømt - det er mine følelser."

C. Tidspilde: 1. Sagde: "jeg vil helst være det foruden - spild af arbejde - også for personalet - dem tænker jeg også på - vi er så tæt sammen her, at vi kan få en snak, når vi vil have det. Så tiden kan i stedet bruges til at snakke".

D. 1 sagde: det handler om at sige fra direkte hvad man gerne vil have - sige ens ønsker på en pæn måde. Ens mål forandrer sig løbende - det at skrive noget ned kan ikke altid følge nutiden".

E. 1. Sagde: "Vigtigt at få en kontaktperson som man kan sammen med - ellers giver det ikke mening".

Svar på spørgsmål 3. Det er individuelt - fed streg under

(Jeg bliver interesseret i at undersøge, om der er en sammenhæng mellem den enkelte kontaktpersons interesse for dokumentation - brænder for det, viden og kunnen – og så borgerens oplevelse af, om dokumentation har en betydning for egen recoveryproces).

Svar 3 til Knud – Hvordan kan undersøgelsen bruges lokalt?

Det kan bruges til antydninger og til at stille nye spørgsmål

Lavet oplæg til ledergruppen

- det øger bevidstheden om det menings skabte for borgeren - konstant fokus
- redskaberne er der og der kan komme andre til:

- Forfine og bevidstgøre sammen med borgeren - nogle er godt på vej - nogle skal måske ikke dokumentere, men gøre noget andet - og nogle skal have mere viden om hvad man kan gøre

Skal give informanterne tilbagemelding og sikkert også bredere

Aftalt at foretage undersøgelsen igen næste år

Talt om at sætte emnet ind som indsatsområde i 2013.

God måde at få igangsat mere konkrete drøftelser.

Dokumentation er i sig selv ikke noget - kun i sammenhæng med et formål

Tilbage til paragraf 141 - VUM - til samarbejdsplaner og andre redskaber, der giver mening for den enkelte.