



Refleksionsskabelonen – Dimensioner



Projektet er støttet af:



A) Dimension: Værdigrundlag.....	3
B) Dimension: Handleplan.....	11
C) Dimension: Præcision.....	17
D) Dimension: Implementering.....	22
E) Dimension: Scoring.....	27
F) Dimension: Evaluering.....	33

A) Dimension: Værdigrundlag

Dimensionen giver stedet en forståelse af sammenhængen mellem stedets værdigrundlag og den resultatdokumentation, der foregår i stedet. Ved at kunne argumentere for, hvordan værdigrundlaget kan genfindes i stedets resultatdokumentation, kan stedet med større sikkerhed skabe sammenhæng mellem de pædagogiske indsatser og de målsætninger stedet har.

Værdigrundlag og resultatdokumentation

Sammenhængen mellem værdigrundlag og resultatdokumentation forstås ved at stille spørgsmålet: Hvordan stemmer stedets dokumentation af resultater overens med stedets værdigrundlag?

Socialt arbejde kan dokumenteres på mange måder og alt efter, hvilken kontekst stedet befinder sig i, må stedet dokumentere forskelligt. Der kan være forskellige måder at forstå de hændelser, forandringer eller hverdagssituationer, der er grundlaget for resultatdokumentationen. Nedenfor er listet tre måder at forstå resultatdokumentation op.

Tre vidensformer i socialt arbejde

a) *Borgerens perspektiv*, der kan forklare, hvordan borgeren oplever sin forandring, sit hændelsesforløb eller situation. Borgernes perspektiv giver stedet mulighed for at forstå, hvad borgeren oplever, der kan bruges til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

b) *Teoretisk perspektiv*, som medarbejderne besidder via uddannelser, kurser osv. Stedet benytter her pædagogiske, psykologiske og mange andre teoretiske retninger i samspil med de daglige observationer og samtaler med borgeren til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

c) *Den praktiske erfaring*, der oparbejdes i det daglige arbejde med borgerne. Stedet henter viden fra erfaringer gennem mange års arbejde indenfor området, og kan i samspil med borgerens perspektiv og de teoretiske indsigter bruges til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

De 3 perspektiver påvirker hinanden. At skille dem ad er således en analytisk øvelse, der skal give et pejlemærke omkring, hvordan stedet foretrækker at resultatdokumentere. Disse perspektiver repræsenterer ikke et sandhedshierarki, hvilket vil sige, at ingen af perspektiverne har forrang eller betegnes som 'bedre' end de andre. Hvilket perspektiv eller perspektiver, der vurderes vigtigst, er op til det enkelte sted at vurdere. Ved at anvende alle tre perspektiver på en systematisk og reflekteret måde, opnås større mulighed for at få præcise og gyldige resultatdokumentationer og derved kunne beskrive, hvad der virker for det enkelte sted i et lokalt evident lys.

Sammenhængen mellem værdigrundlag og resultatdokumentation

Nedenfor ses to eksempler på, hvordan to steder søger at foretage resultatdokumentation indenfor et bestemt værdigrundlag.

Miegården

Stedet Miegården har en ressourcestærk borgergruppe. De arbejder med afrusede alkoholikere, der er i udslusningsperioden af deres ophold. Stedets værdigrundlag beror sig på, at medarbejder og borgere skal indgå i så ligeværdige relationer som muligt. Miegården søger at mindske magtrelationen mellem borger og medarbejder igennem et fællesskab, hvor der tages udgangspunkt i borgerens egne forståelser og ønsker om at skabe forandringer. Resultatdokumentationen foregår ved at spørge borgeren om forandringen er på vej, eller om den er sket. Her vurderes borgerens perspektiv højt. De to andre perspektiver er til stede, men borgerens perspektiv vurderes som det mest præcise udtryk i forhold til viden om, hvorvidt den ønskede forandring er sket. Med det store fokus på borgerens udtalelser og stedets principper om ligeværdige relationer, er der derved overordnet sammenhæng mellem værdigrundlaget og måden at foretage resultatdokumentation på.

I tilfældet med Miegården, er det rimeligt uproblematisk at se sammenhængen mellem værdigrundlaget og måden at foretage resultatdokumentation på. Stedet kan få meget præcise målinger ved at inddrage deres velfungerende borgere.

Der fokuseres nu på Troldhøjen, der ikke på samme måde kan benytte sig af borgerens udtalelser som et direkte udtryk for borgerens tilstand.

Troldhøjen

Vi forestiller os, at Troldhøjen ligeledes har et værdigrundlag, der beror sig på ligeværdige relationer mellem borger og medarbejder. Troldhøjen arbejder med unge, der er udadreagerende og som har problemer med at deltage i sociale relationer. Eksemplet fra Troldhøjen er med pigen Sandra. En væsentlig del af Sandras handleplan er, at hun skal være selvstændig og kunne deltage i sociale aktiviteter uden for Troldhøjen. Sandra går derfor til ridning 2 gange om ugen på en nærliggende rideskole. Inden Sandra skal af sted, oplever nogle medarbejdere ofte, at Sandra hellere vil blive hjemme, og ønsker at stoppe aktiviteten. Modsat oplever andre medarbejdere, at hun næsten altid er opløftet, glad og fortæller lystigt om dagens episoder, når hun kommer tilbage fra ridning. Spørgsmålet bliver derfor, hvordan argumenterer Troldhøjen for, at aktiviteten jf. Sandras ridning er en god aktivitet?

Stedets medarbejdere italesætter aspekter af Sandras adfærd, der taler for, at der faktisk er en udvikling i gang mod det bedre, trods hendes udtalelser om at ville stoppe aktiviteten. Troldhøjen henviser her til en række praktiske erfaringer med lignende unge, hvor det kan dokumenteres, at deres adfærd også var præget af en vis utilfredshed, inden deres adfærd blev til det bedre. Endvidere bakkedes det yderligere op af stedets teoretiske perspektiver. Herved benytter Troldhøjen Sandras positive ytringer som et mere reelt udtryk, hvorimod hendes negative ytringer tolkes ind i et erfarings- og teoretisk perspektiv, der kan forklare den unges adfærd i en anden sammenhæng end, hvad den unge umiddelbart selv giver udtryk for. Troldhøjen benytter borgerens udtalelser på en anden måde end Miegården. Troldhøjen tolker ved hjælp af erfaring og teoretiske perspektiver, Sandras ytringer, og forklarer derved, at der faktisk er ved at ske en forandring.

Ved de to eksempler er det tydeligt, at stederne må anvende borgerens udtalelser på forskellig vis i resultatdokumentationen, da resultatdokumentationen udspiller sig i forskellige sammenhænge. Miegården kunne med større sikkerhed måle på borgernes oplevelse af, at få det bedre, og deres følelse af at være en del af et fællesskab. Her kan idealet om den ligeværdige relation mellem borger og medarbejder nemt ses i sammenhæng med stedets resultatdokumentation. Troldhøjen måtte trække på flere perspektiver for at måle på Sandras tvetydige udtalelser. Troldhøjen sammenlignede Sandras situation med andre unge, der har været på stedet og derudfra forstod Troldhøjen hendes ytringer i sammenspil med pædagogiske/psykologiske teori. Troldhøjen fokuserede på, hvad medarbejderne mente, der var en anerkendelse af Sandras behov. Troldhøjen kan i mindre grad anvende idealet om den ligeværdige relation mellem borger og medarbejder. I Troldhøjens resultatdokumentation er der således et asymmetrisk forhold mellem borger og medarbejder, da medarbejderne i højere grad må tolke på Sandras udsagn og hjælpe hende til at finde frem til, hvad hun gerne vil.

Refleksion over vidensformerne

I skemaform ser Troldhøjens overvejelser ud som i refleksionsskema 1. Skemaet skal hjælpe med at vurdere, hvilken kombination eller hvilke af de forskellige førnævnte vidensformer stedet trækker på i resultatdokumentationen. Skemaet søger med udgangspunkt i stedets værdigrundlag at fremme nogle refleksioner over, hvordan disse perspektiver skal inddrages i stedets resultatdokumentation.

Refleksionsskema 1

Troldhøjens Værdigrundlag	Anerkendelse af borgernes sociale behov. Vi ser og hører borgernes behov. Tager udgangspunkt i borgerens egne interesser, og indsatsen skal tage udgangspunkt i aktiviteter, der passer til borgerens problemkompleksitet.
Fra værdigrundlag til metode: Ud fra værdigrundlaget; hvordan forventer stedet at skabe forandring i borgerens liv?	Ved at borgerne selv har indflydelse på deres eget liv. Dog kan borgernes problemkompleksitet skygge for, hvad de reelt gerne vil. Derfor er vi som medarbejdere nødsaget til at hjælpe og guide borgerne til at se bag om problemkomplekset, og derved hjælpe med at identificere deres sociale behov.
Fra metode til dokumentation: Hvordan dokumenteres forandringer inden for værdigrundlaget?	Ved at tage udgangspunkt i borgernes egne udtalelser om forandringer, samt at være opmærksom på hvor deres udtalelser er modstridende.
Fra dokumentation til de tre vidensformer: Hvordan spiller de tre vidensformer sammen i stedets resultatdokumentation?	Borgerens perspektiv antages for at være det vigtigste og dette danner udgangspunkt for vores resultatmålinger. Vores erfaring giver os en bred indsigt i tidligere borgers adfærd, og vi ser ofte de samme mønstre. Vores teoretiske perspektiv i samspil med vores erfaring hjælper med at forstå borgerens udtalelser og vores observationer af borgeren i en bredere sammenhæng. Vi kan derved finde frem til perspektiver, der ligger udover borgerens umiddelbare selvforståelse.

Opsamling

At beskrive sammenhængen mellem stedets værdigrundlag og resultatdokumentation kan være svært. Nærværende dimension er en begyndende definition af denne sammenhæng. I

det videre arbejde med skabelonen, vil denne sammenhæng yderligere og mere specifikt blive skærpet i hver dimension.

Øvelse: Stedets værdigrundlag og ønsket resultatdokumentation

Til at reflektere over sammenhængen mellem værdigrundlag og resultatdokumentation, introduceres nedenfor en øvelse, der skal udføres fælles i medarbejdergruppen, eksempelvis til et medarbejdermøde eller lignende. Medarbejderne deles op i mindre grupper af 3-5 personer pr. gruppe.

Inden mødet er det vigtigt, at den mødeansvarlige har fundet 1 eksempel på stedets måde at resultatdokumentere (det kan også være, at stedet kalder dette evalueringer, dokumentation, resultater osv.).

Hvis der er tvivl om stedets værdigrundlag, så start eventuelt seancen i fællesskab med at diskutere og tale om stedets værdigrundlag og beskriv det kort på maks. 15 linjer.

Har stedet ikke et værdigrundlag, kan man også blot diskutere, hvilke overordnede temaer stedet arbejder indenfor. For at arbejde med refleksionsskabelonen må stedet, på et eller andet niveau, have udtrykt nogle værdier som stedet arbejder indenfor, da det er en forudsætning for at kunne skabe lokal evidens. Med stedets grundlæggende værdier beskrevet, kan stedet reflektere over, hvordan disse kommer til udtryk i stedets konkrete pædagogiske hverdag. Værdierne har betydning for hverdagens handlinger, og derved er det vigtigt at kunne skabe sammenhængen mellem stedets værdier, teorier, den aktuelle pædagogiske hverdag og til sidst resultatdokumentationen.

Stedets værdigrundlag:

Beskriv eventuelt kort stedets værdigrundlag (værdier) her:

9

Derefter deles medarbejderne op i de førnævnte grupper. Hver gruppe læser eksemplet på stedets resultatdokumentation. Derefter besvarer gruppen nedenstående spørgsmål fra refleksionsskema 1.

- Ud fra værdigrundlaget; hvordan forventer stedet at skabe forandring i borgerens liv? (Fra værdigrundlag til metode)
- Hvordan dokumenteres forandringer inden for værdigrundlaget? (Fra metode til dokumentation)
- Hvordan spiller de tre vidensformer sammen i stedets resultatdokumentation? (Fra dokumentation til de tre vidensformer)

Fællesopsamling

Når alle grupper er færdige, tager I en runde, hvor gruppe efter gruppe, hører hinandens svar. Med udgangspunkt i gruppernes besvarelser, vurderes det i fællesskab, om der er sammenhæng mellem værdigrundlaget og den måde stedet foretager resultatdokumentation.

Det skal tages i betragtning, at denne øvelse er en meget forsimplet fremstilling af, hvordan stedet finder ud af om værdigrundlaget og resultatdokumentationen hænger sammen. Dette behøver ikke at være en endegyldig definition af stedets måde at resultatdokumentere, men stedet skal have nogle hovedlinjer, som danner udgangspunkt for det videre arbejde med resultatdokumentationen.

Inspirationsmateriale

Gimler, Antje & Margit Harder (2015) "Menneskesyn og etik" i Margit Harder og Marie Appel Nissen (RED.) *Socialt arbejde i en foranderlig verden* 2015: Akademisk Forlag

Hansen, Janne Hedegaard (2009) *Narrativ dokumentation – En metode til udvikling af pædagogisk arbejde* Akademisk Forlag

Husted, Jørgen (2015) *Etik og værdier i pædagogers arbejde* Hans Reitzels Forlag

B) Dimension: Handleplan

Dimensionen handler om at bryde borgerens handleplan op til en udviklingsplan, hvori det bliver muligt at foretage en meningsfuld resultatdokumentation. Sammenhængen mellem handleplansmål og de konkrete hverdagsaktiviteter man udfører for borgere på sociale steder er en central del af overvejelserne omkring resultatdokumentation.

Det er ikke uden betydning, hvorvidt man måler på konkrete hverdagsaktiviteter eller på overordnede mål som eksempelvis beskrives i handleplaner. Mængden af informationer som ligger til grund for målingerne er vidt forskellige ligesom hyppigheden også varierer mellem de forskellige måder at måle resultater på. Denne dimension handler derfor om, på hvilket niveau i den enkelte borgers handleplan man måler, og hvordan stedet omformer kommunernes handleplaner til målbare mål i en udviklingsplan.

Fra handleplan til delmål

For at kunne lave meningsfulde resultatdokumentationer, må stedet bryde borgerens handleplan op i mindre delmål. Derved bliver det muligt at rette den samlede sociale indsats mod nogle specifikt opstillede mål.

Man kan tænke handleplanens forskellige målsætninger opbrudt i forskellige processer. Typisk modtager stedet en overordnet handleplan fra anbringende kommune. I et samspil med den konkrete borger, kommunen og medarbejderne fra det pågældende sted bliver handleplanens mål oversat til mindre delmål som i sidste ende udmønter sig i konkrete hverdagsaktiviteter. Dette betegnes her som stedets udviklingsplan for borgeren. I den ideelle verden kan alle hverdagsaktiviteter således føres tilbage til et konkret udviklingsmål og derfra til den overordnede handleplans formuleringer om borgerens mål for opholdet på stedet.

11

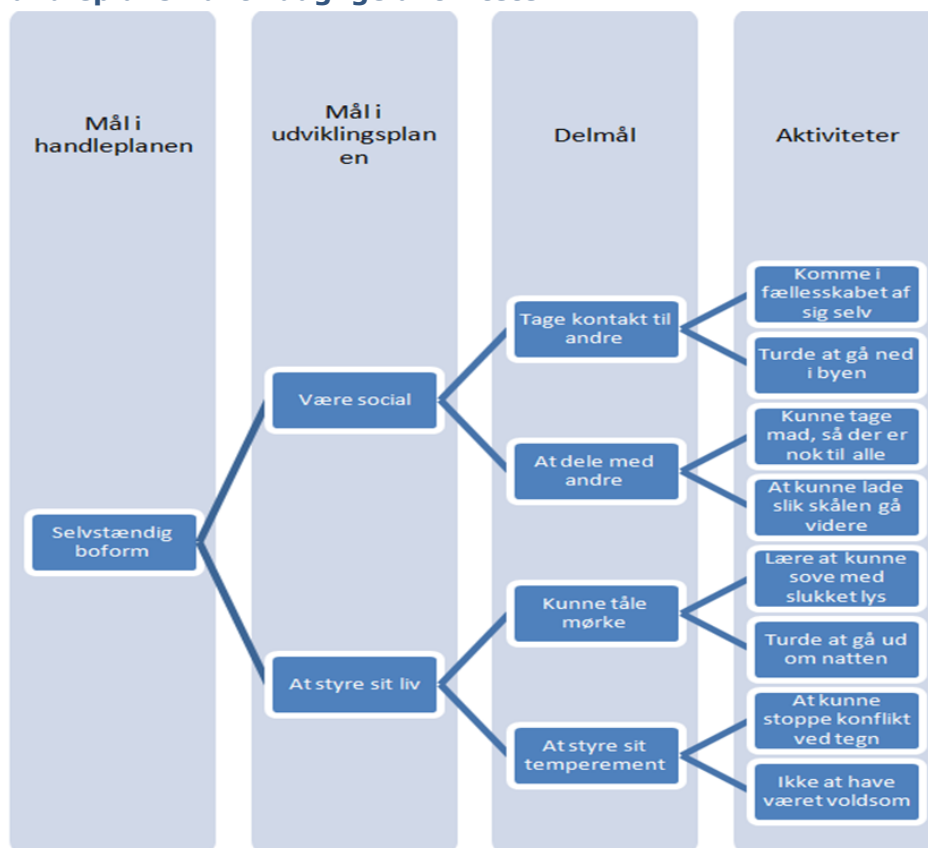
Imidlertid er hverdagens arbejde noget mere komplekst, og det betyder, at der ikke er denne entydige sammenhæng mellem de indsatser man gør i det daglige og de overordnede mål. Typisk gør man mange andre ting i løbet af en dag, der ikke altid kan føres direkte tilbage til et mål. Denne erkendelse er som sådan indlysende, men i forhold til resultatdokumentation har det en betydning, da det kræver mange overvejelser at finde ud af, hvad og hvilke aktiviteter, der øjensynligt ligger til grund for de målinger man foretager.

Ved hjælp af et eksempel fra Troldhøjens arbejde med at bryde handleplanen op til konkrete hverdagsaktiviteter illustreres, hvorledes det at vælge relevante aktiviteter til brug for resultatdokumentation hænger sammen med, 'hvor' eller på hvilket niveau man er i udviklingsplanen.

Troldhøjen skal bryde en ny borgers handleplan op

Troldhøjen har modtaget en ny borger, der skal bo på Troldhøjen. Et af den nye borgers mål i handleplanen er, at borgeren skal i selvstændig boform. På baggrund af overvejelser omkring, hvilke indsatser og mål som er relevante for borgeren bliver handleplanens overordnede mål om selvstændig boform brudt op i konkrete udviklingsmål, der igen bliver brudt op i delmål som igen bliver konkretiseret i hverdagsaktiviteter. I forhold til Troldhøjens nye borger kan handleplanens forskellige mål se ud som følger:

Figur – fra handleplansmål til daglige aktiviteter



Hver af hverdagsaktiviteterne er således et udtryk for en del af opfyldelsen af et større mål. Eksempelvis er de daglige aktiviteter om, at borgeren ikke skal være voldsom, og at kunne stoppe konflikter ved tegn et udtryk for, at man arbejder med et delmål om, at kunne styre sit temperament. Dette delmål er imidlertid et delmål for et større udviklingsmål som handler om at kunne styre sit liv, som igen peger mod at kunne være i selvstændig boform. Hvis Troldhøjen vælger at resultatdokumentere hverdagsaktiviteterne, kan de således sige noget meget præcist om disse aktiviteter betydning for eksempelvis borgerens evne til at stoppe konflikter. Til gengæld vil de kunne sige mindre om det udviklingsmål, der handler om at kunne styre sit eget liv. Dette skyldes, at det udviklingsmål som handler om at kunne styre sit eget liv *også* består af andre delmål og hverdagsaktiviteter. Det er først, når man har dokumentation for *alle* eller *flere* af de relaterede delmål og hverdagsaktiviteter, at man kan sige noget om, hvorvidt borgeren nærmer sig sit overordnede udviklingsmål.

Sammenhæng i udviklingsplanen

Vejen til den selvstændige boform er således brolagt med hverdagsaktiviteter som skal sørge for, at den nye borger kommer i fællesskabet af sig selv, tør gå ned i byen, kunne tage mad så der er til alle etc. Udfordringen for Troldhøjen er her, at få defineret, *hvornår* man vil måle og *hvor* man vil måle i handleplanen for at kunne sige noget fornuftigt om, hvorvidt borgeren forandrer sig i forhold til at nå det overordnede mål om at kunne være i selvstændig boform.

Refleksionsskema 2 kan skabe overblik over hvorfor man måler på det pågældende mål, hvordan det hænger sammen med eventuelle overordnede mål, og hvornår man skal måle. Med udgangspunkt i ovenstående eksempel fra Troldhøjen illustreres refleksionsskema 2.

Refleksionsskema 2 – Troldhøjen og den nye borger

Hvad vil vi gerne vide noget om?	Eksempelvis: Hvorledes en borger har flyttet sig positivt i forhold til et at kunne 'Styre sit eget liv'
Hvorfor vil vi gerne vide noget om det?	Fordi vores erfaring med lignende borgere har skabt forandring ved at tage udgangspunkt i vores teoretiske betragtninger, der fokuserer på forandring gennem selvstændighed. Derved vurderer vi, at udviklingsmålet er særdeles centralt for, at borgeren kan opnå handleplansmålet 'Selvstændig boform'.
Hvor er vi henne i udviklingsplanen (udviklingsmål, delmål eller hverdagsaktiviteter)?	Udviklingsmål "At styre sit liv", Delmål 'Kunne tåle mørke' og 'Styre sit temperament' med de tilhørende hverdagsaktiviteter
Hvordan hænger udviklingsmålene sammen med de tilhørende hverdagsaktiviteter, bedømt ud fra en faglig vurdering?	De daglige aktiviteter målrettet, at borgeren ikke skal være voldsom og at kunne stoppe konflikter ved tegn, er et udtryk for, at man arbejder hen mod delmålet om at kunne styre sit temperament. Delmålet er imidlertid en del af det større udviklingsmål, som handler om at kunne styre sit liv. Borgeren har store problemer med temperamentet, og det skal kunne styres for at kunne være i selvstændig boform. Vi arbejder specielt med Anger Management, og en stor del af vores borgergruppe visiteres netop til stedet, pga. af vores ekspertise med at kunne hjælpe borgere med at styre deres temperament.
Hvordan samler vi op på de forskellige målinger af delmål og hverdagsaktiviteter	Ved hverdagsaktiviteterne søger vi at observere og nedfælde i skemaer, om borgeren i løbet af dagligdagen deltager i de opstillede aktiviteter. Ved delmålene og udviklingsmålene, søger vi gennem samtaler med borgeren at få en mere nuanceret og bred samtale om, hvordan borgeren selv oplever sit ophold og oplevelsen af at nå målene.
Hvor ofte kan vi måle på om der er ændringer i borgerens adfærd? Beskriv de forskellige målinger (daglige målinger, ugentlige eller mere systematiske målinger).	Nogle mål kan eksempelvis måles hver dag (at slukke lyset, når man skal sove). Vi observerer hverdagsaktiviteterne og noterer observationerne i et særligt udarbejdet skema. Efter hver uge gør medarbejderne status (5-10 linjer skriftligt) over ugens forløb i forhold til de observerede aktiviteter. Andre målinger må vi foretage når vi får chancen (at kunne stoppe konflikt ved tegn). Disse observationer sammenholdes med de daglige observerede aktiviteter.
Hvordan kan vi tage stilling til, om forandringerne kan betragtes som varige?	Ved at sammenligne vores observationer med samtalerne med borgeren, vurderer vi om der er sammenfald i medarbejderens observerede materiale og borgerens egen oplevelse af at nå de opstillede mål.

Skemaet skal betragtes som et refleksions- og styringsværktøj, der 'tvinger' medarbejderne til at sammentænke argumentationen for, hvordan handleplanen kan brydes op. Skemaet kan anvendes, når man er i tvivl om, der er sammenhæng i udviklingsplanen, hvor man med skemaet må forholde sig til en række spørgsmål, der viser, hvordan man som sted argumenterer for en faglig sammenhæng.

Opsamling

Der er således en række udfordringer forbundet med at bryde handleplanen op i mindre dele og derfra foretage gyldige resultatmålinger. Dimensionen har introduceret værktøjer til at reflektere over disse udfordringer.

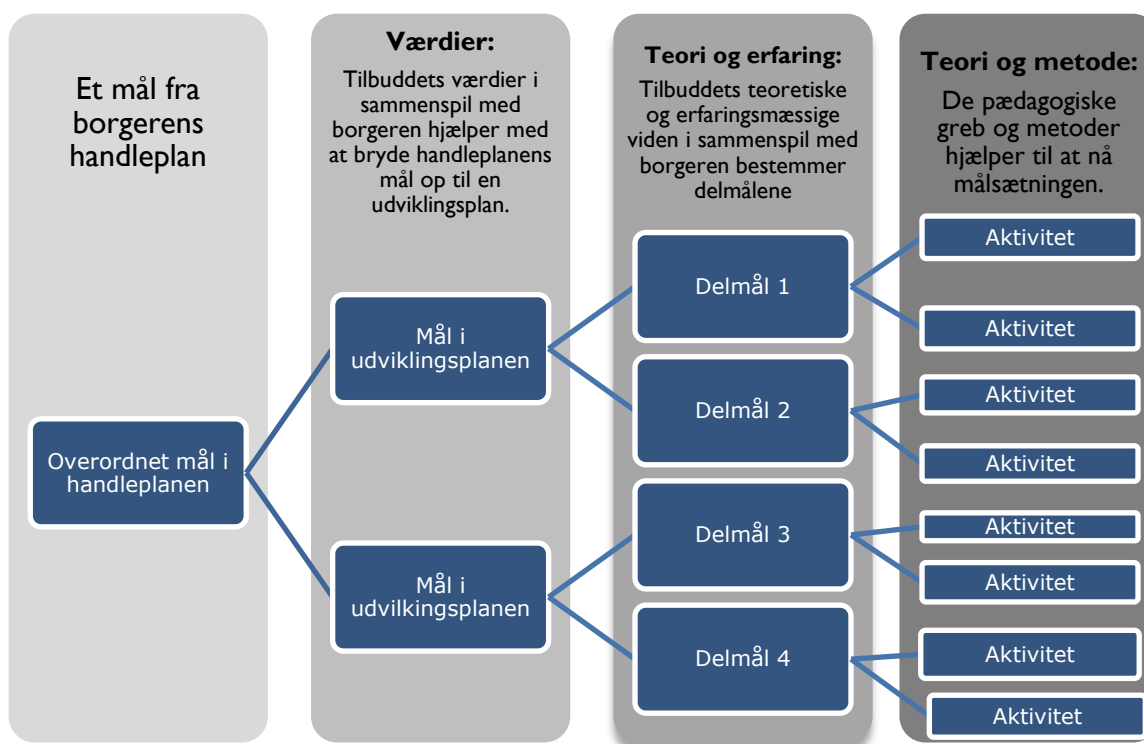
Øvelse

I det følgende skitseres det, hvordan handleplanen kan brydes op. Øvelsen skal udføres fælles, eksempelvis til et medarbejdermøde eller lignende. Medarbejderne deles op i mindre grupper af 3-5 personer pr. gruppe.

Inden mødet er det vigtigt, at hele medarbejdergruppen har læst dimensionsteksten, og at den mødeansvarlige har fundet 1 eksempel på en borgers handleplan, der anonymiseres eller kun bruges til intern refleksion, som alle grupper skal arbejde med. Alle medarbejdere skal kende til borgerens situation og målsætninger. Det er derfor en god ide, at man fælles, eller at den mødeansvarlige på forhånd, udvælger et overordnet mål, udviklingsmål eller målsætning fra den udvalgte handleplan.

Derefter deles medarbejderne op i de førnævnte grupper. Hver gruppe læser eksemplet på en handleplan. Dernæst forsøger gruppen at bryde den overordnede handleplan op til aktiviteter, der kan måles systematisk på i hverdagen. Bliv eventuelt inspireret af nedenstående figur, der hjælper med at skabe en fremgangsmåde for, hvordan en sådan handleplan kan brydes op til hverdagsaktiviteter.

Figur - Handleplan til daglige aktiviteter



Figuren viser, hvordan man som sted kan rammesætte en fælles argumentation. Medarbejdergruppen kan derved have et fælles udgangspunkt for at skabe sammenhængen i opbrydning af handleplanen til hverdagsaktiviteter.

16

Fællesopsamling

Når alle er grupper er færdige, tager I en runde, hvor gruppe efter gruppe, hører hinandens svar. Med udgangspunkt i gruppernes besvarelser af øvelsen; forsøg i fællesskab, at finde ud af om jeres argumentationer minder om hinandens. Hvordan argumenterer hver gruppe for at komme fra handleplansmål til mål i udviklingsplanen til delmål og til sidst frem til de daglige aktiviteter. Nedenstående spørgsmål kan hjælpe diskussionen i gang.

- Er gruppernes argumentation sammenlignelig?
- Hvor minder gruppernes argumentation mest om hinanden (Er det eksempelvis fra handleplan til udviklingsplan, eller fra delmål til hverdagsaktiviteter)?
- Hvor er der størst uenighed mellem grupperne (Er det eksempelvis fra handleplan til udviklingsplan, eller fra delmål til hverdagsaktiviteter)?

Inspirationsmateriale

Christensen, Michael & Martin Madsen (2015) "5 gode spørgsmål til resultatdokumentation" i *Gi' LOS* nr. 1 februar 2015.

Ramian, Knud (2012) "Handleplaner og ledelse – Arbejdet med pædagogiske handleplaner" Udgivet af ViHS (Videnscenter for Handicap, Hjælpe midler og Socialpsykiatri) Socialstyrelsen.

C) Dimension: Præcision

Dimensionen handler om, hvad det egentligt er man måler, når man måler. Dimensionen beskæftiger sig derfor med de måleovervejelser man gør sig, når man måler resultater. Der sættes fokus på overvejelser om, hvad man måler. Måler man eksempelvis på forhold, fordi de er 'nemme' at måle og fravælger man de forhold, der er svære at måle?

Med udgangspunkt i Troldhøjen illustreres, hvordan det at måle præcist kan være vanskeligt.

Troldhøjen og Sandra

Sandra er en pige, som opholder sig på Troldhøjen og hun har boet der i 2 år. En væsentlig del af Sandras handleplan er, at hun skal kunne deltage i sociale aktiviteter. Derfor vurderer Troldhøjen sammen med Sandra, at hun begynder til ridning 2 gange om ugen på en nærliggende rideskole. Personalet er naturligvis interesserede i at dokumentere Sandras deltagelse i ridning. De er samtidigt interesserede i at finde ud af, hvorvidt det, at Sandra går til ridning er udtryk for opfyldelsen af handleplanens mål om at kunne deltage i sociale aktiviteter. Der er imidlertid mange forskellige forhold man kan overveje: Er det, at hun fortæller om andre unge som hun møder på rideskolen et udtryk for, at hun er blevet mere socialt anlagt? Hvordan opfører Sandra sig, hvis hun er syg og ikke kan komme på rideskolen? Viser hun/fortæller hun om det hun lærer på rideskolen? Skal man tale med rideskolelæren for at få noget at vide?

Eksemplet med Sandra viser, at der er mange forskellige muligheder for at måle noget, der er *relevant* i forhold til at dokumentere Sandras sociale deltagelse. Der er dog nogle målinger som forekommer mere relevante end andre. Eksempelvis kan en måling af, hvor ofte Sandra deltager i ridning sige noget om, at hun rent faktisk deltager i sociale aktiviteter. Det er en simpel måling (har Sandra været til ridning i dag (ja/nej)?), det er enkelt at visualisere grafisk (i kalender eller i graf over deltagelsesdagene) og det kræver ingen tolkning for at sige noget om, hvor ofte Sandra tager til ridning. Imidlertid siger denne form for måling meget lidt om, hvordan Sandra egentligt har det med at gå til ridning og dermed, om hun er blevet mere socialt deltagende.

Præcise målinger

For at komme nærmere en vurdering af, om Sandra er blevet mere social deltagende, er det derfor mere relevant at fokusere på: hvordan Sandra taler om det at gå til ridning, at tale med ridelæreren, se hvordan Sandra reagerer, hvis hun eksempelvis er syg, og ikke kan komme til ridning etc. Disse forhold er formentligt mere relevante at undersøge, for at kunne sige noget om Sandras faktiske deltagelse i rideaktiviteten. Det er samtidigt også en meget sværere måde at måle på. For hvad skal Sandra sige, før personalet er enige i, at det er udtryk for at Sandra er socialt deltagende?

Er det nok, at Sandra siger, at hun er glad for at gå til ridning? Eller skal der også være glæde til stede i dagligdagen over at skulle til ridning om to dage? Og hvordan ser personalet at Sandra udtrykker glæde? Er det de samme tegn hun viser overfor alle eller har hver medarbejder forskellige opfattelser af, hvornår Sandra er glad/viser glæde? Eksempelvis oplever Troldhøjens medarbejdere forskel i, hvordan Sandra taler om det at gå til ridning. Nogle af medarbejderne oplever, at når Sandra skal af sted, vil hun hellere blive hjemme, og

ønsker at stoppe aktiviteten. Modsat oplever andre af Troldhøjens medarbejdere, at hun altid er opløftet, glad og fortæller lystigt om dagens episoder, når hun kommer tilbage fra ridning.

Spørgsmålene er mange, og der kan sikkert opstilles mange flere. Det overordnede spørgsmål man må stille sig er således: *Hvordan kan Sandras deltagelse i ridning siges at være udtryk for, at hun er blevet mere deltagende i sociale aktiviteter? Og hvordan kan vi reelt måle og dokumentere det?*

I eksemplet med Sandras rideskole kan man forestille sig, at det efter et godt stykke tid, hvor personalet har registreret Sandras deltagelse med både tal, observationer og samtaler, viser sig, at Sandra faktisk ikke var interesseret i at gå til ridning, men da hendes kæreste (som Troldhøjen ikke kendte til) gik til ridning på selvsamme rideskole ville hun gerne til ridning. De mange positive ytringer som Sandra havde og som medarbejderne observerede, var i denne forbindelse derfor et udtryk for skintilpasning som skjulte Sandras egentlige motiv til at gå til ridning.

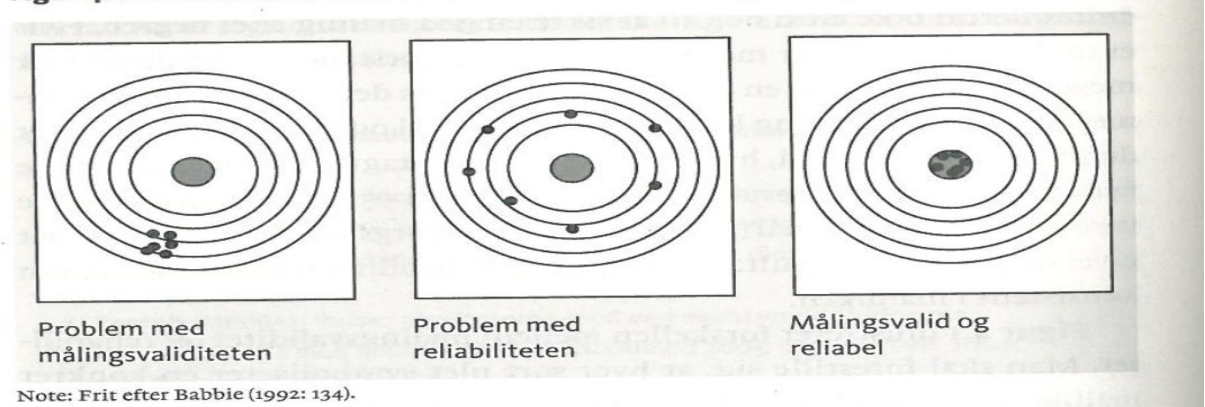
På et socialt sted vil man ofte være opmærksom på en 'kæresteproblematik' som Sandras. Eksemplet illustrerer, at der altid er mange alternative tolkningsmuligheder i de forhold man observerer, og hvis man ikke forsøger at være sig bevidst om det, kan det resultere i overfokuseringer på nogle ting frem for andre. Det kan have den indbyggede problematik, at man drager fejlslutninger af givne målinger og misser den sammenhæng, hvori man har dokumenteret.

Hvordan finder Troldhøjen hoved og hale i alle disse tolkningsmuligheder? Nedenstående illustrerer Troldhøjens måde at tackle denne udfordring.

Troldhøjen og Sandras ridning

Troldhøjen har efter grundige overvejelser omkring, hvorfor netop ridning er relevant i forhold til Sandras samlede udviklingsplan om sociale aktiviteter, besluttet at måle Sandras deltagelse i ridning. På et medarbejdermøde diskuteres forskellige målemetoder og deres forskellige problemer. Troldhøjen tager udgangspunkt i denne figur:

Figur 4.1: Illustration af forskellen mellem reliabilitet og målingsvaliditet



Denne figur er nyttig, da den illustrerer forskellen mellem at måle det man gerne vil måle og det man (måske rent faktisk måler). Den første cirkel illustrerer problemer med målingsvaliditeten. Det vil sige, at godt nok måler man det samme mange gange (punkterne ligger samme sted på målskiven), men i forhold til at måle i centrum (det man rent faktisk

gerne vil måle), ligger målingen ikke i plet. Dette kan illustreres ved, at Troldhøjen kun registrerer, at Sandra tager til ridning. Det er en meget præcis måling, da det er en ja/nej måling. På samme tid er det også en meget upræcis måling, da det ikke siger meget om, hvordan Sandra deltager i sociale aktiviteter. Den første cirkel kan således være et udtryk for kæresteproblematikken, hvor der meget præcist måles på en glæde eller velvilje, men ikke på hvad denne retter sig i mod.

Den midterste cirkel illustrerer et andet problem. Her fordeler målingerne sig rundt omkring på målskiven, hvilket vil sige, at Troldhøjen muligvis måler på relevante udtryk for, om Sandra er blevet mere deltagende i sociale aktiviteter, men de tillægger ikke de samme udtryk samme værdi. Eksempelvis er observationer af Sandras adfærd op til en ridetime, et punkt man gerne vil måle. Derfor observerer alle medarbejdere Sandras handlinger op til ridetimen, men fordi medarbejderne ikke er blevet enige i, hvordan en given adfærd skal vurderes, fordeler målingerne sig rundt omkring på målskiven. Sandras forskellige udtalelser, kan her være et udtryk for denne problematik. Nogle medarbejdere oplever, at Sandra ikke ønsker at tage af sted og dette tolkes af nogle som om, at hun ikke ønsker at gå til ridning generelt. De medarbejdere, der ofte taler med Sandra efter hun kommer hjem, tolker anderledes på hendes manglende begejstring inden hun tager af sted til ridning.

Den tredje cirkel illustrerer den gode måling. Der er overensstemmelse mellem det man gerne vil måle, og de metoder man anvender. Alle medarbejderne er enige om, hvordan forskellige udtryk skal tolkes, og de metoder man vælger, er de rette til at belyse det mål man gerne vil måle.

I Troldhøjens tilfælde bliver man enige om, at der ikke kun findes en metode til at måle 'deltagelse i sociale aktiviteter', hvorfor man må måle på forskellige måder for at ramme rigtigt. Troldhøjen vælger at registrere, hvornår hun deltager i ridning. De vælger også at observere Sandras adfærd og har diskuteret sig frem til, hvilke adfærdsmæssige udtryk, der signalerer, at Sandra oprigtigt er blevet mere villig til at deltage i sociale aktiviteter. Dertil vil de gerne tale med Sandra selv ligesom de vil tale med ridelæreren for at få informationer om, hvad der sker når Sandra er til ridning. Endeligt har de aftalt særlige udtryk for resultatdokumentationen såsom grafer, referater og observationsbeskrivelser.

Nedenstående skema er tænkt som en styring af processen omkring måleproblemer, valg af mål og valg af fokus' betydning for andre alternative tolkningsmuligheder.

Refleksionsskema 4

Hvad vil vi gerne vide noget om?	Er Sandras deltagelse i ridning udtryk for, at hun deltager mere i sociale aktiviteter.
Hvorfor vil vi gerne vide noget om det?	Ridning er en aktivitet Sandra selv udtrykker en passion overfor, og derfor forventer vi, at det at deltage i ridning siger noget om hendes sociale deltagelse som er et centralt punkt i hendes overordnede handleplan.
Hvordan vil vi gerne finde ud af det?	På flere måder: 1) Ved kvantitative registreringer af hendes deltagelse. 2) Ved observationer af adfærd. 3) Ved samtaler med Sandra og hendes ridelærer.
Hvilke udtryk er vi opmærksomme på? (Hvilke verbale og eller handlingmæssige udtryk lægger vi til grund for, om borgeren opnår målsætningerne?)	1) Tager Sandra af sted til ridning? 2) Når hun pakker rideudstyr, hvad gør hun så? Fortæller hun andre om ridning? 3) Hvad siger ridelæreren? Hvad siger Sandra?
Hvordan skal vi dokumentere det vi gerne vil finde ud af?	1) Ved hjælp af udarbejdet observationskema, hvor medarbejderne fokuserer på om Sandra er engageret inden rideaktiviteten, og samtidig en optælling af hvor mange gange hun tager til ridning. 2) Ved hjælp af referater af samtaler med Sandra om hendes oplevelse af at gå til ridning, og ridelærerens oplevelse og observation af Sandras sociale deltagelse.
Hvordan sikrer vi os, at det vi måler på også er det, vi gerne vil måle?	Ved at vende alternative tolkningsmuligheder, se på kontekst, er der andre faktorer i Sandras liv som er under forandring? Dette gøres en gang, hver anden måned det næste halve år.

Opsamling

Der er således en række udfordringer knyttet til at måle præcist og relevant. Dimensionen giver et bud på at gøre dette systematisk. Skal der tælles hændelser eller skal der tolkes på handlinger - eller er den bedste vej til at måle det, der er relevant en kombination af metoder? Disse refleksioner sammenstiller skemaet med borgerens udviklingsplan og de forskellige dokumentationsformer som stedet vælger at bruge.

Øvelse

Øvelsen handler om, hvordan man kan arbejde med at fokusere på at gøre målinger præcise. Øvelsen skal udføres fælles, eksempelvis til et medarbejdermøde eller lignende. Medarbejderne deles op i mindre grupper af 3-5 personer pr. gruppe.

Inden mødet er det vigtigt, at hele medarbejdergruppen har læst dimensionsteksten, og at den mødeansvarlige har fundet 1 eksempel på en borgers handleplan, der anonymiseres eller kun bruges til intern refleksion, som alle grupper skal arbejde med. Alle medarbejdere skal kende til borgerens situation og målsætninger. Det er derfor en god ide, at den mødeansvarlige på forhånd, udvælger et overordnet mål, udviklingsmål eller målsætning fra den udvalgte handleplan.

Derefter deles medarbejderne op i de førnævnte grupper. Hver gruppe læser det udvalgte eksempel.

Dernæst forsøger gruppen at besvare spørgsmålene fra refleksionsskema 4

- 1) Hvad vil vi gerne vide noget om? (Det er beskrevet i handleplansmålet eller udviklingsmålet)
- 2) Hvorfor vil vi gerne vide noget om det? (Valget inspireres af teori, erfaring eller borgerens ønsker/perspektiver for at begrunde valget)
- 3) Hvilke udtryk er vi opmærksomme på? (Hvilke verbale og eller handlingsmæssige udtryk lægger vi til grund for, om borgeren opnår målsætningen?)
- 4) Hvordan skal vi dokumentere det, vi gerne vil finde ud af? (Hvordan nedskriver vi dokumentationen? Ved hjælp af særlige grafiske illustrationer, ved observationsskema, referater af samtaler eller andet?)
- 5) Hvordan sikrer vi os, at det vi måler på også er det vi gerne vil måle? (Har vi taget højde for andre tolkninger, der kan forklare borgerens adfærd? Hvordan argumenterer vi for at 'vores' tolkning er den mest sandsynlige?)

21

Fællesopsamling

Når alle grupper er færdige, tager I en runde, hvor gruppe efter gruppe, hører hinandens svar.

Vurder i fællesskab om I kan svare på alle 5 spørgsmål? Hvilke spørgsmål var vanskelige at besvare og hvilke var mere ligetil? Giver disse snakke anledninger til yderligere afklaringer af, hvordan I sikrer, at jeres fokus i målingerne er præcise og relevante?

Inspirationsmateriale

Dansk Folkeoplysnings Samråd: Opslagsord: Validitet

<http://www.dfs.dk/temaer/realkompetence/opslagsbog/validitet/>

Dansk Folkeoplysnings Samråd: Opslagsord: Reliabilitet

<http://www.dfs.dk/temaer/realkompetence/opslagsbog/reliabilitet/>

D) Dimension: Implementering

Dimensionen handler om sammenhængen mellem en planlagt resultatdokumentation og den pædagogiske hverdag. Teksten viser, hvorledes der kan være afstand mellem det stedet ønsker at gøre, og det stedet faktisk gør. Dimensionen fokuserer på refleksioner over, hvilke udfordringer, der er forbundet med at implementere en realistisk plan for resultatdokumentation.

Resultatdokumentation i en kompleks hverdag

Sociale steder har et sæt af rutiner og adfærdsmønstre, der får hverdagen til at fungere og glide uden de store problemer. Problemer opstår ofte i det øjeblik, når nye tiltag skal implementeres.

Det kan være kravet om dokumentation af resultater, der i mindre grad stemmer overens med de ydelser stedet skal levere. Medarbejdernes hovedopgave er at skabe trygge rammer, skabe et trygt hjem, give omsorg, skabe forandringer og på andre måder sørge for, at de borgere, der indgår i disse sociale steder, trives og øger deres livskvalitet. Et krav om dokumentation kan være svært at forene med denne hovedopgave. Ofte ses tendenser til at implementere resultatdokumentation ud fra en struktur, der tilgodeser dokumentation og ikke den pædagogiske hverdag. Et perspektiv, der søger at mindske denne problematik er at integrere resultatdokumentationen i de allerede eksisterende og velfungerende hverdagsrutiner.

Nedenstående eksempel skal illustrere, hvordan et sted kan have planer for, hvordan man vil implementere et nyt tiltag, mens den pædagogiske hverdag beror sig på en rutine, der kan være svært at forene med det ønskede tiltag.

Ida og Troldhøjen

Ida er 15 år. Hun har været på Troldhøjen i lidt under et halvt år. Ida er en meget stille pige, der pludselig kan reagere meget voldsomt, hvis hun føler sig presset, truet eller utryg. Troldhøjens medarbejdere opdager, at Ida reagerer kraftig, hvis medarbejderne ikke respekterer hendes privatsfære. Dette kommer specielt til udtryk, når hun ønsker at være alene inde på sit værelse. Giver medarbejderne hende for lidt tid til at åbne døren efter de har banket på, banker de for hårdt på døren, eller er der meget larm og kaos uden for hendes værelse, reagerer Ida med gråd, aggressiv verbal adfærd eller på anden måde meget voldsomt. Medarbejderne beslutter, at man må respektere Idas grænser, da man endnu ikke ved, hvorfor hun reagerer så voldsomt. Medarbejderne aftaler i samråd med Ida, at medarbejderne banker forsigtigt på døren tre gange og lader derefter Ida åbne døren. Ved at anvende denne procedure, agerer Ida mere roligt, og har færre 'voldsomme' udbrud.

Hver søndag morgen kl. 10:00 har Troldhøjen en gammel festlig tradition for, at en medarbejder, og de ellers morgenfriske unge, slår på pander og gryder gennem beboergangen for at vække de sidste inden morgenmaden ryddes af bordet og for at signalere, at der er fælles søndagsaktivitet kl. 11:00 ved flagstangen i haven. Beboergangen er lille, og larmen fra denne tradition kan nemt høres på alle værelser. Medarbejderne ser sjældent Ida om søndagen, ofte først efter middag, og hendes søndagshumor starter altid med at være meget dårligt.

Om end eksemplet er sat meget på spidsen, er det tydeligt at se, hvordan stedet kan planlægge en procedure for at afhjælpe Idas problem, men samtidigt er stedet underlagt en rutine, der bunder i nogle helt anderledes adfærdsmønstre. Medarbejderen, der starter søndag formiddag op med at larme på beboergangen, handler ikke ud fra, det nye tiltag, men ud fra en tradition eller vane. Med denne forståelse kan et mere nærværende eksempel, der fokuserer mere på dokumentation udfoldes.

Morgenstjernen og Kim

Kim er borger på Morgenstjernen. Kim er meget kognitivt skadet, sidder i kørestol og er til tider næsten fuldstændig passiv. Kim kan dårligt bruge sit sprog og kan kun varierende og svagt give udtryk for sin vilje. Medarbejderne på Morgenstjernen beslutter, at alle tegn fra Kim, der kan hjælpe med at give en større indsigt i Kims måde at kommunikere på, skal dokumenteres. Morgenstjernen har dog ingen plan for hvordan.

Dagligdagen på Morgenstjernen er ofte travl, da der i lange perioder, kun er en medarbejder til stede på hver afdeling. En eftermiddag, hvor medarbejderen Anders netop er ene mand på posten, ser han, at Kim sidder på sit værelse og ser fjernsyn. Kim er placeret, så medarbejderne kan se ham fra gangen. Anders ser, at Kim kigger med et opmærksomt og utilpas blik ud på gangen. Anders tolker Kims blik og hans små nik mod enden af værelset som et udtryk for, at Kim ikke ønsker at sidde i gangåbningen. Endvidere tolker Anders det som, at Kim føler ubehag ved at være placeret i gangåbningen til værelset, da han muligvis føler sig blottet. Anders går ind og trækker kørestolen væk fra gangåbningen således, at Kim nu sidder uden for de forbigåendes synsfelt. Kim falder til ro, og kigger nu kun på fjernsynet. Anders fortsætter sit arbejde, og tænker ikke videre over episoden. Lignende episoder kan flere af de andre medarbejdere også berette, da medarbejdergruppen til et teammøde fortæller om, hvordan det går på afdelingen.

Medarbejderen Anders handler øjensynligt ikke ud fra, at det ikke er nødvendigt at informere resten af medarbejdergruppen om oplevelsen, men nok snarere ud fra en vane eller rutine. Morgenstjernens eksempel kan herfra forklares ved, at stedets adfærd generelt ikke har en rutine for at nedskrive denne slags observationer, eller at dele denne viden med andre jf. den manglende planlægning. Organiseringen gør det endvidere vanskeligt for medarbejderen at tage sig tid til at nedskrive episoder af denne art, da medarbejderne ofte er alene på afdelingen. Planen om at dokumentere Kims forsøg på at kommunikere, bliver her problematiseret af stedets hverdagsrutiner. Eksemplet med Kim og Anders, kan endvidere belyses ud fra, at medarbejderen muligvis har det som 1.prioritet at sørge for, at Kim har det godt, og i mindre grad føler, at han er ansat til at observere, dokumentere og/eller nedskrive denne eller lignende oplevelser.

I begge eksempler er medarbejderne fanget mellem planer for nye tiltag, og de vaner og rutiner der allerede eksisterer på stedet. Det er således det misforhold, der kan vanskeliggøre succesfuld resultatdokumentation, og derigennem skabe positive resultater for den enkelte borger.

Hvordan forbindes hverdagen med en realistisk og god resultatdokumentation?

Efter nærværende refleksioner over manglende sammenhæng mellem stedets hverdagsrutiner og den ønskede resultatdokumentation, kan stedet lægge en mere realistisk strategi for

implementeringen af resultatdokumentation. Med ovenstående eksempel fra Morgenstjernen illustreres en måde at tænke resultatdokumentation ind i hverdagens rutiner.

Morgenstjernen vurderer, at deres dokumentationsplan ikke virker tilstrækkeligt. Det vurderes af medarbejderne i Morgenstjernen, at ønsket om at kunne gå fra i hverdagen for at nedskrive observationer ikke er realistisk, og i øvrigt heller ikke er det medarbejderens tid skal prioriteres til i en travl hverdag. Der er derfor behov for at gentænke, hvordan stedet realistisk kan få gennemført en dokumentation af Kims kommunikationsforsøg. De beslutter sig for at integrere deres dokumentation i stedets allerede eksisterende hverdagsrutine ved overlap. Medarbejderne mødes ved overlap til en kort orientering om dagens gøremål og episoder, der skal gøres opmærksom på. Disse overlap er mellem de medarbejdere, der møder ind og dem, der er ved at afslutte deres vagt. Dette sker tre gange dagligt. Morgenstjernen beslutter at tage udgangspunkt i denne rutine, da medarbejderne her har en begrænset tid til få nedskrevet de observationer, der står relativt friskt i erindringen.

Refleksionsskema 5 viser, hvordan Morgenstjernen skaber en mere realistisk plan for resultatdokumentationen af Kims kommunikationsforsøg.

Refleksionsskema 5 – Morgenstjernens dokumentationsplan

Hvad ønsker vi at dokumentere, og hvorfor ønsker vi det?	Vi ønsker at dokumentere Kims kommunikationsforsøg, da vi vil blive bedre til at se, hvordan Kim kommunikerer, så vi kan blive bedre til at forstå Kims ønsker.
Hvordan ønsker vi at dokumentere det?	Ved at medarbejderne registrer Kims forsøg på at kommunikere. Vi nedskriver dette i Kims udviklingsplan. Medarbejderne har kontakt med Kim mange gange dagligt, da han ofte har brug for hjælp.
Hvordan spiller det sammen med vores hverdag i forhold til: 1) Vores medarbejderressourcer? 2) Borgerens hverdag? 3) Vores aktuelle tid til at nedskrive den ønskede dokumentation?	<ol style="list-style-type: none">1) Det vanskeliggøres, da vi ofte er under pres i hverdagen, og ofte kun er en person på afdelingen i lange perioder af gangen.2) Det passer godt i borgerens hverdag. Kim har kontakt med medarbejderne mange gange i løbet af dagen.3) Vi har ikke timer til, at medarbejderne kan gå fra hver dag og nedskrive deres observationer.
Hvis der er uoverensstemmelser i mellem den praktiske hverdag og dokumentationsplanen: 1) Hvad gør vi for at imødekomme hverdagsrutinen med den ønskede dokumentation? 2) I hvilken eksisterende rutine/struktur kan vi integrere en succesfuld dokumentation? (Hvis nogen?)	<ol style="list-style-type: none">1) Vi søger at være opmærksomme på Kims kommunikationsforsøg, men forventer ikke at medarbejderne kan skrive alt ned.2) Ved overlap kommer Kims kommunikation på som fast punkt i den nærmeste fremtid. Her spørges ind til om der er tegn fra Kim, der skal skrives ind i udviklingsplanen. På denne måde får vi samlet op på mange af Kims kommunikationsforsøg.
Hvordan evaluerer vi om denne dokumentationsplan lykkes?	Over de næste 6 uger vil vi foresætte med denne procedure, og vurdere om vi får nedskrevet tegn fra Kim, der kan tegne et billede af Kims kommunikationsforsøg. Derefter vurderer kontaktpersonen, om der er behov for en ændret plan, der mere præcist kan indfange Kims kommunikationsforsøg.

Opsamling

Socialt arbejde er ofte fyldt med hurtige/ubevidste beslutninger og til tider oplever de fleste steder, at en travl og spontan hverdag dominerer - 'når hverdagen vælter'. Hertil hjælper dimensionen til at skabe en forståelse af, at resultatdokumentation kan inkorporeres i stedets allerede eksisterende rutiner, og derved mindske følelsen af, at resultatdokumentation stjæler tid fra stedets hovedopgave.

Øvelse: Stedets rutiner

Til at reflektere over sammenhængen mellem en succesfuld dokumentation og den pædagogiske hverdag introduceres nedenfor en øvelse, der skal udføres fælles i medarbejdergruppen eksempelvis til et medarbejdermøde eller lignende. Medarbejderne deles op i mindre grupper af 3-5 personer pr. gruppe.

Den mødeansvarlige har på forhånd fundet 1-2 eksempler på, hvordan beslutninger om at dokumentere udvikling har været forsøgt implementeret i hverdagen. Eksemplerne må gerne være nogle, hvor det har været særligt vanskeligt at implementere beslutningen i hverdagen på stedet. Dette kan eksempelvis være observationer, udvalgte situationer, særlige fokuspunkter eller inddragelse af borgeren i dokumentationen. Pointen er, at eksemplerne skal være kendte af alle medarbejdere og alle skal have forberedt sig på eksemplerne på forhånd inden mødet.

Derefter deles medarbejderne op i de førnævnte grupper. Hver gruppe diskuterer eksemplerne om, hvorfor det ikke er lykkedes at gennemføre dokumentationen. Hver gruppe forsøger at finde 3 – 5 alternative måder at implementere dokumentationen, der alle har det tilfælles at de tager udgangspunkt i allerede eksisterende hverdagsrutiner. Grupperne søger at finde måder, hvorpå dokumentationstiltaget kan integreres bedre i dagligdagens struktur og rutiner end det er i forvejen. Grupperne forholder deres nye dokumentationsstrategier i forhold følgende spørgsmål:

- I hvilken eksisterende rutine/struktur kan vi integrere en succesfuld dokumentation?
- Hvordan spiller det sammen med vores hverdag i forhold til vores medarbejder - ressourcer?
- Hvordan spiller det sammen med borgerens/borgernes hverdag?
- Hvordan spiller det sammen med vores hverdag i forhold til vores aktuelle tid til at nedskrive den ønskede dokumentation?

26

Fællesopsamling

Når alle grupper er færdige, tager I en runde, hvor gruppe efter gruppe, hører hinandens svar. Med udgangspunkt i gruppernes besvarelser vurderes i fællesskab, hvilke rutiner man med fordel kan implementere nye dokumentationstiltag i, så resultatdokumentationen mere hensigtsmæssigt kan indgå i det daglige arbejde.

Inspirationsmateriale

March, James G (2008) *"Fornuft og forandring – ledelse i en verden beriget med uklarhed"*
Forlaget Samfundslitteratur

E) Dimension: Scoring

Denne tekst handler om, hvorledes arbejdet med refleksionsskabelonen kan scores. Ved at score arbejdet gives et hurtigt overordnet udtryk for, hvordan man arbejder med resultatdokumentation generelt. Refleksionsskabelonen handler overordnet om at skabe sammenhæng i resultatdokumentationen. Derfor fokuserer scoringen på, hvilken viden, der ligger til grund for arbejdet med resultatdokumentation.

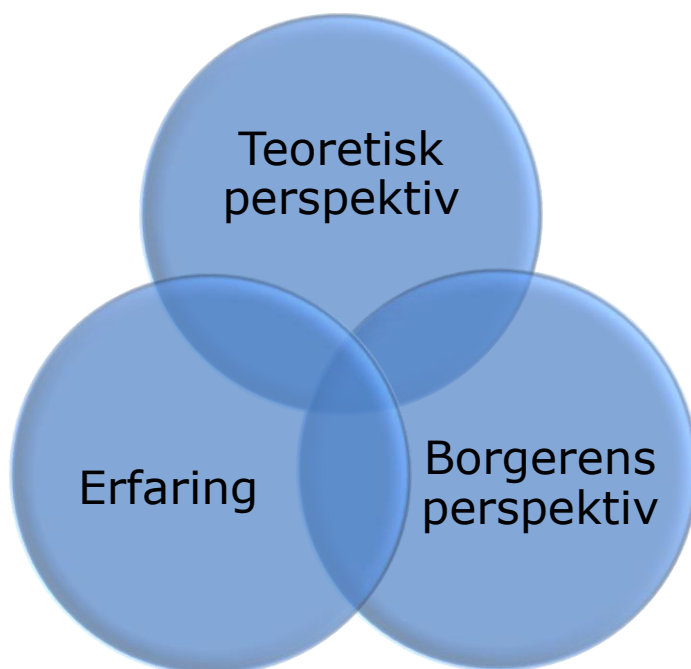
De tre vidensformer

I dimensionen værdigrundlag er der refleksioner omkring tre dele, der er centrale for stedets resultatdokumentation; Borgerinddragelse, teoretiske perspektiver og stedets pædagogiske erfaring. Disse er kaldt for de tre vidensformer i socialt arbejde. Til vurdere, hvordan stedet arbejder med resultatdokumentation scorer medarbejderne, hvorvidt de anvender disse vidensformer.

Vidensformerne er beskrevet som følgende:

- a) *Borgerens perspektiv*, der kan forklare, hvordan borgeren oplever sin forandring, sit hændelsesforløb eller situation. Borgernes perspektiv giver stedet mulighed for at forstå, hvad borgeren oplever, der kan bruges til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.
- b) *Teoretisk perspektiv*, som socialarbejderne besidder via uddannelser, kurser osv. Stedet benytter her pædagogiske, psykologiske og mange andre teoretiske retninger i samspil med de daglige observationer og samtaler med borgeren til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.
- c) *Den praktiske erfaring*, der oparbejdes i det daglige arbejde med borgerne. Stedet henter viden fra erfaringer gennem mange års arbejde indenfor området, og kan i samspil med borgerens perspektiv og de teoretiske indsigter bruges til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

Hver af disse vidensformer er lige gyldige i det sociale arbejde, og indgår derfor på lige vilkår i den samlede opfattelse af den enkelte borgers resultater. Derfor overlapper vidensformerne ofte hinanden (eksempelvis kan en teori og erfaring supplere hinanden eller; stedets måde at inddrage borgeren på, er inspireret af teoretiske og erfaringsbaserede perspektiver). Grafisk kan dette illustreres på følgende vis:



Med refleksionsskabelonen skaber medarbejderne et fælles sprog omkring resultatdokumentation og ved at benytte denne 'refleksionsscore' vil man hurtigt kunne danne sig et overblik over, hvilke af de tre vidensformer, der er centrale for stedets resultatdokumentation.

28

Hvordan udføres scoringen?

Måden hvorpå scoringen konkret kan udføres er, at hver enkelt medarbejder scorer sin oplevelse af resultatdokumentationen. Stedet kan dermed hurtigt få indblik i, hvordan stedets medarbejdere forholder sig til teori, erfaring og borgerinddragelse.

Scoringen er defineret på en femstjernet skala:

1. * Vidensformen er slet ikke integreret i arbejdet.
2. ** Vidensformen er integreret i arbejdet, men ikke i tilfredsstillende grad.
3. *** Vidensformen er integreret i arbejdet, men med plads til forbedring.
4. **** Vidensformen er integreret i arbejdet tilfredsstillende.
5. *****Vidensformen er fuldt ud integreret i arbejdet.

Det er indlysende, at hvert enkelt sted lægger forskellig vægt på de forskellige vidensformer grundet stedernes forskellige værdigrundlag, særlige pædagogik og målgruppe. For at man kan arbejde med scoringerne må stedet derfor tage stilling til, hvordan de enkelte vidensformer optræder. For nogle målgrupper er inddragelse svær at foretage (måske på grund af manglende sprog) og derfor må fortolkningen af, hvorledes borgerne inddrages bero på andre argumenter end for et sted, som har en målgruppe, der er i stand til at ytre sig om egne behov og meninger på mange forskellige måder. Derved bliver scoringen et personligt (om end anonymt) vidnesbyrd om, hvordan man oplever, at der arbejdes med teori, erfaring og borger inddragelse i resultatdokumentationen på stedet. Vidensformerne er forsimplede,

men de giver indsigt i hvilke problemstillinger, der er forbundet med at benytte sig af dem, og specielt, hvis stedet har stor forkærlighed for at benytte en af vidensformerne frem for at søge at bruge alle tre.

Morgenstjernens scoring

Morgenstjernen vil gerne score på de resultater de opnår i arbejdet sammen med Kim. Som implementeringsdimensionen viste, kan det være svært for Morgenstjernen at tolke på Kims små non-verbale udtryk. Ikke desto mindre, er det et mål i Kims udviklingsplan, at han skal kunne give udtryk for egne behov, hvorfor Morgenstjernen arbejder med dette. Morgenstjernens medarbejdere har derfor scoret deres resultatdokumentation ud fra de tre vidensformer. De fleste af medarbejdere på Morgenstjernen er ganske enige i, at de bruger deres erfaringsbaserede viden meget og i øvrigt ganske korrekt. Den praktiske erfaring scorer alle medarbejderne således til 4 eller 5. Den teoretiske vidensform scorer Morgenstjernen også ganske højt, da de føler sig godt uddannede til at tolke på Kims udtryk for egne behov, ved at arbejder ud fra en neuropædagogisk tilgang. Her scorer de alle 3 eller 4. Derimod scorer medarbejderne *enten 1 eller 5* i forhold til at inddrage Kims eget perspektiv i dokumentationen. Der er blandt medarbejderne uenighed om, hvor meget de reelt inddrager Kim i dokumentationen. På den ene side er der nogle medarbejdere, der mener, at de slet ikke inddrager Kim i dokumentationen. På den anden side er der andre medarbejdere, der mener, at Kim bliver inddraget maksimalt i dokumentationen af hans udvikling, da de sætter inddragelsen i sammenhæng med de begrænsede evner Kim har. Efter en snak om, hvordan scoringen af inddragelsen af Kims perspektiv skal være, bliver medarbejderne enige om, at denne vidensform skal scores 1. Begrundelsen herfor er, at de - som implementeringen også viste, ikke har en samlet plan for, hvordan Kims behov skal registreres. Morgenstjernen ved derfor reelt ikke, hvorvidt de inddrager Kims udtryk i deres vurdering. Derfor kan medarbejderne ikke sige noget om, hvorvidt de inddrager Kims egne udtryk maksimalt i forhold til hans evner.

Som eksemplet med Kim på Morgenstjernen viser, er det ikke altid ligetil at vurdere, hvilken vidensform, der er mest anvendt og det er heller ikke ligetil at vurdere, hvilken score man skal give vidensformen. For at stedet bliver bedre til at forstå tolkningerne af vidensformerne og scoringen på samme måde anbefales det derfor, at det enkelte sted prøver at score en eller to konkrete eksempler fra hverdagen, inden de går i gang med det konkrete arbejde. Dette kan man gøre samlet i medarbejdergruppen eller i mindre grupper alt efter, hvordan det enkelte sted er organiseret. Når man har prøvescoret eksemplerne, kan man sammenligne scoringerne. Disse skulle gerne være de samme, selvom det ikke kan forventes at de er det i første omgang. Såfremt de ikke er de samme giver dette anledning til at snakke i gruppen om, hvorfor man har givet de forskellige scoringer. Herigennem kan man komme til tilnærmelsesvis fælles forståelse af, hvad der er et 1-tal og hvad der er et 2-tal etc.

Herefter er man klar til at score

Når man har scoret flere gange begynder der at tegne sig mønstre for, hvad man som sted er god til, ligesom det modsatte kan være tilfældet. Hvis man som sted konstant scorer 5 stjerner i alle vidensformerne behøver dette dog ikke være udtryk for, at man som sted konstant er meget god til arbejde med den enkelte vidensform. Det kan lige såvel være udtryk for, at stedets tolkning af de 5 stjerner er for 'løs' - forstået som, at det er for nemt at opnå 5

stjerner. Det kan dog også være udtryk for, at man forstår niveauet for teori/erfaring eller inddragelse for uambitiøst i forhold til, hvad der reelt er muligt.

Den refleksive proces stopper derfor ikke, når stedet er nået til en scoring på 5 stjerner i alle vidensformer - såfremt man overhovedet kan nå dertil? Omvendt vil en gennemsnitsscore på 1 stjerne ligeledes være genstand for refleksion. Enten er tolkningen for stram i forhold til, hvad der er muligt at gøre i den pædagogiske hverdag. Eller også prioriterer stedet ikke den konkrete vidensform i arbejdet med resultatdokumentation.

Derudover giver alle andre scoringer også anledninger til refleksionerne. Hvad enten man ligger stabilt, gradvist scorer mere positivt/negativt eller har pludselige udsving; hvorfor scorer vi eksempelvis lige pludselig 2 stjerner på en vidensform vi ellers har scoret 4 stjerner på længe? Er det udtryk for nye medarbejdere, nye beboeres påvirkninger eller? Der er således altid grundlag for at diskutere scoringerne og dermed kvaliteten af det arbejde, der udføres.

Scoringsdefinitionen af de tre vidensformer

Den teoretiske viden

De teoretiske perspektiver, er den viden som socialarbejderne besidder via uddannelser, kurser osv. Stedet benytter her pædagogiske, psykologiske og mange andre teoretiske retninger i samspil med de daglige observationer og samtaler med borgeren til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

Man skal forholde sig til følgende:

- 1 Jeg oplever slet ikke at benytte teori i forhold til resultatdokumentation.
- 2 Jeg oplever at benytte teori i forhold til resultatdokumentation, men ikke i tilfredsstillende grad.
- 3 Jeg oplever at benytte teori i forhold til resultatdokumentation, men med plads til forbedring.
- 4 Jeg oplever på et tilfredsstillende niveau at benytte teori i forhold til resultatdokumentation.
- 5 Jeg oplever på et fuldt ud et tilfredsstillende niveau at benytte teori i forhold til resultatdokumentation.

Den praktiske erfaring

Den praktiske erfaring, er den viden, der oparbejdes i det daglige arbejde med borgerne. Stedet henter viden fra erfaringer gennem mange års arbejde indenfor området, og kan i samspil med borgerens perspektiv og de teoretiske indsigter bruges til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

Her skal man forholde sig til følgende:

- 1 Jeg oplever slet ikke at benytte praktisk erfaring i forhold til resultatdokumentation.
- 2 Jeg oplever at benytte praktisk erfaring i forhold til resultatdokumentation, men ikke i tilfredsstillende grad.
- 3 Jeg oplever at benytte praktisk erfaring i forhold til resultatdokumentation, men med plads til forbedring.
- 4 Jeg oplever på et tilfredsstillende niveau at benytte praktisk erfaring i forhold til resultatdokumentation.
- 5 Jeg oplever på et fuldt ud et tilfredsstillende niveau at benytte praktisk erfaring i forhold til resultatdokumentation.

Borgerens viden

Borgerens perspektiv, kan forklare, hvordan borgeren oplever sin forandring, sit hændelsesforløb eller situation. Borgernes perspektiv giver stedet mulighed for at forstå, hvad borgeren oplever, der kan bruges til at forklare, forstå og dokumentere forandringen.

Her skal man forholde sig til følgende:

- 1 Jeg oplever slet ikke at benytte borgerens egne perspektiver i forhold til resultatdokumentation.
- 2 Jeg oplever at benytte borgerens egne perspektiver i forhold til resultatdokumentation, men ikke i tilfredsstillende grad.
- 3 Jeg oplever at benytte borgerens egne perspektiver i forhold til resultatdokumentation, men med plads til forbedring.
- 4 Jeg oplever på et tilfredsstillende niveau at benytte borgerens egne perspektiver i forhold til resultatdokumentation.
- 5 Jeg oplever på et fuldt ud et tilfredsstillende niveau at benytte borgerens egne perspektiver i forhold til resultatdokumentation.

Hver medarbejder kan angive sin score i et simpelt ark, som er vist nedenfor:

[Dato: dd-mm-åååå]

Vidensform:	Score
Teori	
Erfaring	
Borgerinddragelse:	

Man kan også vælge at opsamle scoringerne i et Excelark, hvor de 3 vidensformer kan udtrykkes i diverse grafiske figurer (tabeller, edderkoppespind, lagkagediagrammer mv).

Opsamling

Sammenholdes medarbejdernes scoringer, kan der genereres gennemsnit på vidensformerne. Ledelsen og personalegruppen har derved fået et fingerpeg om, hvad der kan gøres til genstand for diskussioner af indsatsområder, nye fokuseringer o.lign. Scoringen giver et hurtigt overblik over, hvilke viden stedets medarbejdere føler særligt vigtigt for resultatdokumentationen. Herefter kan man vurdere, om der er behov for at blive bedre til at benytte sig af den eller de vidensformer stedet i mindre grad benytter. Hver vidensform har hver deres force og kombinationen af dem (på en hensigtsmæssig og realistisk måde) vil blot styrke resultatdokumentationen. Ved at anvende alle tre former for viden, opnås større mulighed for at få præcise og gyldige resultatdokumentationer i et lokalt evident lys.

Øvelse

For at komme i gang med scoringen introduceres nedenfor en øvelse, der skal udføres fælles i medarbejdergruppen, eksempelvis til et medarbejdermøde eller lignende.

Inden mødet er det vigtigt, at den mødeansvarlige har fundet 1 eksempel på stedets måde at resultatdokumentere (kan også være stedet kalder dette evalueringer, dokumentation, resultater osv.), og at alle medarbejdere har læst dimensionsteksten grundigt.

Hver medarbejder forsøger at score eksemplet efter dimensionens scoringsdefinition. Når alle medarbejdere har prøvescoret eksemplet, kan man sammenligne scoringerne.

Opsamling

Vurder i fællesskab medarbejdergruppens forskellige scoringer. Hvor er medarbejdergruppen enig om scoringerne, og hvor er der uenighed om scoringerne? Er der anledning til at diskutere scoringerne, således at medarbejdergruppen tilnærmelsesvis kan få en fælles forståelse af, hvad der er et 1-tal og hvad der er et 2-tal etc?

F) Dimension: Evaluering?

Denne dimension handler om at identificere de pædagogiske tiltag, som man har erfaring med giver positive resultater. Ved at forholde sig til, hvorvidt de resultater man opnår i arbejdet sammen med borgeren, kan anvendes overfor stedets generelle målgruppe, kan man kvalificere stedets indsatser.

Læringspotentiale for stedet

En del af det at arbejde med resultater er, at man som sted kan lære af de indsatser, der gøres for at nå de mål man har sat sig i udviklingsplanen. Det, der er svært i forhold til at skulle 'genanvende' de erfaringer man gør sig er, at man ikke kan føre et kartotek over alle de hverdagsaktiviteter, der gøres i det daglige arbejde. Hvis man tager fat i alle hverdagens aktiviteter vil man ende med en uoverskuelig liste med gode indsatser, man har erfaring for virker, men som man ikke kan finde rundt i. Derfor fokuserer dimensionen på de overordnede pædagogiske tiltag stedet benytter sig af.

På hvert sted arbejder man med en række af overordnede pædagogiske tiltag (metoder, aktiviteter, indsatser) det daglige arbejde struktureres ind i. Herunder kan et eksempel være ridning, som refleksionsskabelonens sted Troldhøjen benytter som en måde at øge selvstændighed og socialt deltagelse for deres borgere. De overordnede pædagogiske tiltag bliver ofte en central del af et sted, og derfor er der en fare for at stedet ureflekteret anvender disse tiltag som man 'plejer' og ikke tilstrækkeligt for vurderet om de altid 'virker' for alle stedets borgere. Nedenstående refleksionsskema viser, hvordan Troldhøjen vurderer ridning som et overordnet pædagogisk tiltag.

Troldhøjen og ridning

Troldhøjen har nu anvendt ridning som overordnede pædagogisk tiltag i en længere periode, og vil nu vurdere, hvorvidt de mener, at tiltaget kan anvendes på målgruppen, der er unge (hovedsageligt piger) med der har problemer med at indgå i sociale fællesskaber. Troldhøjen

har over de seneste seks måneder haft fem piger i rideforløb, hvor tre af dem Josephine, Sandra og Lise stadig går til ridning.

Refleksionsskema 6 – Troldhøjen og ridning

Hvilke positive resultater har vi identificeret med tiltaget i løbet af det sidste kvartal?	Josephine, Sandra og Lise vil gerne gå til ridning nu. Det ville de ikke tidligere. De tre piger viser en stor glæde ved rining, og de taler alle sammen til de fælles ridetimer. Josephine og Lise taler meget sammen, også når de ikke er til ridning.
Hvordan argumenterer vi for de positive resultater (brug de tre vidensformer som ramme)?	Borgerne har tidligere ytret sig meget negativt om det at gå til ridning (borgerens viden). Vi har forsøgt at anerkende deres kommentarer, men har samtidigt holdt fast i, at det at gå til ridning kan skabe en positiv forandring for piger, der har behov for at lære at være mere socialt anlagt (teoretisk og erfaringsbaseret viden).
Har vi set eksempler på, hvor tiltaget har haft en negativ virkning?	Ja. Vi har haft to piger rideforløb, der begge var meget afskærmede og meget dårlige socialt. De reagerer meget fysisk, når de bliver stressede. Det lykkedes aldrig for de to piger at skabe en kontakt til hesten. Ridning kræver faktisk at man, til en vis grad, kan indgå i en social interaktion med hesten. Vi forsøgte over halvanden måned, væbnet med tålmodighed og små og realistiske forventninger, uden de store resultater. Vi vurderede at forløbet var for stressende for både pigerne og hestene.
Hvad kan vi lære af det?	At de piger vi har på Troldhøjen ofte bliver glade for at gå til ridning og at det har en positiv virkning i forhold til at få dem til at blive mere selvstændige og villige til at deltage i sociale arrangementer. Vi bekræftes samtidigt i, at der i begyndelsen af rideforløbet er modstand i pigerne, men at det kan afhjælpes ved, at vi anerkender modstanden og forsigt - men bestemt hjælper pigerne med at komme til ridning. Dette kan tage lang tid og det kræver tålmodighed, men det synes at virke. Endvidere har vi fundet ud af, at ridning kan styrke sociale kompetencer, der allerede er til stede i borgeren. Det betyder at ridning i mindre grad passer til borgere, der er meget udfordret socialt, og her må vi benytte et af vores andre pædagogiske tiltag.

Ved at sætte overvejelserne ind i en struktureret ramme kan Troldhøjen begynde at tale om, at de har *lokal evidens* for, at deres anvendelse af ridning som pædagogisk metode i forhold til at få deres målgruppe til at blive mere selvstændige og være glade for at deltage i sociale aktiviteter rent faktisk *virker*.

Opsamling

Diskussionen om, hvad og hvilke greb man skal gøre mere af, og hvad man kan lære af på det enkelte sted er således ikke noget, man kan gøre særligt ofte. Dette skyldes at resultaterne af en given indsats sjældent ses afspejlet i forhold til udviklingsmål førend, der er gået et stykke tid.

Øvelse

At reflektere over genanvendelse kan ikke gøres over et medarbejdermøde eller en temadag. For at reflektere over læringspotentialer introduceres en øvelse, der skal udføres i et fælles

forum og det anbefales, at øvelsen er delt op i minimum to arbejdsdage. Det kan være til medarbejdermøder, teammøder eller lignende.

Medarbejdergruppen deles op i grupper af 3-5 pr. gruppe. Grupperne diskuterer herefter, hvor mange overordnede pædagogiske tiltag stedet har. Tiltag forstås som pædagogiske metoder, indsatser, aktiviteter eller andet, der benyttes systematisk og ofte i borgernes forløb til at afhjælpe problemer formuleret i borgernes handleplaner. Tiltagene kan eksempelvis være ridning, musikundervisning, terapeutiske samtaler, sportsudøvelse osv.

Grupperne vurderer og diskuterer stedets overordnede pædagogiske tiltag i 20 min. Herefter samles alle svarerne, og medarbejdergruppen vurderer fælles, hvilke af de mange tiltag stedet ønsker at fokusere på det næste stykke tid. Vælg max 3 tiltag.

Det anbefales, at stedet har fokus på tiltagene i 3-6 måneder, hvor man løst i medarbejdergruppen har fokus på de udvalgte tiltag. Det er vigtigt, at man kan vurdere tiltagene over tid, så medarbejderne oparbejder en tilstrækkelig erfaring med dem, og at man kan identificere positive eller negative virkninger.

På et efterfølgende medarbejdermøde inddeles medarbejderne igen i grupper. Hver gruppe forholder sig til den eller de tiltag, der blev valgt på det første møde, og svarer på spørgsmålene fra refleksionsskema 6.

- Hvilke positive resultater har vi identificeret med tiltaget i løbet af det sidste kvartal?
- Hvordan argumenterer vi for de positive resultater (brug de tre vidensformer som ramme)?
- Har vi set eksempler på, hvor tiltaget har haft en negativ virkning?
- Hvad kan vi lære af det?

36

Fællesopsamling

Når alle grupper er færdige med at svare på spørgsmålene, tager I en runde, hvor gruppe efter gruppe, hører hinandens svar. Med udgangspunkt i gruppernes besvarelser, diskuteres i fællesskab tiltaget/tiltagenes styrker og svagheder.

Inspirationsmateriale

Borgen, Jan (2007) "Evaluering af sociale og personlige kompetencer" i Tanja Miller m.fl. *Pædagogisk evaluering – en grundbog* Kroghs Forlag

Krogstrup, Hanne K. (2007) "Evalueringsmodeller" Academica

PDCA-Cirklen <https://www.leankursus.dk/viden/modul-a/hvad-er-pdca-modellen/> (søg også selv på PDCA cirkel, hvorved man kan finde mange gode tekster om, hvordan man kan arbejde med PDCA i evaluering).