

# Dokumentation og måling

- af den socialpædagogiske indsats  
på voksen-handicapområdet

Rapport

Ditte Sørensen og Mads Rieck Thorning

Udgivet af Socialpædagogerne, oktober 2007

ISBN: 978-87-89992-36-5

Rapporten kan rekvireres hos

Socialpædagogerne

Brolæggerstræde 9, 1211 København K

Tlf. 3396 2800

E-mail: [sl@sl.dk](mailto:sl@sl.dk)

# Indholdsfortegnelse

---

Forord	5
1. Indledning	7
2. Resumé	8
3. Metode	9
3.1 Litteraturstudiet	9
3.2 Spørgeskemaundersøgelsen	9
4. Dokumentation af indsats, temaer og målgrupper	11
4.1 Målgrupper for dokumentationsarbejdet	11
4.2 Dokumentationsarbejdets omfang	11
4.3 Formidling af den socialpædagogiske indsats	12
4.4 Dokumentationsarbejdets temaer	12
5. Kvalitetsmodeller	14
5.1 Projektorganiseret dokumentationsarbejde	15
5.2 Den Fælles Kvalitetsmodel på det sociale område	15
5.3 Den logiske model	16
5.4 Fortællinger som kvalitetsudviklingsværktøj	17
5.5 Model "God praksis"	18
5.6 Gennembrudsmetoden	18
5.7 BIKVA	20
5.8 KUBI - KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse	21
5.9 Kvalitet og tegn i dokumentationsprocessen	22
5.10 Programteori	23
5.11 BIKVA Plus + selvpsykologi	23
5.12 Goal Attainment Scaling - GAS	24
5.13 KVIK selvevaluering?	24
5.14 Etisk regnskab/kvalitetsregnskab	25
5.15 Tilfredshedsundersøgelser i psykiatrien	25
5.16 Aktionsforskning	26
6. Dataindsamlingsmetoder	28
7. Konklusion	35
Udvikling, evaluering og måling	35
Formidling af den socialpædagogiske indsats	35
Dokumentationsarbejdets temaer	35
Dokumentationsmodeller	35
Dataindsamlingsmetoder	36
Sammenfattende	36
Litteraturliste	37
Bilag 1	
Dokumentationsmodeller og metoder for socialpædagogisk indsats	
Bilag 2	
Spørgeskema "Dokumentation og måling på voksen-handicapområdet"	
Bilag 3	
HB's politikpapir: Kvalitet, dokumentation og vidensbaseret praksis	



## Forord

---

I Socialpædagogernes Landsforbund har vi længe været af den opfattelse, at det socialpædagogiske arbejde kan og skal dokumenteres og måles. Socialpædagogisk arbejde skal være kendetegnet ved høj kvalitet. Kvalitet er ensbetydende med dokumentation, formidling og udvikling af indsatsen. Men spørgsmålet er, hvordan dette skal foregå, og hvem der skal afgøre hvilke dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, der skal tages i anvendelse.

Denne rapport præsenterer resultaterne af en undersøgelse, som Socialpædagogernes Landsforbund har gennemført om hvilke dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, der anvendes på voksen-handicapområdet. I rapporten beskrives en række af de dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, som i dag anvendes til at dokumentere den socialpædagogiske indsats, og der gives et bud på dokumentationsarbejdets omfang.

Undersøgelsen viser, at der benyttes en mangfoldighed af dokumentationsmodeller. Modeller som, hvor de ikke umiddelbart "passer ind", er tilpasset de forskellige tilbud, deres målgrupper og opgaver, det som dokumenteres og måles og ikke mindst, hvad det skal bruges til. En mangfoldighed som det er vigtigt at fastholde, fordi der ikke findes én løsning. Den samme metode kan ikke anvendes til alle. Det vigtigste er at udvikle en evalueringskultur, der kan understøtte udviklingen af kvaliteten i ydelserne. Alle medarbejdere skal indgå i det fælles arbejde, det er at lave den bedst mulige indsats.

Undersøgelsen viser, at kravet om dokumentation af indsatsen har haft større gennemslagskraft end kravet om måling af indsatsen. Inden for de senere år har to tredjedele af arbejdspladserne iværksat dokumentation af indsatsen. Lidt færre har evalueret indsatsen og kun halvdelen har målt effekten af indsatsen. Omkring totredjedel har arbejdet med en eller anden formidling af den socialpædagogiske indsats, men kun halvdelen har iværksat formidling af indsatsen til forvaltningen, og mindre end hver femte arbejdsplads har iværksat formidling af indsatsen overfor offentligheden. Der bliver således dokumenteret og målt på mange arbejdspladser. Næsten fire ud af fem arbejdspladser har iværksat udviklingsarbejde inden for de seneste år.

Men samtidig antyder resultatet af undersøgelsen, at arbejdet med dokumentation og måling skal styrkes yderligere set i lyset af, at udviklings- og evalueringsarbejde er en helt nødvendig forudsætning for en bedre indsats, sikring af læring og faglig udvikling, større vidensbaseret praksis. Der skal – ikke mindst – i langt højere grad deles viden og skabes adgang til vidensdeling mellem de forskellige tilbud og deres medarbejdere.

Undersøgelsens resultater peger på, at det er helt nødvendigt, at formidlingen af indsatsen, ikke mindst til de bevilgende myndigheder og offentligheden, prioriteres langt højere fremover. Uden denne formidling vil den socialpædagogiske indsats på voksen-handicapområdet aldrig blive synlig.

*Kirsten Nissen*  
Forbundsformand

---

# 1. Indledning

---

Kravet om dokumentation og målbare resultater har længe været et krav til socialpædagoger, og den socialpædagogiske indsats bliver dokumenteret og målt mange steder. Men det er også en kendsgerning, at kravet om dokumentation, effektmåling og evaluering af indsatsen tager til i styrke i disse år. I forhold til indsatsen på voksen-handicapområdet er denne tendens blevet yderligere forstærket af, at lidt over 80% af de socialpædagogiske arbejdspladser har fået en ny driftsherre, nemlig kommunerne, hvor dokumentation af indsatsen står højt på dagsordenen.

I Socialpædagogernes Landsforbund er vi af den opfattelse, at dokumentation og evaluering skal have til formål at øge synligheden og opbygge viden om indsatsen og dens resultater samt underbygge og udvikle kvaliteten i det socialpædagogiske arbejde. For socialpædagogerne er kvalitet i indsatsen: *"... ensbetydende med dokumentation, formidling og udvikling. Kvalitet forudsætter et udbygget dokumentationsværktøj, at den dokumenterede indsats og viden formidles og anvendes i et forandrings- og udviklingsarbejde på arbejdsstederne"* (Michelsen 2006).

Kommunerne har i dag mange erfaringer med at dokumentere, måle og evaluere indsatsen på ældreområdet. Denne indsats ydes i en kortere periode i det enkelte menneskes liv. Indsatsen på ældreområdet kan karakteriseres som pleje og støtte til praktiske opgaver i hjemmet med henblik på, at ældre mennesker kan få en værdig alderdom. Indsatsen på voksen-handicapområdet adskiller sig fra indsatsen på ældreområdet ved, at den ofte skal ydes i et livslangt forløb. Indsatsen på voksen-handicapområdet kan karakteriseres som kompensation og støtte til den enkelte person med fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser med henblik på, at de får mulighed for at realisere deres rettigheder som borgere i det danske samfund og dermed opleve, at de lever et værdigt liv gennem selvbestemmelse, indflydelse, aktivitet og deltagelse.

Der kan anvendes mange forskellige dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, alt efter hvad det er, der skal evalueres og hvilken viden, der skal konstrueres. Men en væsentlig forudsætning for valget må være,

at de dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, der vælges, giver mening for socialpædagogerne, der skal varetage indsatsen og for de borgere, der er afhængige af indsatsen. Andre forudsætninger er jf. Michelsen (ibid) at: *"... sikre ensartethed og fællessystematik i arbejdet med dokumentationen – ikke for at lave standardløsninger efter koncept, men for at skabe rammerne for at kunne evaluere og udvikle løsningsmodeller på forskellige typer af problemstillinger ud fra aktuelle data og aktuel viden"*. Det understreges, at dokumentationsarbejdet skal opprioriteres, og der skal etableres et grundlag for, at dokumentationsarbejdet kan realiseres: *"Der er brug for værktøjer, der kan understøtte arbejdet med dokumentation ude i de enkelte institutioner og tilbud, men også systemer, som kan opsamle og strukturere de mange data, så det bliver muligt at fastholde overblikket, sammenligne resultater og dele viden"* (ibid).

Som et bidrag til opprioritering af dokumentation af den socialpædagogiske indsats på voksen-handicapområdet har Socialpædagogernes Landsforbund, Socialfaglig afdeling, gennemført en undersøgelse af dokumentation og måling på voksen-handicapområdet. Målet med undersøgelsen er at kortlægge og beskrive de dokumentationsmodeller og de dataindsamlingsmetoder, som socialpædagoger anvender til at beskrive, dokumentere og måle indsatsen på området samt hvilke temaer, der inddrages. Endvidere har det været undersøgelsens sigte at kunne sige noget kvalificeret om hyppigheden og udbredelse af dokumentationsindsatsen på området i forhold til den støtte, der ydes efter §§ 83-85, botilbud §§ 107, 108 og beskæftigelses-, samværs- og aktivitets-tilbud §§ 103, 104 i Serviceloven.

I kapitel 2 gives et kort resumé af undersøgelsen. I kapitel 3 gennemgås undersøgelsens metode. I kapitel 4 gennemgås dokumentationsarbejdes overordnede omfang samt tilbudenenes formidling af dokumentationsarbejdet. I kapitel 5 skitseres de dokumentationsmodeller, som indgår i undersøgelsen. I kapitel 6 skitseres en lang række af de dataindsamlingsmetoder, socialpædagogerne tager i anvendelse. I kapitel 7 er der en kort opsamling på undersøgelsen, der følges af litteraturliste og bilag.

## 2. Resumé

---

Undersøgelsen består af to dele – et litteraturstudie og en rundspørge. Litteraturstudiet beskriver en række af de dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, der anvendes af socialpædagoger på voksen-handicapområdet. Rundspørgen undersøger hyppigheden og udbredelsen af dokumentationsarbejdet og omfatter 34,9% af alle institutionsledere på voksen-handicapområdet.

Undersøgelsen viser, at mellem 61-78% af respondenterne på rundspørgen har iværksat udvikling og evaluering af den socialpædagogiske indsats indenfor de seneste år, samt at 66% har iværksat dokumentation af indsatsen. 45% har målt effekten af indsatsen. Med hensyn til formidling af den socialpædagogiske indsats har mellem 31-54% af respondenterne formidlet indsatsen til brugere, pårørende og forvaltning, men kun 16% har formidlet

indsatsen til offentligheden.

Undersøgelsen viser, at der er udviklet og benyttes en mangfoldighed af kvalitetsmodeller til dokumentation af indsatsen på voksen-handicapområdet. Disse overordnede kvalitetsmodeller bliver suppleret af en bred vifte af samfundsvidenskabelige og pædagogiske dataindsamlingsmetoder<sup>1</sup>. Målgrupperne for dokumentationsarbejdet er voksne handicappede bredt forstået samt specifikt mennesker med udviklingshæmninger, mennesker med sindslidelser og mennesker med senhjernesker. Det er især temaerne handleplaner, brugerinddragelse/selvbestemmelse og dokumentation og kvalitetsudvikling samt bostøtte, der er omdrejningspunktet for dokumentationsarbejdet; men også andre temaer er på spil f.eks. kommunikation, samspil og etik mv.

<sup>1</sup> Der er i undersøgelsen ikke foretaget en dissideret kvalitetsvurdering af dataindsamlingsmetoderne



### 3. Metode

---

Kortlægningen af dokumentationsarbejdet på voksen-handicapområdet indeholder to delelementer – et litteraturstudie og en rundspørge blandt lederne af de socialpædagogiske tilbud på voksen-handicapområdet.

Indledningsvis er der lavet et litteraturstudie (se afsnit 3.1), der har to funktioner. For det første giver det en indikation af hvilke emner, dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, det er relevant at spørge til i rundspørgen. For det andet giver litteraturstudiet en mere teoretisk indsigt i dokumentationsmodellernes og dataindsamlingsmetodernes indhold, opbygning og anvendelse.

Spørgeskemaundersøgelsen anvendes derefter til at give et billede af den faktiske anvendelse af dokumentation på de socialpædagogiske institutioner på voksen-handicapområdet.

#### 3.1 Litteraturstudiet

Undersøgelsens første del er et litteraturstudie, hvor datamaterialet er indsamlet via søgning på følgende databaser/hjemmesider:

- BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond: [www.sl.dk](http://www.sl.dk)
- Kvalitetsdatabasen: [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)
- SUS' hjemmeside om kommunikation: [www.kommunikation.dk](http://www.kommunikation.dk)
- Evaluering af psykiatri og socialt arbejde: [www.ceps.suite.dk](http://www.ceps.suite.dk)
- UFCH handicap: [www.ufch.dk](http://www.ufch.dk)
- Videnscenter for socialpsykiatri: [www.socialpsykiatri.dk](http://www.socialpsykiatri.dk)
- Google: [www.google.dk](http://www.google.dk)

Der er søgt på ordene beskrivelse, **dokumentation, måling, voksen-handicap** på alle baserne/hjemmesiderne.

Søgningen på databaserne foregik i uge 5 i 2007 og blev således afsluttet den 2. februar 2007.

Det gav 46 relevante titler. Disse er downloadet eller hjembestilt. Efterfølgende blev materialet kategoriseret efter parametrene: Titel, målgruppe, tema, kvalitetsmodel og dataindsamlingsmetoder i øvrigt. Ved gennemgangen af titlerne viste der sig et vist overlap af titler.

Således omfatter den del af undersøgelsen alene 38 titler. Af disse 38 titler er der mindst 5 titler som indeholder en række selvstændige projekter, der retter sig mod målgrupperne for den socialpædagogiske indsats bredt forstået (f.eks. Perlt (2005); Danske Regioner (2006)). Da denne del af undersøgelsen alene har haft til formål at afdække dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder for den socialpædagogiske indsats på voksen-handicapområdet, er de selvstændige projekter under hovedprojekterne ikke blevet inddraget i undersøgelsen. Det må derfor antages, at der i disse projekter kan være anvendt forskellige mere eller mindre anerkendte samfundsvidenskabelige og pædagogiske dataindsamlingsmetoder, som ikke bliver indfanget i de projekter, der har været genstand for analyse i denne undersøgelse.

Litteraturstudiet bidrager på den baggrund udelukkende som inspiration til spørgeskemaundersøgelsen og med et teoretisk perspektiv på de forskellige dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder. Litteraturstudiet siger ikke noget om udbredelsen af de forskellige modeller og metoder. Samtidig er der ikke lavet en vurdering af kvaliteten af de forskellige studier.

#### 3.2 Spørgeskemaundersøgelsen

Undersøgelsens anden del af dokumentationsarbejdets omfang er foretaget via en rundspørge blandt de sociale tilbud på voksenområdet i uge 17 2007. Spørgeskemaet (bilag 2) er udarbejdet på baggrund af resultaterne fra litteratursøgningsundersøgelsen.

Der er fremsendt e-mail med et vedhæftet elektronisk spørgeskema til samtlige institutionsledere på voksen-handicapområdet, der optræder med en e-mail adresse i databasen bag [www.socialkortet.dk](http://www.socialkortet.dk). Socialkortet.dk dækker alle de enheder, der overgik fra amterne til region eller kommune pr. 1. januar 2007, samt ca. 200 kommunale tilbud.

En del af disse e-mailadresser er knyttet til institutionen som sådan, mens hovedparten knytter sig til lederens person. Det er dog institutionslederen, der er blevet bedt om at besvare spørgeskemaet. Respondenterne har haft mulighed for at kommentere og uddybe besvarelsene i fritekstfelter.

---

Undersøgelsen blev gennemført i perioden onsdag den 25. april til onsdag den 8. maj 2007.

Målgruppen for denne del af undersøgelsen var tilbud på voksen-handicapområdet, dvs. udelukkende tilbud, der drives efter støtte i egen bolig efter §§ 83-85, botilbud §§ 107, 108 og beskæftigelses-, samværs- og aktivitets-tilbud §§ 103, 104 i Serviceloven. I alt 771 tilbud. Spørgeskemaet blev udsendt til de 429 tilbud, der figure- rer på socialkortet.dk med e-mailadresse.

269 institutionsledere har besvaret spørgeskemaet. Dette giver en svarprocent på 62,7%. Man skal dog

være opmærksom på, at antallet af respondenter udgør 34,9% af hele den population, der måles på. Dvs. at 34,9% af alle lederne på de socialpædagogiske tilbud på voksen-handicapområdet har svaret på spørgeskemaet. Stikprøven er repræsentativ i forhold til typen af tilbud og tilbudenenes geografiske placering. Der er derfor ikke tale om systematiske fejl i stikprøveundersøgelsen, hvor- for svarene må antages at være repræsentative for hele populationen. En del forklaring på svarprocenten kan være problemer omkring skift af e-mailadresser, da omkring 80% af respondenterne skiftede arbejdsgiver pr. 1. januar 2007.

## 4. Dokumentation af indsats, temaer og målgrupper

Dette kapitel har fokus på resultaterne af undersøgelsen med hensyn til dokumentationsarbejdets fordeling på målgrupper, dokumentationsarbejdets omfang, formidling og temaer.

### 4.1 Målgrupper for dokumentationsarbejdet

Litteraturstudiet, der udgør undersøgelsens 1. del, omfatter 38 titler. Disse viser, at der for alle målgrupperne på voksen-handicapområdet er erfaringer med at beskrive, dokumentere og evaluere indsatsen. Disse fordeler sig i forhold til målgrupper:

Fordelingen af målgrupperne viser, at omkring 60% af dokumentationsprojekterne har udgangspunkt i målgruppen handicappede bredt forstået, målgruppen mennesker med sindslidelser og mennesker med udviklingshæmninger fordeler sig næste ligeligt med henholdsvis 16% til 18% og på sidstepladsen kommer projekter for mennesker med senhjerneskader.



Rundspørgen viser følgende fordeling i forhold til målgrupper. De 269 respondenter svarer med hensyn til målgruppen for dokumentationsarbejdet at:

#### Hvilke målgruppe(r) har I på tilbudet?

(Marker evt. flere)	Antal	Pct.
Mennesker med fysisk funktionsnedsættelse	34	13
Mennesker med psykisk funktionsnedsættelse	93	36
Mennesker med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse	169	66
Marginaliserede, udstødte, misbrugere mv.	26	10
Total	256	

Resultaterne fra litteraturstudiet og fra rundspørgen vedrørende målgruppernes fordeling i forhold til dokumentationsarbejdet kan ikke umiddelbart sammenlignes, idet der i de to dele af undersøgelsen har været anvendt forskellige målgruppebetegnelser. Resultaterne fra litteraturstudiet er fremkommet via de målgruppebetegnelser, som italesættes i de dokumentationsprojekter, som indgår i studiet. Målgruppebetegnelserne i rundspørgen er konstrueret på baggrund af de målgruppebetegnelser, der anvendes i den sociale lovgivning.

### 4.2 Dokumentationsarbejdets omfang

66% af respondenterne har svaret bekræftende på, at der har været iværksat dokumentation af den socialpædagogiske indsats indenfor de senere år. Dette antyder samtidig, at 1/3 af tilbudene på voksen-handicapområdet ikke arbejder med eller prioriterer dokumentation af indsatsen. Dette er betænkeligt, dels fordi dokumentationsindsatsen er en afgørende forudsætning for læring og faglig udvikling. Den har til formål at sikre udvikling af kvalitet i indsatsen og dels synliggøre, at indsatsen nytter overfor de bevillende myndigheder og offentligheden i al almindelighed.

Rundspørgen viser, at 61% af respondenterne har iværksat evaluering af den socialpædagogiske indsats inden for de seneste år. Når det handler om udvikling af det socialpædagogiske arbejde viser rundspørgen, at 78% af respondenterne har iværksat dette inden for de seneste år. Undersøgelsen dokumenterer således, at der på respondenternes tilbud i høj grad foregår såvel pædagogisk udviklingsarbejde som evaluering heraf.

Med hensyn til måling af effekten af den socialpædagogiske indsats viser rundspørgen, at 45% af respondenterne har målt effekten af indsatsen, men samtidig at 50% ikke har, og at 5% ikke ved, om de har. Undersøgelsens resultater antyder, at kravet til dokumentation af indsatsen har haft større gennemslagskraft på tilbudene end kravet til måling af indsatsen. I lyset af, at den socialpædagogiske indsats bør være mere resultatorienteret og i højere grad baseret på viden, er der et stort udviklingspotentiale for udvikling og forbedring af målingerne af effekterne af indsatsen. Dette vil også stille området bedre i konkurrencen om de knappe ressourcer i kommunerne.

### 4.3 Formidling af den socialpædagogiske indsats

Samlet set har 63,6% af respondenterne angivet, at de har arbejdet med en eller anden formidling af den socialpædagogiske indsats. Formidlingsindsatsen fordeler sig således:

#### Har der på tilbudet været iværksat formidling af den pædagogiske indsats inden for det seneste år i forhold til...

(Marker evt. flere)	Antal	Pct.
Forvaltningen	93	54
Offentligheden	28	16
Brugere	53	31
Pårørende	70	41
Total	171	

Undersøgelsen viser, at lidt over halvdelen af respondenterne har iværksat formidling af den socialpædagogiske indsats til forvaltningen, lidt under halvdelen har iværksat formidling af den socialpædagogiske indsats til pårørende og under en tredjedel har formidlet den til brugere. Dette er tankevækkende, når dokumentation af indsatsen ikke alene er rettet mod tilbudenes interne selvurdering og dermed bestræbelser på at kvalificere indsatsen, men også er en nødvendighed for, at offentligheden, herunder de bevilgende myndigheder, kan få information om, hvad de får for pengene.

Når resultatet endvidere sættes i sammenhæng med, at kun 16% af respondenterne har iværksat formidling af den socialpædagogiske indsats overfor offentligheden, kan den manglende synlighed af handicapområdets nødvendige samfundsmæssige indsats måske forstås.

Under alle omstændigheder peger undersøgelsen på, at det er helt nødvendigt, at formidling af indsatsen på voksen-handicapområdet prioriteres højt fremover. En prioritering der ikke mindst er nødvendig på grund af, at området skal kæmpe med andre tunge velfærdsområder om kommunernes begrænsede økonomi.

### 4.4 Dokumentationsarbejdets temaer

Med hensyn til temaerne for dokumentationsarbejdet viser litteraturstudiet en fordeling af temaerne på:

- 6 bostøtte/støtte i eget hjem/aktivitet
- 1 handleplaner

- 3 etik/værdier
- 7 brugerinddragelse/selvbestemmelse (heraf en titel med 16 enkeltstående projekter)
- 11 dokumentation og kvalitetsudvikling (heraf en titel med en række selvstændige projekter)<sup>2</sup>
- 5 kommunikation/samspil
- 2 faglighed og profession
- 1 personlig udvikling
- 1 kost og adfærd
- 1 vold

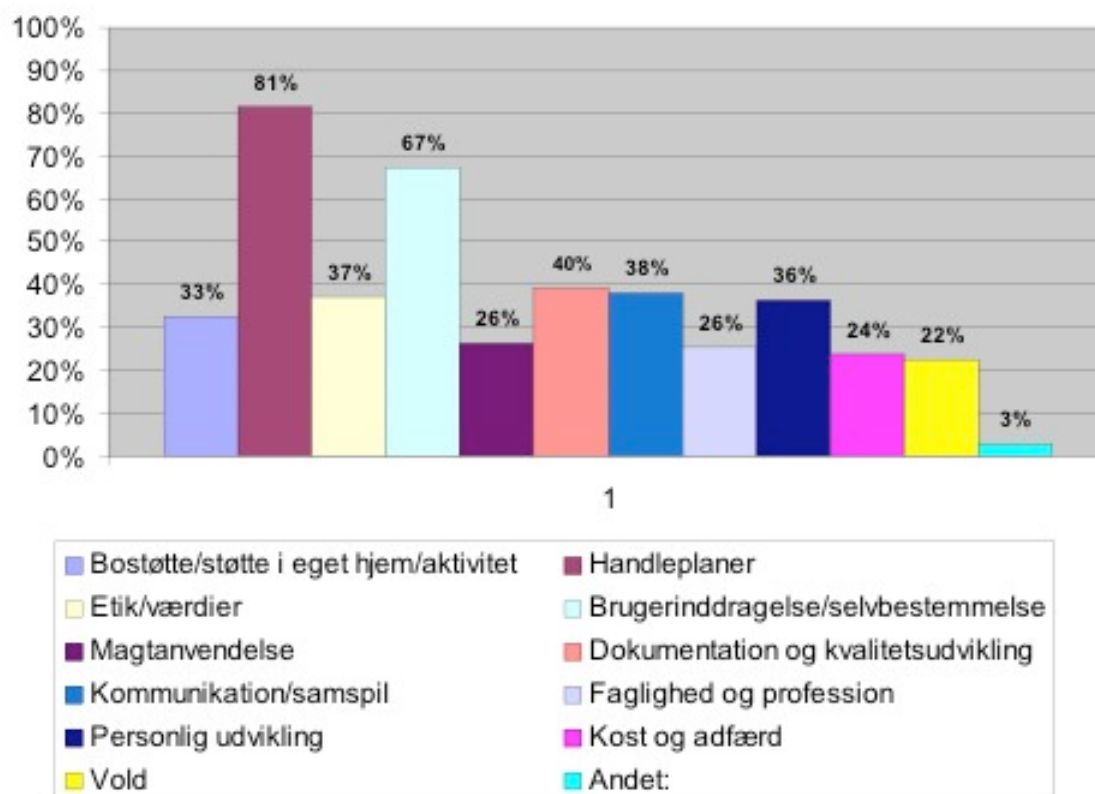
De absolutte topscorer med hensyn til temaer for dokumentationsarbejdet er metodeudvikling af dokumentation og kvalitetsudvikling, samt brugerinddragelse og selvbestemmelse. Disse to temaer forfølges tæt af temaerne bostøtte og kommunikation og samspil. På sidstepladsen kommer temaerne: Etik, faglighed/profession og handleplaner mv.

Det er iøjnefaldende, at næsten en tredjedel del af titlerne fra litteraturstudiet har hovedfokus på metodeudvikling af dokumentation og kvalitetsudvikling. Dette kan skyldes søgemetoden, men også at temaet har været genstand for særlig opmærksomhed. En femtedel af titlerne har fokus på brugerinddragelse/selvbestemmelse, hvoraf en af titlerne indeholder 16 selvstændige projekter, men også dette kan skyldes den særlige fokus, der har været på temaet de sidste par år.

Rundspørgen viser en noget anderledes vægtning af temaerne. Resultaterne skal ses i lyset af, at respondenterne har haft mulighed for at sætte krydser ved flere temaer:

<sup>2</sup> Projekterne har alle haft til formål at udvikle dokumentationsmodeller, der kan indfange og dokumentere kompleksiteten i den socialpædagogiske indsats

### Hvilke temaer har dokumentationsprojektet/projekterne omhandlet? (Makér evt. flere)



Note: Da det har været muligt for respondenterne at angive flere svar, summerer procenterne ikke op til 100%. Procentsatserne viser, hvor stor en andel af respondenterne, der har angivet den enkelte svarmulighed.

Den absolutte topscorer er temaet handleplaner, hvor 81% af respondenterne har haft dette fokus i dokumentationsarbejdet. Dette tema efterfølges af temaet brugerinddragelse/selvbestemmelse, som 67% har arbejdet med. På tredjepladsen er temaer dokumentation og kvalitetsudvikling, bostøtte, kommunikation/samspil, etik og værdier og personlig udvikling med en næsten ligelig fordeling hyppighed på mellem 33-38%. På fjerdepladsen kommer temaer som faglighed og profession, kost og

adfærd, magtanvendelse og vold, der fordeler sig med en hyppighed på mellem 22-26%.

Resultaterne af rundspørgen kan imidlertid ikke umiddelbart sammenlignes med resultaterne fra litteraturstudiet, da en del af de titler, som litteraturstudiet omhandler, indeholder flere projekter, som ikke har været genstand for analyse. Men undersøgelsen synliggør, at en række temaer har særlig opmærksomhed i dokumentationsarbejdet. Det handler om temaerne handleplaner, brugerinddragelse/selvbestemmelse og dokumentation og kvalitetsudvikling samt bostøtte, men også andre temaer som kommunikation/samspil og etik sættes ofte i fokus.

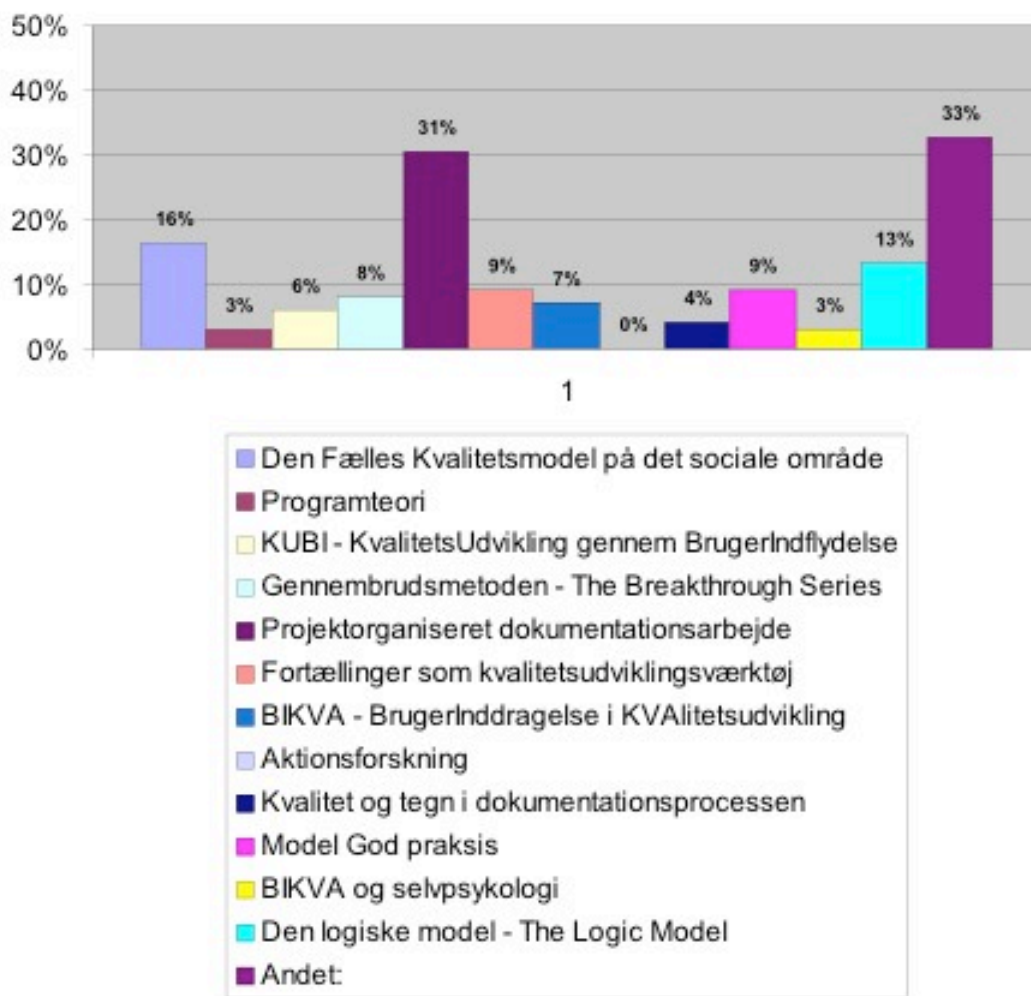
## 5. Kvalitetsmodeller

I dette kapitel findes resultaterne fra undersøgelsen om hvilke dokumentationsmodeller, der anvendes til at dokumentere den socialpædagogiske indsats indenfor voksen-handicapområdet samt hyppigheden i anvendelsen af de forskellige modeller.

Dokumentationsmodeller kan alle karakteriseres som modeller, der tilsyneladende kan indfange den socialpædagogiske indsats' kompleksitet. De må derfor antages

at give mening for såvel socialpædagoger som for de borgere, som indsatsen er rettet imod. Endvidere karakteriseres de ved, at de er grundige, systematiske, strukturerede og kan sammenlignes på tværs af den lokale kontekst<sup>3</sup>. Det skal her nævnes, at tallene i kapitlet bygger på de 66% af respondenterne, der har angivet, at de har haft et eller flere dokumentationsprojekter inden for det sidste år.

**Hvilke kvalitetsmodeller har været anvendt i forbindelse med dokumentationsprojektet? (Måger evt. flere)**



<sup>3</sup> I undersøgelsen er der ikke foretaget en egentlig kvalitetsvurdering af de enkelte dokumentationsmodeller, udover at de skal være beskrevet og at denne giver et signal om grundighed, systematik og struktur. Samtidig skal det pointeres, at der ikke er blevet foretaget en vurdering af, hvordan tilbudene benytter modellerne. Tilbudenes udsagn om, at de benytter en navngiven model, eller deres beskrivelse af en navngiven model i deres dokumentationsarbejde, er taget til indtægt.

---

Litteraturstudiet viser, at der benyttes en mangfoldighed af dokumentationsmodeller, der omfatter aktionsforskning, projektorganisering, den logiske kvalitetsmodel og forskellige former for modeller, der tilnærmer sig denne, gennembrudsmetoden og programteori mv. I alt anvender de 38 projekter 12 forskellige kvalitetsmodeller til dokumentationsarbejdet. En række af kvalitetsmodellerne kan karakteriseres som anden generationsmodeller, som dels bygger på principperne i de oprindelige modellers teorier, men supplerer disse med udgangspunkt i andre teorier. Dette ses f.eks. i Den Fælles Kvalitetsmodel på det sociale område, i BIKVA Plus og Programteori. Men også med udgangspunkt i kvalitetsmodellen for forsøgs- og udviklingsarbejde ses anden generationsmodeller f.eks. i Kvalitet og tegn.

Rundspørgen viser, at de navngivne modeller fra litteraturstudiet har stor udbredelse, og at 67% af respondenterne anvender en eller flere af disse modeller.

De sidste 33% af respondenterne peger dels på, at de anvender andre dokumentationsmodeller end de nævnte i spørgeskemaet. Syv af disse modeller er navngivet. Det handler om GAS, KVIK selvevaluering, Kvalitetsregnskab/etisk regnskab, Ergoterapeutiske metoder, uden at dette præciseres nærmere, Landsdækkende tilfredsundersøgelse indenfor socialpsykiatrien, Handleplanskonceptet for dagtilbud i Københavns Kommune og Funktionsprofilschema.

I syv tilfælde angiver informanterne, at de har udviklet egne modeller for dokumentationsarbejdet som italesættes som f.eks.: *"Egne modeller samt model fra DKN Consult", "Der er udviklet et særligt system til stedet her", "Vores egen model udviklet i forbindelse med ansøgning til Københavns Kommunes kvalitetsudviklingspris" eller "Formål-effekt skema"*.

18 respondenter har krydset kategorien "andet" af uden at anføre en anden metode eller en kommentar.

I de efterfølgende afsnit beskrives de enkelte modeller prioriteret efter hyppighed for anvendelse jf. rundspørgen.

### **5.1 Projektorganiseret dokumentationsarbejde<sup>4</sup>**

Undersøgelsen viser, at 33% af respondenterne anvender projektorganisering til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

En lang række af litteraturstudiets titler har benyttet projekt- og udviklingsmetoden som overordnet dokumentationsmodel for dokumentationsarbejdet (f.eks. Højbjerg 2004; Højmark 2006; Schwartz (red.) 2001; Jørgensen, Ulmer (ukendt).

Projekt- og udviklingsmetoden bygger som udgangspunkt på følgende metodiske elementer: Udredning og problemformulering, målformulering, indsats, evaluering i en kontinuerlig proces.

### **5.2 Den Fælles Kvalitetsmodel på det sociale område**

Undersøgelsen viser, at 16% af respondenterne anvender Den Fælles Kvalitetsmodel på det sociale område til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

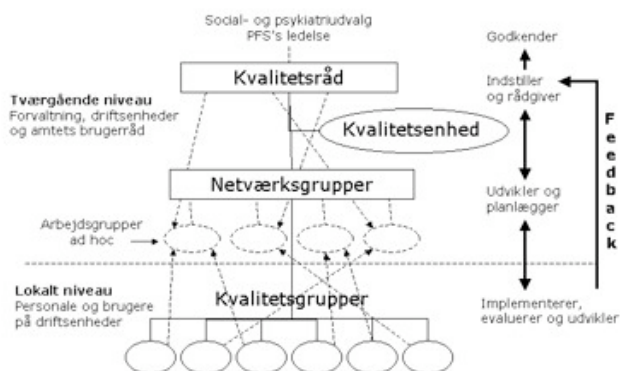
I Københavns Amt (2004) har dokumentationsarbejdet taget udgangspunkt i Den Fælles Kvalitetsmodel på det sociale område, som bygger på anerkendte begreber, metoder og procesværktøjer fra Den Danske Kvalitetsmodel tilpasset det sociale område. Den Fælles Kvalitetsmodel er bygget op omkring et sæt af fælles amtslige standarder, som gør det muligt, at driftsenhederne kan måle og vurdere kvaliteten ud fra de samme indikatorer. For at kunne leve op til standarderne er der udviklet både amtslige og lokale vejledninger. Standarderne og vejledningerne er udviklet ud fra bedst foreliggende dokumenteret viden på området (evidens), politikker, love og praksiserfaringer.

Centralt for kvalitetsmodellen er, at det er medarbejderne, der sætter dagsordenen i den løbende planlægning og udvikling af kvalitetsarbejdet. Denne lokale forankring skal sikres via opbygning af en kvalitetskultur, hvor den enkelte medarbejder i højere grad tager medansvar for en meningsfuld kvalitetsudvikling. Der er i Københavns

<sup>4</sup> Det kan anføres, at de fleste modeller vil kunne siges at henhøre under denne dokumentationsmodel, men en række titler fra litteraturstudiet anfører specifikt projektorientering som dokumentationsmodel.

Amt uddannet 300 nøglepersoner, som sammen med ledelsen har ansvar for, at modellen implementeres.

Socialområdets Kvalitetsorganisation er illustreret nedenfor:

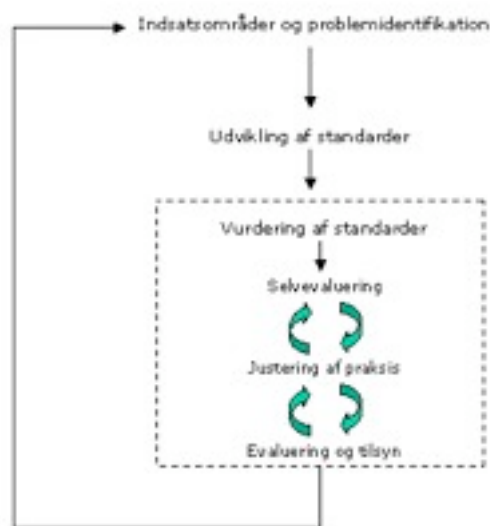


De stiplede pile i modellen markerer, at medlemmer fra Kvalitetsrådet og de lokale kvalitetsgrupper kan indgå i netværksgruppens arbejdsgrupper.

Formålet med kvalitetsmodellen:

- Løbende forbedringer af det sociale arbejde
- Øget synlighed og gennemsigtighed i ydernes indhold
- Ensartet kvalitet i sammenlignelige ydelser
- Øget brugerindflydelse
- Sammenhæng i forløbet for den enkelte bruger og pårørende
- Øget faglig fokus og læring
- Øget jobtilfredshed
- Bedre rekruttering og fastholdelse af personale
- Modellen indeholder tre centrale standarder, der fastsætter mål for kvaliteten indenfor et tema
- Vejledninger, som er overordnet og retningsgivende for, hvordan de sociale ydelser kan leve op til de krav, der er fastsat i standarderne
- Selvevaluering. Hvert halve år skal det enkelte sociale tilbud vurdere egen praksis i forhold til standarderne. Til selvevalueringen kan bruges forskellige metoder f.eks. gennemgang af registreringer, interview og spørgeskemaer.

Kvalitetsudviklingsprocessen i Den Fælles Kvalitetsmodel:



Udviklingsprocessen omfatter *indsatsområder og problemidentifikation*. Herefter følger *udvikling af standarder* samt fastsættelse af indikatorer, som anvendes til at belyse, i hvilken grad standarderne er opfyldt. Næste trin er *vurdering af standarderne*, som har fokus på kontinuerlig vekselvirkning mellem *selvevaluering* og *justering af praksis*. Her danner analyse og fortolkning af praksis baggrund for løbende kvalitetsforbedringstiltag, hvorefter der foretages en fornyet kvalitetsvurdering i form af *interne og eksterne evalueringer*.

Hensigten med Den Fælles Kvalitetsmodel er ikke blot at sikre kvalitet, men at praksis-systemet analyserer og fortolker, hvordan de lever op til de amtslige standarder og løbende inddrager ny viden i den daglige praksis. Kvalitetsudvikling er således en vedvarende og dynamisk proces.

Dynamikken understreges i ordet kvalitetsudvikling som overbegræbet for al aktivitet, der har med forbedring at gøre. Kvalitet kan blive bedre. Kvalitetsmål og arbejdsrutiner er ikke evigt gyldige, men skal vedvarende vurderes og justeres. Vurderinger baseret på, hvad der måtte fremkomme af ny viden på et område og på kvalitetsvurderinger i egen og i andre driftsenheder.



### 5.3 Den logiske model

Undersøgelsen viser, at 13% af respondenterne anvender Den logiske model til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Den logiske model (Logic Model) er oprindeligt udviklet af Ottawa Health Department og Ontario Ministry of Health.

Den logiske model er opstillet i skemaform, med henblik på, at den er let at arbejde med og udfylde på den enkelte arbejdsplads. Det pointeres, at arbejdet med modellen er cyklisk, det vil sige, at selv om man starter med at arbejde fra venstre mod højre og udfylder søjlerne efterhånden, så vil man ofte "tage to skridt frem og et tilbage" flere gange undervejs i arbejdet, hvilket vidner

om refleksion.

Modellen består af en række faser med underpunkter. Faserne er:

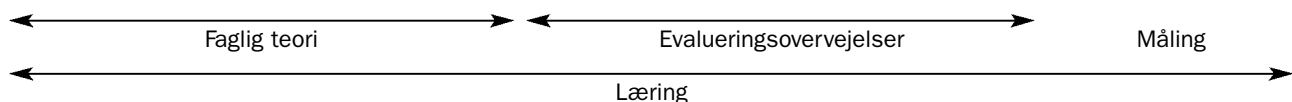
1. Valg og begrundelse af indsats – til faglig fokusering, til kvalitetsudviklingsprojekter og/eller til måling.
2. Formuler og konkretiser indsatsen i den logiske model.
3. Foretag valg af struktur for resultatmåling samt konkrete målemetoder.
4. Gennemfør indsats og måling og brug det.

Fasebeskrivelsen skal betragtes som en cyklisk fasemodel, hvor man hele tiden er et eller anden sted i modellen. Det pointeres, at fasebeskrivelser ikke nødvendigvis er den eneste rigtige – de kan tilføjes flere eller færre trin (jf. Socialpædagogernes Landsforbund 2002).

Overordnet mål: \_\_\_\_\_

(bred formulering, hvad arbejder vi i retning af, f.eks. selvværd, øget brugerindflydelse).

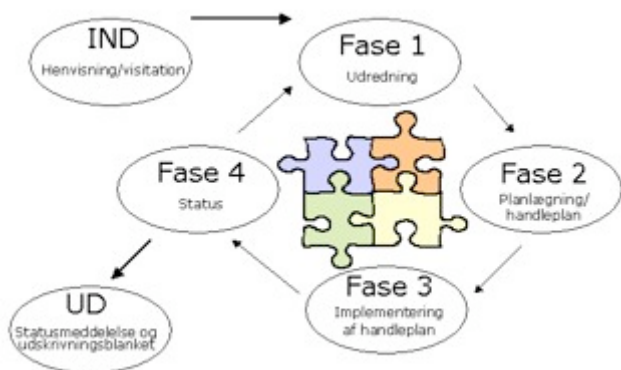
Delmål	Aktiviteter	Succeskriterier	Indikatorer	Måling
Det betyder, at...	Det vil vi gøre ved at	Det er succes, når...	Jeg kan se det, når jeg kigger på...	Jeg vil måle det ved at...
<p>Delmål siger noget om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvad tænker vi på, når vi tænker på vores overordnede mål</li> <li>• "det betyder, at..."</li> <li>• indkredser situationer, hvor man arbejder med målet</li> </ul>	<p>Aktiviteter/indsatser/metoder beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvordan gør vi så?</li> <li>• hvad vil vi konkret gøre for at opnå målet i den givne situation?</li> </ul>	<p>Succeskriterier beskriver helt konkret, hvad man vil have, at der skal ske med brugeren. Succeskriterierne forholder sig altså til målene.</p> <p>Læg mærke til, at præcise succeskriterier rent faktisk godt kan dække over resultater, som umiddelbart kan virke negativt for medarbejderne, eksempelvis "at beboerne stiller flere krav", "at de ældre vælger os fra" osv. Men det er stadig succeskriterier!!</p> <p>Eksempel på succeskriterium:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at Peter deltager i fællesskabets aktiviteter.</li> </ul>	<p>Indikatorerne hjælper med at indkredse, hvordan man så kan måle, om man har fået succes. De relaterer sig altså direkte til succeskriterierne.</p> <p>Det er ikke altid nødvendigt at formulere indikatorer. I nogle tilfælde er succeskriterierne direkte målbare.</p> <p>Eksempler på indikatorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peter udfører sine pligter for fællesskabet.</li> <li>• Peter deltager i sociale arrangementer.</li> </ul>	<p>Her vælger man den eller de metoder, man vil bruge til at samle data ind og altså lave sin konkrete måling – hvis det er aktuelt at lave en måling.</p> <p>I de tilfælde hvor man ikke laver en måling, men bruger modellen til at afklare og målrette sit arbejde, er søjlen med sin måske lidt provokerende overskrift med til at holde opmærksomheden og fokuseringen på det målbare og dermed konkrete.</p> <p>Den konkrete måling vender vi tilbage til i kapitel 4.</p>



#### 5.4 Fortællinger som kvalitetsudviklingsværktøj

Undersøgelsen viser, at 9% af respondenterne anvender Fortællinger som kvalitetsudviklingsværktøj til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Fortællinger som kvalitetsværktøj er en model, der har til formål dels at beskrive praksis og dels reflektere over praksis, for dermed at skabe sammenhæng mellem værdier, det man ønsker at fremme og hverdagens fortællinger. Forandringerne dokumenteres via de ændrede fortællinger. Processen strækker sig over mindst et halvt år, hvor socialpædagoger og borgerne i målgruppen for den socialpædagogiske indsats på tværs af konkrete tilbud samles og arbejder med fortællinger om hverdagen. Processen ledes af en proceskonsulent som bidrager med teoretisk oplæg og øvelser (Bruus-Jensen 2006).



#### 5.5 Model "God praksis"

Undersøgelsen viser, at 9% af respondenterne anvender model "God Praksis" til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Model "God Praksis" er en bagvedliggende model i et udviklingsprojekt i socialpsykiatrien, der skal dokumentere og kvalificere ydelserne (Schøning 2006). I modellen anvendes et bottom-up perspektiv i beskrivelsen af god praksis, forstået på den måde, at det er medarbejderne i den sociale indsats, der i et antal doku-team beskriver, hvad de mener bør kendetegne god praksis. Dernæst er de forskellige bud blevet sammenfattet til en model for "God praksis", hvor de enkelte elementer i modellen er beskrevet.

Model "God praksis"

De enkelte elementer i modellen beskrives efter model 2

God praksis er

Viser sig ved

Udviklingen af modellen er evalueret og arbejdet med implementering foregår i en løbende proces, som det kendes fra projektarbejde, men hvor model 2 indgår.

#### 5.6 Gennembrudsmetoden

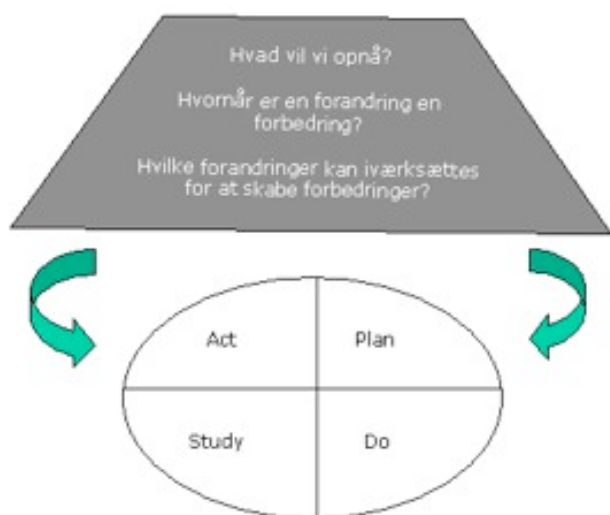
Undersøgelsen viser, at 8% af respondenterne anvender Gennembrudsmetoden til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Gennembrudsmetoden er en dansk betegnelse for en amerikansk model: The Break-through Series, der er udviklet af Institute for Healthcare Improvement i Boston, USA. Gennembrudsmetoden er et struktureret arbejdsredskab til at skabe forandring og udvikling indenfor et bestemt område indenfor kort tid. Metoden er praksisorienteret og har fokus på at implementere kendte forbedringer. En af de grundlæggende ideer bag metoden er, at viden og erfaring skal deles med andre gennem etablering af netværksgrupper, hvor de team, der deltager i projektet, er hinandens samarbejdspartnere, inspiratorer og kritiker. Et element i metoder er også, at der testes og måles på forandringstiltag undervejs i projektperioden.

Udgangspunktet for kvalitetsforbedring i Gennembrudsmetoden er **Model of Improvement**, der er en systematisk tilgang til organisering og iværksættelse af forandringstiltag. Modellen opererer med fire hovedelementer:

1. Specifikke og numeriske målelige mål – *Hvad vil vi opnå?*
2. Løbende dokumentation og måling af forandringer – *Hvornår er en forandring en forbedring?*
3. Forslag til konkrete forandringstiltag – *Hvilke forandringer kan iværksættes for at skabe forbedringer?*
4. "Små-skala" test af forandringstiltag (PDSA), så de tilpasses den enkelte organisation.

## Model for Gennembrudsmetoden



Gennembrudsmetoden er ikke en grundforskningsmetode, men en kvalitetsudviklingsmetode, der lægger vægt på innovation og implementering.

### Projektdesign

Der arbejdes i et Gennembrudsprojekt med 4 kriterier for udvælgelse af tema/projektområde:

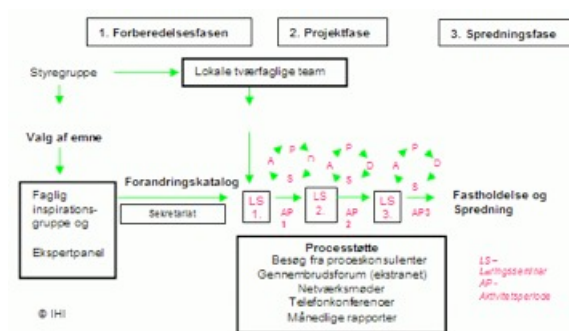
1. Der skal forefindes en betydelig forskel mellem den nuværende praksis på området og "best practice". I forlængelse heraf skal igangsættelse af et gennembrudsprojekt kunne føre til en målelig, højere kvalitet på området.
2. Der skal forefindes eksempler på "best practice" inden for området, som kan bruges som grundlag for projektet. Dvs. at projektet skal bygge på både konkrete, praktiske erfaringer fra organisationer/enheder, hvor "best practice" praktiseres, og på videnskabeligt funderet evidens for, at en "best practice" eksisterer. Disse samles i et såkaldt Forandringskatalog.
3. De deltagende organisationer/enheder skal ligne hinanden nok til, at forandringstiltag og erfaringer kan deles.
4. Gennembrudsprojektet skal ledes/understøttes af en eller flere personer med nationalt anerkendt faglig viden/gennemslagskraft.

Den overordnede organisering og planlægning af et Gennembrudsprojekt kan beskrives ved hjælp af nedenstående model, også kaldet "Maskinen".

Indholdet af de enkelte elementer kan til en vis grad

varieres, men den fastlagte struktur og dertil hørende stramme tidsplan er afgørende i brugen af metoden.

### "Maskinen"



### Forberedelsesfasen

Der arbejdes med en forberedelsesfase på ca. 26-35 uger, hvor:

- der nedsættes en styregruppe for gennembrudsprojektet
- der vælges emne for projektet
- der nedsættes et projektsekretariat
- der nedsættes et ekspertpanel og en faglig inspirationsgruppe
- der udarbejdes et forandringskatalog med konkrete forandringstiltag, der baserer sig på "best practice"
- der udpeges deltagende team
- de deltagende team laver forskellige opgaver som forberedelse til projektfasen.

I forberedelsesfasen får alle udvalgte deltagende team besøg fra projektsekretariatet. Der oprettes evt. et web-baseret ekstranet for alle teamdeltagere, og ofte vil der blive afholdt en telefonkonference for alle deltagende team som optakt til projektfasens opstart på 1. læringsseminar.

### Projektfasen

Selve projektfasen løber mellem 1/2 - 1 år, hvor de deltagende team aktivt arbejder med kvalitetsudvikling og forbedring af eksisterende praksis ud fra forandringskataloget. Projektfasen er inddelt i tre læringsseminarer (LS) og tre aktivitetsperioder (AP).

---

På de tre **læringsseminarer** får teamdeltagerne undervisning i metodens arbejdsredskaber og procesarbejde samt mulighed for at planlægge, hvilke indsatsområder de ønsker at arbejde med i aktivitetsperioderne. Formidling af erfaringer, udarbejdede redskaber, resultater m.m. er helt centralt på læringsseminarerne, hvor alle team præsenterer deres lokale proces med kvalitetsudviklingsarbejdet.

Aktivitetsperioderne er det tidsrum, der er mellem læringsseminarerne, hvor teamdeltagerne arbejder med forandringstiltag lokalt. Hver måned udarbejdes en månedsrapport over teamaktiviteter og dokumentation af procesarbejdet.

#### Spredningsfasen

På 2. og 3. læringsseminar arbejdes der målrettet med implementering og spredning af succesfulde forandringstiltag. Ledelsesrepræsentanter inviteres til at deltage og udarbejde en lokal spredningsstrategi i samarbejde med det deltagende team og en udpeget spredningsansvarlig. Formålet er at sprede projektets generere "best practice" til andre dele af organisationen.

Spredningsfasen kan variere fra projekt til projekt, afhængig af hvilke spredningsaktiviteter, der planlægges (Danske Regioner 2006).

### **5.7 BIKVA**

Undersøgelsen viser, at 7% af respondenterne anvender BIKVA til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

BIKVA-modellen (Brugerinddragelse i Kvalitets Udvikling). I BIKVA-modellen inddrages brugernes vurdering i evaluering af en indsats som en væsentlig kilde til at sætte spørgsmålstegn ved indsatsens udmøntning i praksis. Formålet er at udfordre "systemets" rutiner og tankemåder samt inspirere medarbejdere og beslutningstagere til refleksion. Modellen er kendetegnet ved at:

- Brugere identificerer de kvalitetstemaer, der er grundlaget for læring og forandring i hele organisationen.
- Læreprocessen sker ved, at interessenterne konfronteres med hinandens fortolkninger af og perspektiver på en given indsats.

- Læringen viser sig oftest ved at være stærkest på frontmedarbejderniveau, fordi de er tættest på brugerne.

BIKVA-modellen kan beskrives som en fortløbende proces, hvor en gruppe interessenter oplevelser og vurderinger af en indsats bliver drøftet i en anden interessentgruppe, hvis overvejelser så igen danner grundlag for en tredje interessentgruppes refleksioner osv. Processen tager udgangspunkt i brugerne og gennemløber følgende trin:

Brugerne bliver i et gruppeinterview bedt om at fortælle og begrunde, "hvorfors de er henholdsvis tilfredse eller utilfredse" med den indsats, de tilbydes. En væsentlig pointe er her, at spørgsmålene er åbne. Brugernes oplevelser og subjektive vurderinger af kvaliteten systematiseres i en række temaer, som ofte handler om relationen mellem brugerne og de frontmedarbejdere, de har kontakt med.

Frontmedarbejderne præsenteres for brugernes tematiserede vurderinger, og bliver i et gruppeinterview bedt om at begrunde, hvad de mener er årsagen til brugernes oplevelse af kvaliteten. Her viser der sig ofte et misforhold mellem brugernes behov eller ønsker og indsatsen i praksis.

Brugernes og frontmedarbejdernes oplevelser og iagttagelser fremlægges i bearbejdet form for forvaltningen i et gruppeinterview for at få deres vurdering af årsagerne. Ledelsen identificerer måske politikerne som centrale aktører i kvalitetsudviklingen. Herefter præsenteres politikerne for en sammenfatning af brugernes, frontmedarbejdernes og forvaltningsledelsens udsagn, og politikerne kommer med deres vurdering.

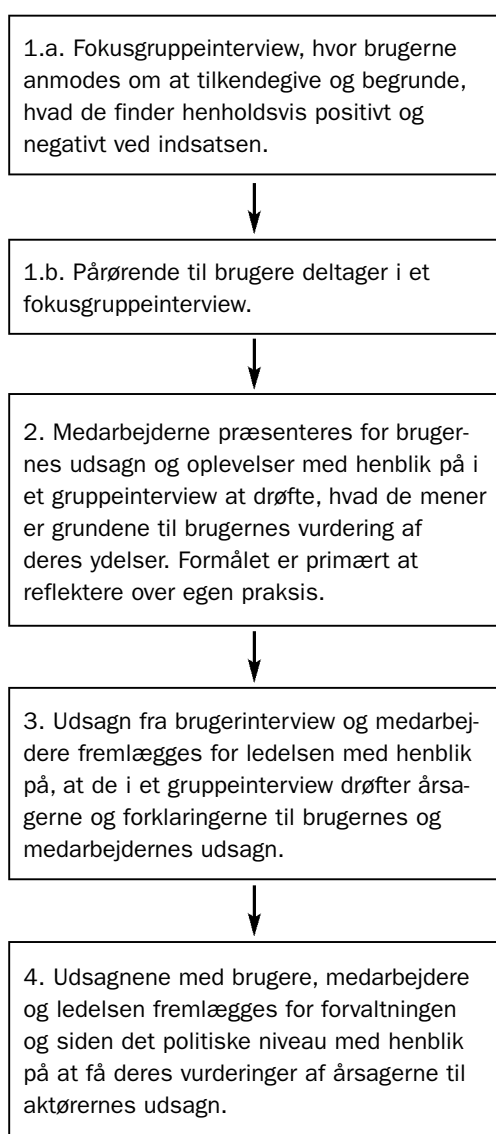
Politikerne sender måske "bolden" tilbage til frontmedarbejderne, som derefter bliver bedt om at forholde sig til politikernes udsagn osv. Sådan fortsætter "jagten" på misforhold, relateret til de kvalitetstemaer, brugerne har identificeret.

Evalueringkriterierne dannes undervejs i evalueringsprocessen ved at inddrage de forskellige interessenter.

BIKVA-modellen benytter fortrinsvis gruppeinterviews i alle led i evalueringen. Erfaringer viser, at det kan være

hensigtsmæssigt at begrænse antallet af deltagere i gruppeinterviews med brugere til en 4-5. Brugernes kompetencer vil være afgørende for mange, der hensigtsmæssigt kan deltage. I forhold til meget kompetencesvage brugere kan det være hensigtsmæssigt at gennemføre enkelt-persons interviews.

BIKVA trin for trin:



Formålet med at konfrontere alle niveauer med brugernes udsagn er, at de interessenter, der skønnes at have indflydelse på den sociale indsats, bør inddrages.

Tidsforbruget i BIKVA-modellen vil variere alt afhængig af ambitionerne med evalueringen. Anvendelse af BIKVA-modellen kan i princippet spænde fra en selvevaluering i en enkelt-institution til en større anlagt evaluering, der kan forløbe over længere tid. Der skal afsættes tid til gruppeinterview og bearbejdning af data, der indsamles på de enkelte trin i evalueringsprocessen.

Det er vigtigt, at evalueringen pædagogisk tilrettelægges og tilpasses målgruppen. Evaluator, hvis fornemmeste formål er at få adgang til deltagernes og specielt brugernes oplevelse af indsatsen, fungerer i evalueringsprocessen som ordstyrer. Det er vigtigt, at alle involverede informeres om formålet med evalueringen og evalueringsforløbet, således at der i mindst mulig grad opstår usikkerhed herom (jf. Krogstrup 2003).

### 5.8 KUBI - KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse

Undersøgelsen viser, at 6% af respondenterne anvender KUBI til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

KUBI er en evalueringsmodel, der er udviklet til kvalitetsudvikling af bo- og dagtilbud for brugere i social- og sundhedssektoren. Modellen, der er udviklet af Socialt Udviklingscenter SUS, er inspireret af det arbejde, Forskergruppen vedrørende Livskvalitet har foretaget samt af nordiske og europæiske udviklingsprojekter, der har haft fokus på deltagelse, empowerment og brugerinddragelse.

Der er indtil sommeren 2003 gennemført i alt 32 KUBI-evalueringer på bo- og dagtilbud for mennesker med udviklingshæmning, mennesker med sindslidelse eller mennesker med et fysisk handicap, heraf bl.a. KUBI-evaluering Birkehøj (2003) ([www.sus.dk/brugerinddragelse](http://www.sus.dk/brugerinddragelse)).

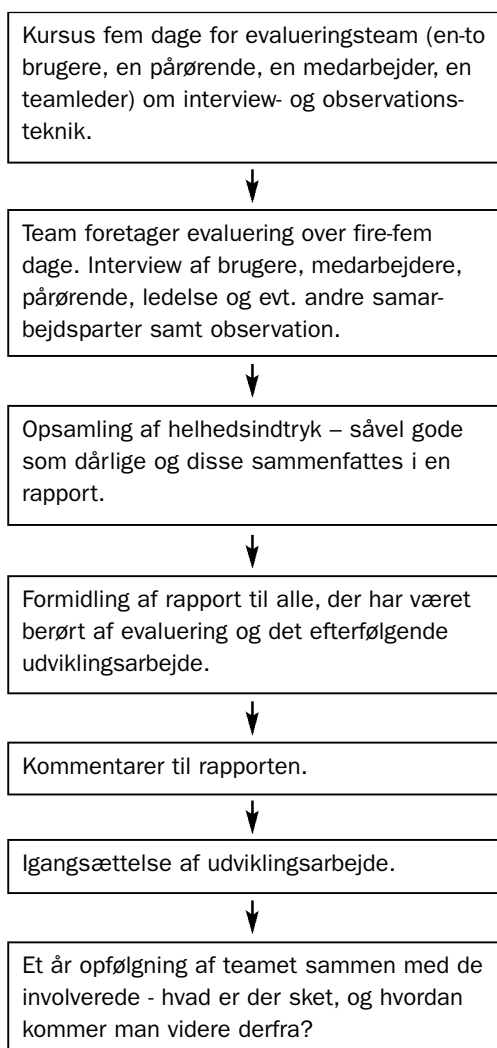
KUBI-modellen er udviklet for at sikre, at brugerne reelt inddrages i kvalitetsvurderinger af bo- og dagtilbud. For det første anvendes en interview- og observationsguide, der tager udgangspunkt i værdier, som brugerne selv har formuleret. For det andet er brugerne selv med til at foretage evalueringen, som parter i et evalueringsteam, og for det tredje er brugerne med til at foretage vurderinger og komme med forslag til udvikling af de evaluerede bo- og dagtilbud.

Kvalitetsvurderingen bygger på et helhedsbillede, hvor det centrale er at synliggøre og sammenholde forskellige interessenters perspektiver på og holdninger til den ydede støtte og omsorg – for derefter at lade udviklingsforslag udspringe heraf. Modellen indeholder krav om, at evalueringens forslag til udvikling af det evaluerede sted konkretiseres og implementeres i en ét-årig udviklingsplan.

Forudsætninger:

Der evalueres ud fra en interviewguide, der tager udgangspunkt i værdier, som brugerne selv har formuleret.

Model for Kvalitetsudvikling gennem Brugerindflydelse



## 5.9 Kvalitet og tegn i dokumentationsprocessen

Undersøgelsen viser, at 4% af respondenterne anvender Kvalitet og tegn i dokumentationsprocessen af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Kvalitet og tegn i dokumentationsprocessen er en model, hvor der sættes fokus på at skabe kvalitet jf. Sønderjyllands Amt og Aabenraa (2003). Skabelsen af kvalitet ses som fremadrettet, konstruktiv proces, hvor fagpersoner via deres faglighed tilskriver et indsatsområde kvalitet.

Kvalitet forstås, som noget der skabes i tilskrivningen af, at noget er kvalitet. Og hvor tilskrivningen skabes i en sammenhæng, en kontekst.

I modellen nuanceres kvalitetstilskrivning ved at anvende fænomenet tegn. Tegn ses ligesom kvalitet som noget menneskeskabt eller bestemt, og de knytter sig til processen. Det påpeges, at tegn også kan knytte sig til adfærd (adfærds-tegn), men i de tilfælde er det vigtigt at være opmærksom på, at tegn, der fokuserer på adfærd, kun giver lokal mening i den konkrete sammenhæng, blandt de involverede. Løsrevet kan adfærdstegn være udtryk for alt muligt andet.

Gennem bestemmelsen af tegn fastsættes i nuanceret form de tegn, der ønskes set i processen, og som bliver pejlemærker på, om kvalitetstilskrivningen faktisk udmønter sig i praksis.

### Model 1

Indsatsområde	Kvalitetstilskrivning	Tegn
---------------	-----------------------	------

Tegnene kan altså forstås som et udtryk for de handlinger, der skal til for at få kvalitetstilskrivningen til at blive til konkrete levende handlinger. Tegn har med handling at gøre, men det præciseres, at ikke alle tegn er lige gode. Der anbefales det at stille spørgsmålet: På hvilken måde... for dermed kommer substansen i et tegn til syne, ligesom det bliver muligt at differentiere tegnet og dermed gøre det operationelt.

Processen foregår i et forløb indeholdende elementerne, som fremgår af model 2, men hvor indholdet i model 1 fortløbende reflekteres og justeres:

Indsatsområde	Metode	Hvem deltager	Fastholdelsesform
Planlægning, gennemførelse af aftaler og beslutninger	Beskrivelse af metoder	Bruger/pædagog/andre aktører	Beskrivelse af dokumentationsform af processen

Afslutningsvis evalueres processen og nye indsatsområder udpeges.

### 5.10 Programteori

Undersøgelsen viser, at 3% af respondenterne anvender Programteori til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Center for Evaluering har i stigende grad anvendt programteori i forbindelse med udviklings- og evalueringsprojekter. Den væsentligste inspiration til programteori stammer fra en komponentmodel, program Logic Model, som oprindeligt blev udviklet af Ottawa Health Department og Ontario Ministry of Health<sup>5</sup>. Arbejdet med programteori går ud på at beskrive mål, komponenter, aktiviteter og resultater i forbindelse med et "program", hvis "teori" skal frem i lyset. Programmet kan udgøres af forskellige typer af tilbud, projekter eller organisationer. Programteorien præsenteres i et diagram.

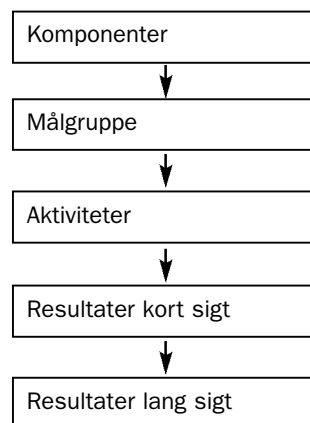
Diagrammet beskriver strukturen og principperne i arbejdsmetoderne ved hjælp af de primære komponenter, arbejdet består af, hvilke aktiviteter der foregår, og hvad aktiviteterne forventes at resultere i. Aktiviteterne er de funktioner og handlinger, som medarbejderne mener, de udfører i relation til opgaveløsningen. Resultaterne er konsekvenser af aktiviteterne og består af de forandringer, der menes at gøre en forskel for den beskrevne målgruppe.

Arbejdet med formuleringen af en programteori er styret af følgende tre spørgsmål:

- Hvad består tilbudet/projektet af og hvorledes praktiseres det?
- Hvem forventes at få glæde af det?
- Hvorfor - hvilke formål er der, og hvad forventes det at resultere i?

<sup>5</sup> [www.uottawa.ca/academic/med/epi/what.htm](http://www.uottawa.ca/academic/med/epi/what.htm)

### Model for programteori



Der er ikke nogen klar definition af, hvorledes begreberne komponenter, aktiviteter og resultater skal forstås. En af de centrale elementer i det at arbejde med programteori er, at det er medarbejderne selv, der skal definere, hvilke niveauer i deres arbejde, de opfatter som komponenter, aktiviteter og resultater. Der findes ikke en færdig model, et tilbud beskriver sin programteori på sin måde.

### 5.11 BIKVA + selvpsykologi

Undersøgelsen viser, at 3% af respondenterne anvender BIKVA + selvpsykologi til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

BIKVA + selvpsykologi er en model, der kombinerer BIKVA-modellen med teorien om selvpsykologi. BIKVA-modellen er en procesorienteret evalueringsmodel, som sætter brugerne af offentlige ydelser i centrum, når kvaliteten af ydelserne skal vurderes (se punkt 5.7).

Selvpsykologi er en teori, som anser menneskets udvikling, som et resultat af de samspil og relationer, man har til andre mennesker. Ifølge teorien er der fire dimensioner, der altid skal være på spil i et menneskes liv, hvis betingelserne for udvikling og trivsel skal være til stede. Det drejer sig om oplevelsen af:

- At blive set, hørt og rummet som den jeg er. Den eksistentielle fordring er: Se mig, som jeg er. Denne for-

- dring handler om udvikling af personlige kompetencer.
- At være engageret og begejstret for noget, der rækker ud over mig selv. At kunne se retning og mening. Den eksistentielle fordring er: Vis mig, hvem jeg kan blive. Denne fordring handler om udvikling af kulturelle kompetencer.
  - At opleve samhørighed og stille samvær, samt evne til at løse egne konflikter. Den eksistentielle fordring er: Lad mig være som dig. Denne fordring handler om udvikling af sociale kompetencer.
  - At have evner og færdigheder og oplevelser af succes. Den eksistentielle fordring er: Udfordre mine kompetencer. Denne fordring handler om udvikling af relevante færdigheder/faglige kompetencer.

I BIKVA + selvpsykologi benyttes dimensionerne til at skabe fokus i interviewene med aktørerne i den sociale indsats (jf. Bruus 2006).

### 5.12 Goal Attainment Scaling - GAS

Undersøgelsen viser, at enkelte af respondenterne anvender GAS til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af oplysninger fra hjemmesiden: [www.ceps.suite.dk/gas.html](http://www.ceps.suite.dk/gas.html)

Goal Attainment Scaling (GAS) er en tankegang, som blev opfundet i midten af halvfjerdserne i et forsøg på at finde fleksible målemetoder, der kunne tage højde for, at målsætninger er noget meget individuelt.

Princippet i GAS er, at man udvælger områder for udvikling og for hvert af de udvalgte områder aftaler en skala med mulige målsætninger, som er tilpasset til den enkelte.

Nedenfor kan man se en simpel udgave af en sådan aftale:

- \* betyder situation ved aftalen
- ^ betyder resultat efter aftalt tid

Området: Daglig aktivitet	Aftalte skridt
Meget mere end forventet	• Følge daglig aktivitet uden støtte
Noget mere end forventet	• ^ Følge daglig aktivitet med delvis støtte
Forventet resultat	• Opstart af daglig aktivitet med støtte
Noget mindre end forventet	• * Starte med ustabil fremmøde 2 gang ugtl.
Meget mindre end forventet	• Kommer ikke i gang med daglig aktivitet

### 5.13 KVIK selvevaluering

Undersøgelsen viser, at enkelte af respondenterne anvender KVIK selvevaluering til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af oplysninger fra hjemmesiden: [www.kvikselv.dk/visKvikBredHvidArtikel.asp?artikelID=2167](http://www.kvikselv.dk/visKvikBredHvidArtikel.asp?artikelID=2167).

Selvevaluering foregår ved at samle gode kræfter til en kritisk evaluering af hverdagens praksis. Målet er at nå frem til forbedringsmuligheder.

#### Beslutningsprocessen

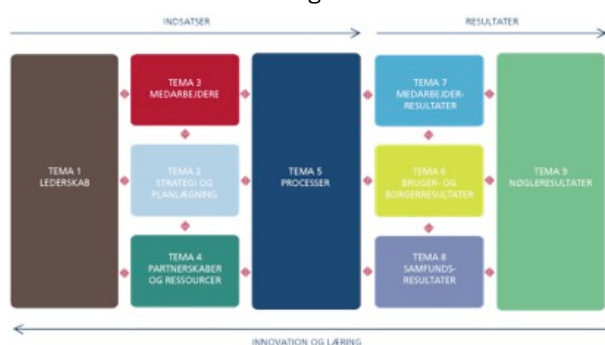
Før den egentlige selvevaluering går i gang, har der typisk været en drøftelse i ledelsen og i SU/MED/MIO om, hvorfor selvevaluering er relevant for arbejdspladsen lige nu. Når ledelsen beslutter at gennemføre en selvevaluering, peger den også på, hvem der skal være tovholder og hvem der skal deltage i selvevalueringen. Tovholderen sørger blandt andet for at registrere deltagerne som brugere på kvikselv.dk.

#### Individuel selvevaluering

Selvevaluering begynder med, at hver enkelt deltager foretager sin egen vurdering af institutionens styrker og forbedringsområder inden for de ni temaer i KVIK-modellen. De ni temaer omfatter hele arbejdspladsens praksis og således både drifts- og udviklingsopgaver.



## Model for KVIK selvevaluering



De ni temaer er foldet ud i 28 emner. Den enkelte deltagers vurdering går ud på at vurdere "det vi har gjort godt (styrker)" og "det vi kan gøre bedre (forbedringer)" i forhold til disse 28 emner. Der er hjælp at hente til besvarelsen i form af en række eksempler, som kan hentes elektronisk undervejs.

For hvert emne er det muligt at give point efter et enkelt pointsystem, som bruges til at vurdere "tilstanden" inden for et emne (f.eks. "Vi har planlagt en fremgangsmåde" eller "Vi har gennemført den fremgangsmåde, som vi planlagde"). Det er muligt at give fra 0 til 5 point. Vurderingen af styrker, forbedringer og point skrives ind på [www.KVIKselv.dk](http://www.KVIKselv.dk).

### Fælles vurdering på konsensusseminar

Når alle har skrevet deres selvevaluering i KVIKselv, kan tovholderen udskrive et dokument, som indeholder alle styrker, forbedringer og point. Hele gruppen samles nu på et konsensusseminar for at foretage en fælles vurdering af de 28 emner (styrker, forbedringsområder og point for hvert emne).

### **5.14 Etisk regnskab/kvalitetsregnskab**

Undersøgelsen viser, at enkelte af respondenterne anvender Etisk regnskab/kvalitetsregnskab til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af oplysninger fra hjemmesiden: [www.eklconsult.dk/page10.aspx](http://www.eklconsult.dk/page10.aspx)

I det etiske regnskab eller kvalitetsregnskabet sættes der fokus på interessenternes værdier og forventninger formuleret i et fælles værdigrundlag til samspillet med organisationen.

Det etiske regnskab eller kvalitetsregnskabet supplerer det økonomiske regnskab ved at vise, hvordan organisationen klarer sig og forbedrer sig på de områder, der ikke kan gøres op i penge.

I tilknytning til det etiske regnskab eller kvalitetsregnskab udarbejdes et etisk budget eller kvalitetsbudget, der viser de værdier i værdigrundlaget, organisationen i højere grad vil leve op til. En tilhørende handlingsplan uddyber, hvordan det konkret skal ske.

I processen kan følgende elementer indgå:

- afklare værdierne og forventningerne til din organisation gennem dialog med interessenterne
- skabe et fælles værdigrundlag og indføre værdiledelse
- måle, hvordan organisationen lever op til værdierne og forventningerne formuleret i et fælles værdigrundlag
- afrapportere resultaterne i det etiske regnskab/kvalitetsregnskab
- systematisere opfølgningen, hvor repræsentanter for interessenterne deltager
- samle trådene fra opfølgningen til et etisk budget eller kvalitetsbudget og en handlingsplan
- bistå dig i hele eller dele af arbejdet, således processen bliver forankret i organisationen.

### **5.15 Tilfredshedsundersøgelser i psykiatrien**

Undersøgelsen viser, at enkelte af respondenterne anvender tilfredshedsundersøgelser i psykiatrien til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af oplysninger fra hjemmesiden: [www.sundhed.dk/wps/portal/\\_s.155/4503?\\_ARTIKEL\\_ID\\_=2310050926171642&contentfolderids=2093031015155903%2C2310050926140731](http://www.sundhed.dk/wps/portal/_s.155/4503?_ARTIKEL_ID_=2310050926171642&contentfolderids=2093031015155903%2C2310050926140731)

Amtsrådsforeningen nedsatte i november 2003 en arbejdsgruppe med henblik på udarbejdelse af et koncept for landsdækkende psykiatriundersøgelser med afsæt i de erfaringer, der hidtil var gjort i Århus, Ribe og Nordjyllands amter. Opgaven var initieret af flere forhold. Dels indgik spørgeskemaundersøgelser i psykiatrien som ét af forslagene i Sundhedsstyrelsens forslag til handleplan (2002). Dels blev dette fulgt op politisk som en del af den seneste psykiatraftale for 2003-2006. Dels var

---

der som nævnt amter, der allerede var i gang med undersøgelser af nævnte karakter.

De landsdækkende psykiatriundersøgelser omfatter distriktpsychiatrien, de psykiatriske sengeafsnit, socialpsykiatrien og børne-/ungdomspsykiatrien.

Tilfredshedsundersøgelser i psykiatrien har til formål at styrke kvaliteten i de offentlige tilbud i social- og sundhedssektorerne og har fokus på den patientoplevede kvalitet, der er en vigtig brik i dette arbejde.

Der stilles et begrænset antal spørgsmål rettet mod områder, som tidligere undersøgelser har vist, at både brugere/pårørende, ledelse og personale finder grundlæggende for en god bruger/pårørendeoplevelse. Undersøgelsestemaer er: Den faglige indsats, kommunikation, information, de fysiske rammer, bruger- og pårørendeindflydelse og -inddragelse samt koordination og kontinuitet.

Konkret har undersøgelserne til formål at:

- give viden om patienters og pårørendes oplevelser og vurdering af psykiatrien,
- give mulighed for at afdække, hvor der er behov for kvalitetsforbedringer,
- give mulighed for sammenligninger inden for det enkelte amt, H:S, Bornholms Regionskommune og på tværs af disse, og at
- give mulighed for systematisk at kunne følge patient- og pårørendetilfredshedens udvikling over tid gennem tilbagevendende undersøgelser med faste intervaller.

Målet er at udvikle og forbedre indsatsen overfor sindslidende og deres pårørende. Resultaterne fra undersøgelserne kan bruges af de enkelte psykiatriske enheder lokalt, ligesom det er ønskeligt, at de indgår som en del af beslutningsgrundlaget politisk - lokalt og centralt. Undersøgelserne er iværksat af Amtsrådsforeningen og gennemføres i et samarbejde mellem amterne, Hovedstadens Sygehusfællesskab og Bornholms Regionskommune, som i fællesskab finansierer undersøgelserne.

Det praktiske arbejde med udarbejdelse af undersøgelseskoncept, databearbejdning og rapportering bliver foretaget af Kvalitetsafdelingen i Århus Amt. Til hvert psykiatriområde udarbejdes en landsdækkende rapport med hovedresultater fra både patient- og pårørendeunder-

søgelsen i Danmark. Desuden udarbejdes der til hvert amt, H:S og Bornholms Regionskommune to rapporter med de lokale resultater fra henholdsvis patient- og pårørendeundersøgelsen.

### 5.16 Aktionsforskning

Rundspørgen til informanterne om anvendelse af dokumentationsmodeller viser, at ingen af respondenterne anvender Aktionsforskning til dokumentation af den socialpædagogiske indsats. I litteraturstudiet fremkom dog flere dokumentationsprojekter, der havde benyttet denne metode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Begrebet "Aktionsforskning" blev i 1970'erne og 80'erne hyppigt anvendt indenfor samfundsforskningen.

Begrebets indhold er efterhånden blevet udvandet, således at en mængde forskellige forskningsformer klassificeres som "Aktionsforskning". I sit udgangspunkt skal aktionsforskning opfylde følgende kriterier:

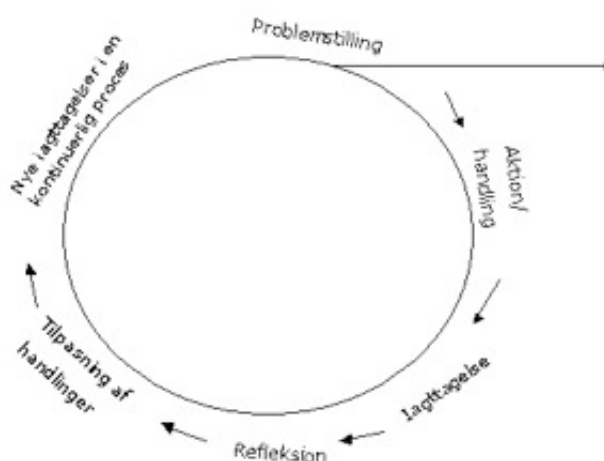
- 1) Aktionsforskning indebærer for det første informationsindsamling gennem aktion. Med "aktion" menes i videste forstand et tiltag, som er orienteret mod at realisere bestemte praktiske eller politiske værdier. Aktionsindholdet kan variere over et bredt spekter - fra gennemførelsen af et hjælpeprojekt for hjemløse til stiftelsen af en politisk organisation.
- 2) Aktionsforskning indebærer for det andet en informationsindsamling, hvor den aktion man arbejder indenfor, og de målsætninger den sigter imod, har forrang - frem for det at indsamle information. Både indsamlingen af information og praktiske eller politiske værdier er altså målsætninger for virksomheden, men de sidstnævnte værdier vejer tungest og er retningsgivende.
- 3) Aktionsforskning indebærer for det tredje, at den information, som forskeren i aktionen indsamler, i første række bringes tilbage til aktionen, i et forsøg på at forbedre og raffinere den, og ikke i første række tilbage til generel samfundsvidenskabelig teori. Man kan formulere det således: Loyaliteten ligger hos aktionen, ikke hos teorien. Teorien i aktionsforskningen er et middel til at forbedre aktionen, tjene aktionen.

---

Et praktisk hjælpearbejde, hvor en gruppe gives bedre levevilkår, og hvor man samtidig følger forsøget systematisk, for i næste runde at forbedre hjælpearbejdet, kan kaldes aktionsforskning (f.eks. Projektet: Alle har brug for at betyde noget i nogens liv – udviklingshæmmedes indbyrdes relationer (2005; Perlt m.fl. 2005; Mikkelsen, Woergaard (2006) eller DUS projektet (Pædagogisk Forum 2003). En politisk pressionsgruppevirksomhed, hvor man arbejder på at forandre de generelle livsbetingelser for en gruppe, og hvor man samtidig følger forsøget systematisk, for i næste omgang at raffinere og forbedre den politiske indsats, kan ligeledes kaldes aktionsforskning. Det er vekselvirkningen mellem praktisk/politisk aktionsarbejde, gennem systematisk informationsindsamling, som her er væsentligt. Denne vekselvirkning adskiller aktionsforskningen fra "traditionel" forskning.

Aktionsforskningen er ikke uden videre moralsk eller politisk god eller korrekt (jf. [www.leksikon.org/aktionsforskning](http://www.leksikon.org/aktionsforskning)).

Model for aktionsforskning



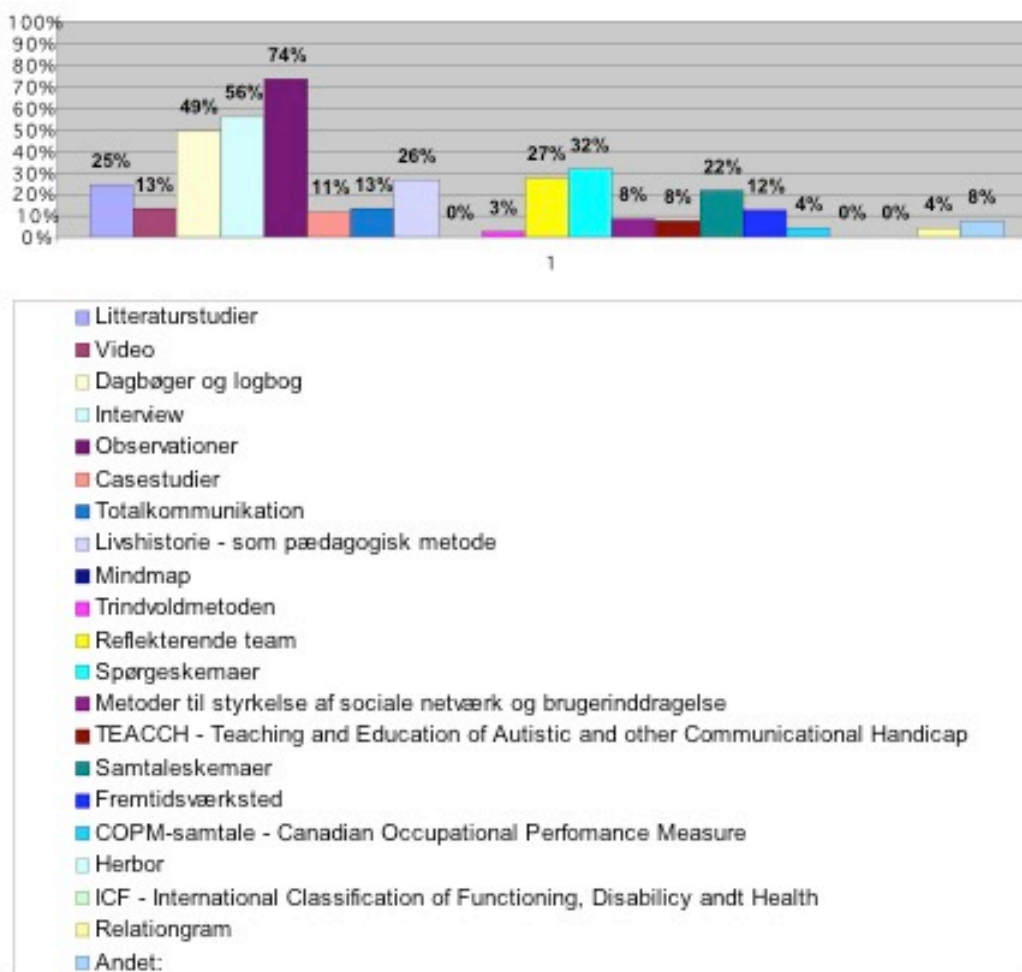
## 6. Dataindsamlingsmetoder

I dette kapitel findes resultaterne fra undersøgelsen om, hvilke dataindsamlingsmetoder der anvendes i dokumentationsarbejdet af den socialpædagogiske indsats inden for voksen-handicapområdet samt hyppigheden i anvendelsen af de forskellige metoder.

Litteraturstudiet viser, at der, ud over en overordnet kvalitetsmodel i de enkelte projekter, anvendes en række forskellige mere eller mindre anerkendte samfundsvidenskabelige og pædagogiske dataindsamlingsmetoder. Det handler bl.a. om interview, observation, casestudier, videoanalyse, temadage, kursusvirksomhed, totalkommunikation og historiefortælling.

Fundene i litteraturstudiet peger på, at det er karakteristisk, at der generelt benyttes flere forskellige dataindsamlingsmetoder i samme proces. Det ser endvidere ud til, at valget af metoder afhænger af graden af målgruppens funktionsnedsættelser. Således benyttes ofte interview kombineret med f.eks. historiefortælling, hvis målgruppen har verbalt sprog. Hvorimod deltagende observation kombineret med video ofte benyttes, hvis målgruppen ikke har verbalt sprog og dermed alene kommunikerer med andre kommunikationsformer via f.eks. billeder, tegn, kropssprog mv. Søgning på litteratur og deciderede litteraturstudier indgår som baggrundsviden i en del af projekterne, hvor temaerne f.eks. er rettigheder og eti-

Hvilke dataindsamlingsmetoder har været anvendt i forbindelse med dokumentationsprojektet?



---

ske værdier, lovens rammer og kommunikationsudvikling. I dette kapitel belyses alene litteraturstudie som metode. Endvidere er det karakteristisk, at konferencer, temadage, kurser og længere undervisningsforløb indgår i projekterne. Disse belyses ikke i kapitlet.

### **Observation**

Undersøgelsen viser, at 74% af respondenterne anvender observation som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Observation er en anerkendt dataindsamlingsmetode indenfor samfundsvidenskaberne. Observation kan være at bevæge sig fra fuld deltagelse i den sociale kontekst over forskellige former for deltagelse til ikke deltagelse. I de dokumentationsprojekter, som denne undersøgelse omfatter, varierer graden af deltagelse f.eks. Nielsen (2002); Kyndshøj og Sørensen (2006); KUBI-evaluering Birkehøj (2003).

### **Interview**

Undersøgelsen viser, at 56% af respondenterne anvender interview som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Interview er en anerkendt dataindsamlingsmetode indenfor samfundsvidenskaberne. Interview kan være meget strukturerede, halvstrukturerede eller helt åbne. I de dokumentationsprojekter, som denne undersøgelse omfatter, varierer struktureringen af interviewene f.eks. Rothuizen (1998); Petersen (2001); Olesen (2002).

### **Dagbøger og logbøger**

Undersøgelsen viser, at 49% af respondenterne anvender Dagbøger og logbøger som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Dagbøger og logbøger er en anerkendt dataindsamlingsmetode indenfor såvel naturvidenskaberne som samfundsvidenskaberne. Notaterne kan være temabestemt, tidsbestemt, kontekstafhængige, situationsbestemte eller forløbsbeskrivelser mv.

I de dokumentationsprojekter, som denne undersøgelse omfatter, varierer brugen af dagbøger og logbøger

(Center for Evaluering og Århus Kommune (2006); Regnbuen (2005); Perlt (2005).

### **Spørgeskemaer**

Undersøgelsen viser, at 32% af respondenterne anvender spørgeskemaer som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Spørgeskemaundersøgelser er en helt almindelig og anerkendt samfundsvidenskabelig metode, der benyttes til dataindsamling. Spørgeskemaer kan såvel gå i bredden på et tema, emne, men også i dybden. De kan være mere eller mindre strukturerede, være afkrydsningsskemaer eller helt åbne for informantens svarmuligheder. Brugen af spørgeskemaer varierer også i de projekter, der indgår i denne undersøgelse f.eks. Perlt (2005); Viborg Amt 2004-2006).

### **Reflekterende team**

Undersøgelsen viser, at 27% af respondenterne anvender reflekterende tema som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Reflekterende team er en del i en samlet proces i supervision af enkelte medarbejdere eller grupper. Metoden kan benyttes i forhold til sætte fokus på den enkelte medarbejders oplevelse af problemstillinger og støtte til medarbejdere i reformulering af problemstillingen og finde nye handlemuligheder.

## Ordstyrer

Ordstyreren sørger for "spilfordelingen" og forestår de praktiske styrefunktioner, dvs. opgavefordeling, tidsramme og styring af forløbet. Ordstyreren skal sikre, at spillereglerne overholdes, og kan eksempelvis beslutte time out, hvis parterne ikke overholder reglerne.

## Fokuspersion

Fokuspersionen fremlægger sit problem som grundlag for at modtage vejledning. Fokuspersionens opgave er at beskrive sit problem eller dilemma.

## Vejlederen

Vejlederen er samtalepartner til fokuspersionen. Vejlederen spiller en aktiv rolle ved at udfordre fokuspersionens beskrivelse af sit problem. Vejlederen må derfor lytte aktivt til fremlæggelsen, stille afklarende spørgsmål for at sikre sin forståelse af problemet, stille uddybende spørgsmål, der fordrer begrundelse og refleksion, og deltage i fælles refleksion over handlemuligheder og konsekvenser.

## Det reflekterende team

Det reflekterende team lytter til ovenstående dialog uden at blande sig i samtalen undervejs, noterer stikord og associationer for at fastholde egne overvejelser om fokuspersionens problem og beskrivelse. Det reflekterende teams opgave er efterfølgende i plenum at drøfte, hvad ovenstående samtale har givet anledning til af tanker, idéer og overvejelser mv. Under det reflekterende teams drøftelser må fokuspersion og vejleder ikke blande sig, men blot lytte.

*BT: Det er vigtigt, at deltagerne placerer sig hensigtsmæssigt i forhold til hinanden og opgaven, dvs. at fokuspersion og vejleder sidder over for hinanden, og at den reflekterende gruppe sidder "udenfor", lidt til siden. Ordstyreren er placeret i midten, så arbejdsformen kan ledes hensigtsmæssigt. Det tilrådes, at deltagerne skiftes til at være fokuspersion, vejleder, ordstyrer og reflekterende team i hver runde. Samtalestruktur, indhold og proces må overholdes, for at man kan få det optimale udbytte af denne arbejdsform.*

(F.eks. Pædagogisk Forum (2004); Regnbuen (2005)).

## Livshistorie – som pædagogisk metode

Undersøgelsen viser, at 26% af respondenterne anvender livshistorier som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

For brugere, der har svært ved at udtrykke sig verbalt, kan livshistorie være en metode til at finde frem til borgerens ønsker og præferencer. Livshistorie er en metode til at:

- Få indføling med og forståelse for personen - få en klar karakteristik af personlighed.

- Få oplysninger som brugeren selv ville have fortalt, hvis han kunne - meninger, drømme, holdninger, tanker, fortid, forhold til andre mennesker, sygdomsforløb etc.
- Personificering af brugeren i forhold til andre - brugere, personale, pårørende - og i forhold til sig selv.

Effekten af omgivelsernes kendskab til livshistorien er:

- Brugeren kan i langt højere grad inddrages i det sociale fællesskab, fordi personalet eller andre kan relatere til livshistorien.
- Når frem til, at brugeren bliver mere end blot et (overflødig) møbel - men i stedet får en plads i fællesskabet med sin personlighed.
- Personalet får langt større mulighed for at støtte brugeren i valg.
- "Vi er, hvad vi erindrer" - brugeren kommer i kontakt med sig selv - får mulighed for at spejle sig i andre, når livshistorien inddrages.

Konkret indsamler man forskellige data om personen, som f.eks. familie, fritidsinteresser, traditioner i familien, ting jeg holder af, ting jeg synes er sjovt, medlemskab i foreninger etc.

Afhængig af den enkeltes mulighed for selv at fortælle sin historie, enten ved fri fortælling, brug af struktureret interview eller spørgeguide, kan også pårørendes viden indhentes. Ofte har de andre historier om personen, der giver flere perspektiver. Og andres fortællinger om os gør, at vi kommer i forbindelse med os selv. Forskellige metoder som brug af konkrete, piktogrammer, digitalt kamera, tegninger, film mv. kan også tages i brug som middel til erindring eller udgangspunkt for en samtale.

Data redigeres og samles i en bog eller måske elektronisk. Bogen suppleres evt. med billeder/udklip. Det er vigtigt, at bogen er overskuelig og let tilgængelig. Bogen opbevares, så brugeren selv, pårørende, personale og andre, der er tæt på personen i hverdagen, har adgang til den.

Et forslag til disposition af en livshistorie kan være:

1. Familie
2. Bopæl
3. Barndomsminder
4. Skolegang/uddannelse
5. Ungdomsoplevelser

6. Hobbyer
7. Litteratur
8. Musik
9. Politik
10. Socialt samvær
11. Andet

I de dokumentationsprojekter, der indgår i denne undersøgelse, er der flere, der inddrager metoden i arbejdet f.eks. Schwartz red. (2001); Hollund og Ældrenetværket (ukendt).

#### **Litteraturstudie – som metode**

Undersøgelsen viser, at 25% af respondenterne anvender litteraturstudie som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Et litteraturstudie kan som udgangspunkt have tre forskellige formål:

1. En kilde til temaer og ideer for forskning.
2. Afklaring af og/eller belysning af en problemstilling.
3. En orientering af, hvad der vides om et tema i et historisk perspektiv og/eller en forståelsesbaggrund af temaet.

Et litteraturstudie er således en systematisk søgning på eksisterende viden om en problemstilling eller tema, hvor der foretages en kritisk gennemgang af den viden om temaet/emnet, der skaffes til veje fra de skriftlige kilder, og der foretages en sammenfatning af denne viden i en diskussion. Det kan være vigtigt at afgrænse søgningen, jo større afgrænsning jo større muligheder er der for at kunne gå i dybden. Endvidere skal man gøre sig overvejelser om søgeprocedure, søgeord, databaser mv.

I de dokumentationsprojekter, som denne undersøgelse omfatter, varierer graden af systematik og dybde i litteratursøgning og i hvor høj grad den fundne viden sammenfattes og diskuteres f.eks. Rothuizen (1998) og Danske Regioner (2006).

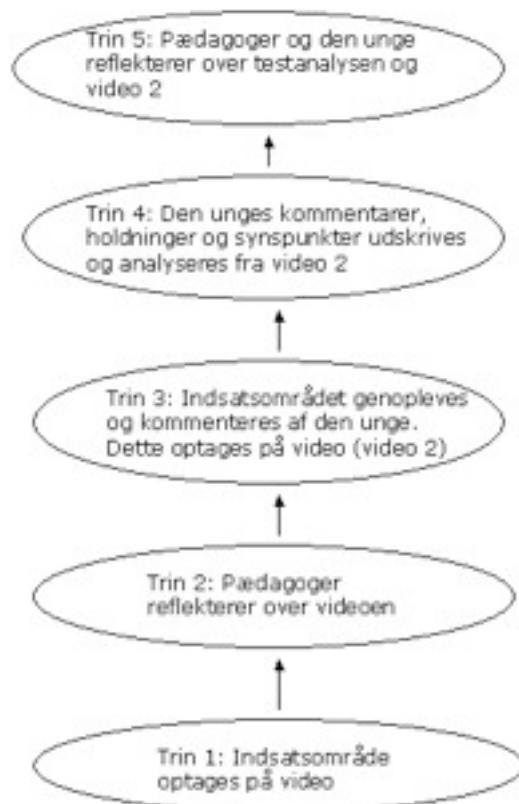
#### **Samtaleskemaer**

Undersøgelsen viser, at 22% af respondenterne anvender Samtaleskemaer som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Samtaleskemaet er udarbejdet med henblik på at ramme sætte en samtale mellem mennesker med udviklingshæmmede og deres hjælpere. F.eks. interview om hverdagslivet. Skemaet skal ses som et hjælpeværktøj til at styrke den enkeltes selvbestemme. Skemaet tilpasses den enkelte borgers funktionsniveau og kommunikative kompetencer og selve skemaets temaer afhænger af konteksten. Samtaleskemaerne kan f.eks. indeholde spørgsmål: Hvad synes du er spændende, hvad kom du til at tænke på, hvad vil du spørge om (jf. Mikkelsen 2006).

#### **Video – som metode**

Undersøgelsen viser, at 13% af respondenterne anvender video som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.



Videoanalyse og benyttelse af video til indsamling af data er i de senere år blevet en anerkendt samfundsvidenskabelig metode. Metoden bygger på optagelse af videoklip, som efterfølgende gøres til genstand for analyse. Valget af videoklip kan tage forskellige afsæt. De kan være problemorienterede, temabestemte f.eks. kommunikation og samspil eller de udgør informationerne til en baseline, måling i dokumentationsarbejdet. Et eksempel på videorefleksion er modellen fra Sønderjyllands Amt, Aabenraa (2003).

### **Totalkommunikation**

Undersøgelsen viser, at 13% af respondenterne anvender totalkommunikation som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.



Totalkommunikation er en filosofi, der bygger på en grundlæggende antagelse om, at mennesket bliver menneske gennem mødet med andre mennesker. Totalkommunikation bygger således på en forståelse af, at gensidighed i menneskelig kontakt har afgørende betydning for, at mennesket oplever at leve et værdigt liv, hvor:

To parter overvinder nogle grundlæggende forskelle for at fungere sammen. De to parter eksisterer i et samvær tæt op af hinanden og i gensidig respekt for de individuelle forskelligheder, bl.a. sprog og udtryksformer.

Kommunikation i denne forståelse kan karakteriseres som en udveksling af signaler, meninger og følelser mellem to personer. Kommunikation er tænkt som middel til at nå et mål og er ikke målet i sig selv.

Kommunikationsmidlerne, der skal tages i anvendelse, kan være alle tænkelige måder, hvormed den enkelte forsøger at gøre sig forståelig over for den anden og forstå, hvad den anden forstår. En forståelse af totalkommunikation:

I de dokumentationsprojekter, som denne undersøgelse omfatter, varierer anvendelsen af kommunikationsmidler f.eks. Brandt (2003); Perlt (2005); Regnbuen 2005).



### **Fremtidsværksted**

Undersøgelsen viser, at 12% af respondenterne anvender Fremtidsværksted som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Arbejdsmetoden Fremtidsværksted er en metode til at udvikle visioner og drømme. Fremtidsværkstedet er ifølge Robert Jung (1991) udviklet som et konkret redskab til at frigøre visionære handlinger i fællesskaber, der er blevet fastlåst i en forestilling om, at forandring ikke er mulig. Der arbejdes i grupper, hvor deltagerne bestemmer, hvad der skal arbejdes med. Det er ikke tilladt at korrigere, kommentere eller diskutere, hvorvidt det, der bliver sagt, er rimeligt, urealistisk eller lignende, men det er tilladt at spørge for at få større forståelse. Fremtidsværkstedet ledes af en værkstedsleder, som er



ansvarlig for, at regler og planlægning overholdes. I Fremtidsværkstedet indgår tre faser: Kritikfasen, fantasi-fasen og virkeliggørelsesfasen (jf. Højbjerg 2004).

Eksempler på brug af fremtidsværksted er Mikkelsen (2006); Højbjerg (2004).

### **Casestudier**

Undersøgelsen viser, at 11% af respondenterne anvender casestudier som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Casestudier er en anerkendt dataindsamlingsmetode indenfor samfundsvidenskaberne. Casene kan være forskelligt strukturerede og have forskellige fokuspunkter, men fælles er, at de beskriver de konkrete fokuspunkter i en helhed og i forløbssammenhænge. Der er flere dokumentationsprojekter i denne undersøgelse, som har benyttet casestudie. F.eks. Brønd (2004); Stefanhjemmet (ikke afsluttet), men også dataindsamlingsmetoderne som livshistoriefortællinger og historiefortællinger minder meget i deres konstruktion om casestudier.

### **Metoder til styrkelse af sociale netværk og brugerinddragelse**

Undersøgelsen viser, at 8% af respondenterne anvender metoder til styrkelse af det sociale netværk som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

I udviklingsprojektet Handicappede og sociale netværk (2006) er der udviklet en række metoder til at afdække og arbejde med udvidelse af mennesker med handicaps sociale netværk. Det handler bl.a. om spindelvæv, netværkscirkel og netværksskort, Østergårdmodellen, Brainstorm mv.

### **Andet**

Mange af projekterne tager i kvalitets- og dokumentationsarbejdet afsæt i lovgivningen og/eller etik. F. eks. Schwartz (2001); Gennembrudsprojektet 2006; Perlt 2005.

### **TEACCH**

Undersøgelsen viser, at 8% af respondenterne anvender TEACCH som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende

beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

TEACCH står for Teaching and Education of Autistic and other Communicational handicapped Children. Organisationen er tilknyttet University of North Carolina, hvor der forskes i autisme. TEACCH ser autisme som et livslangt handicap, og struktur er et af nøgleordene i indsatsen. Metoden har flere dimensioner: En grundlæggende forståelse af autisme, en detaljeret beskrivelse af personen, som, udover handicappet, også indbefatter helhed – at se personen som et unikt individ, arbejde, fritid, bolig mv. En dimension om alternativ mening. En om et livslangt perspektiv og en om erkendelsen af, at undervisning er en dynamisk proces (jf. Birkemose m.fl. 2001).

### **Relationgram**

Undersøgelsen viser, at 4% af respondenterne anvender relationgram som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Modellen benyttes som udgangspunkt for en dialog med borgeren om han/hendes sociale netværk og ønsker til udvikling af dette. På diagrammet indtegnes dels pile, der illustrerer, hvem der er aktiv i relationen og dels beskrives, hvornår borgeren sidst har set nogle personer inden for kategorierne (venner, kæreste, arbejde, pædagoger, familie, fritidsaktiviteter).



Ref. (Relationer mellem udviklingshæmmede) Anne Mikkelsen (2006), Woergaard.

### **COPM – samtale**

Undersøgelsen viser, at 4% af respondenterne anvender COPM-samtale som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

COPM-samtalen = Canadian Occupational Performance Measure. COPM er et redskab til resultatmåling og/eller et interviewredskab. Det bygger på en dynamisk forståelse af sammenhæng mellem personen, vedkommendes aktiviteter og omgivelserne. Redskabet er baseret på personens egen vurdering af betydningen af en konkret daglig aktivitet, af udførelsesniveauet, af tilfredshed med udførelse af aktiviteten og ændringer. Metoden hjælper med at identificere aktivitetsønsker og udviklingsmål for personen inden for en række områder, som er væsentlige på det aktuelle tidspunkt for vedkommende (Law 2000 jf. Højberg 2004).

### **Trindvoldmetoden**

Undersøgelsen viser, at 3% af respondenterne anvender Trindvoldmetoden som dataindsamlingsmetode. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet. Trindvoldmetoden er et pædagogisk arbejdsredskab og består af to skemaer, trepunktskemaet og toppunktskemaerne, som hjælper personalet med at finde balancen mellem overgreb og omsorgssvigt jf. Agerskov Nielsen (1999).

Trepunktskemaet vejleder personalet således, at personen får den samme hjælp hver dag. Skemaet er opdelt i 3 kolonner, som beskriver en dagsrytme fra personalet siger godmorgen til de siger godnat.

Navn:

Hvad tager beboeren sig af    Hvad tager personalet sig af    Andet

Toppunktskemaerne er inddelt i 2 kolonner, der henholdsvis beskriver noget positivt og noget negativt.

Navn

Intellektuelt og psykisk

Godt                                      Dårligt

Navn

Socialt og aktiviteter

Godt                                      Dårligt

### **Mindmap**

Undersøgelsen viser, at ingen af respondenterne anvender mindmap som dataindsamlingsmetode. I litteraturstudiet fremkommer dog flere projekter, som anvender metoden. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Mindmap er en form for visuel systematisering af et emne og de delelementer, der hører under.



Eksempler på brug af mindmap er Handicappede og sociale netværk (2006); Sønderjyllands Amt og Aabenraa (2003): Kvalitet i planer.

### **Herbor**

Undersøgelsen viser, at ingen af respondenterne anvender Herbor som dataindsamlingsmetode. I litteraturstudiet fremkommer der flere projekter, der angiver at anvende metoden. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

Herbor arbejder med at udvikle et Internetbaseret kommunikationssystem for mennesker med kognitive handicaps. Arbejdet tager udgangspunkt i flere års praktisk erfaring med de udfordringer, der opstår i disse menneskers hverdag.

Tendensen i dag er, at mere og mere af vores daglige kommunikation foregår via Internet og e-mail.

Kompenserende pædagogik og kompenserende teknik udgør en fundamental del af tankegangen og konceptet bag Herbor.

---

Herbor gør Internettets og computerens muligheder tilgængelige for kognitivt handicappede mennesker, og giver dem dermed mulighed for at understøtte den personlige kommunikation ved hjælp af billeder og e-mail.

Målsætningen for Herbor er at skabe et fleksibelt system, der i størst mulig grad sikrer, at det er brugeren, der stiller krav til systemet og ikke systemet, der stiller krav til brugeren. Yderligere får familie, venner, sagsbehandlere, pædagoger osv. et værktøj, der sætter dem i stand til i langt højere grad at forstå de handicappedes behov samt udvikle en helt anden form for nærværende dialog. En dialog på de handicappedes egne betingelser (jf. [www.Herbor.dk](http://www.Herbor.dk)).

### **ICF**

Undersøgelsen viser, at ingen af respondenterne anvender ICF som dataindsamlingsmetode. I litteraturstudiet fremkommer dog projekter, der anvender metoden. I det efterfølgende beskrives modellen kort på baggrund af litteraturstudiet.

ICF = International Classification of Functioning, Disability and Health er både en klassifikation og en begrebsramme, hvor begrebsrammen skal sikre et universelt og neutralt sprog til beskrivelse af funktionsevne hos den enkelte. ICF indeholder tre dimensioner, der gensidigt påvirker hinanden: Kroppens funktioner, aktivitet og deltagelse. De tre dimensioner skal ses i forhold til personlige faktorer og faktorer i omgivelserne (kaldet de kontekstuelle faktorer) (Schjøler 2003 jf. Højbjerg 2004).

## 7. Konklusion

---

Undersøgelsens mål har været at kortlægge og beskrive de dokumentationsmodeller og dataindsamlingsmetoder, som anvendes på voksen-handicapområdet samt få en idé om og komme med et bud på dokumentationsarbejdets omfang.

Undersøgelsen omfatter dels et litteraturstudie og dels en rundspørge. Litteraturstudiet har fokus på, hvilke dokumentationsmodeller, temaer for dokumentationsarbejdet og dataindsamlingsmetoder, som anvendes på voksen-handicapområdet. Rundspørgen har haft samme fokusområder suppleret med temaer om udviklingsarbejde, effektmåling og formidling af indsatsen.

### Udvikling, evaluering og måling

Rundspørgen viser, at 78% af respondenterne har iværksat socialpædagogisk udviklingsarbejde og 61% evaluering af den socialpædagogiske indsats inden for de seneste år. Undersøgelsen dokumenterer således, at der på respondenternes tilbud i høj grad foregår såvel pædagogisk udviklingsarbejde som evaluering heraf. Men samtidig antyder resultatet, at denne indsats skal styrkes yderligere set i lyset af, at udviklings- og evalueringsarbejde er en helt nødvendig forudsætning for forbedring af indsatsen, sikring af læring, af faglig udvikling og af, at indsatsen i højere grad bliver vidensbaseret.

Samtidig viser rundspørgen, at der på 66% af respondenteres tilbud har været iværksat dokumentation af den socialpædagogiske indsats inden for de senere år, og at 45% af respondenterne har iværksat måling af effekten af den socialpædagogiske indsats.

Undersøgelsens resultater antyder, at kravet til dokumentation af indsatsen har haft større gennemslagskraft på tilbudene end kravet til måling af indsatsen. Dette kan give anledning til bekymring, når kravet til dokumentation, effektmåling og evaluering af indsatsen er på dagsordenen såvel i kommuner og regioner som i socialpædagogernes egen organisation.

### Formidling af den socialpædagogiske indsats

Rundspørgen viser, at lidt over 50% af respondenterne har iværksat formidling af den socialpædagogiske indsats til forvaltningen inden for de seneste år, at lidt under 50% har iværksat formidling af den socialpædago-

giske indsats til pårørende og under 33% har formidlet den til brugerne. Dette er tankevækkende, når dokumentation af indsatsen ikke alene er rettet mod tilbudenes interne selvsvurdering, men også er rettet mod offentligheden, herunder de bevilgende myndigheder.

Når resultatet endvidere sættes i sammenhæng med, at kun 16% af respondenterne har iværksat formidling af den socialpædagogiske indsats overfor offentligheden, kan den manglende synlighed af handicapområdets nødvendige samfundsmæssige indsats måske forstås. Under alle omstændigheder peger undersøgelsen på, at det er helt nødvendigt, at formidling af indsatsen på voksen-handicapområdet prioriteres højt fremover.

### Dokumentationsarbejdets temaer

Såvel litteraturstudiet som rundspørgen har haft fokus på dokumentationsarbejdets temaer. Resultaterne fra rundspørgen kan imidlertid ikke umiddelbart sammenlignes med resultaterne fra litteraturstudiet, da en del af de titler, som litteraturstudiet omhandler, indeholder flere projekter, som ikke har været genstand for en selvstændig analyse. Samtidig er litteraturstudiet ikke repræsentativt.

Men de to dele af undersøgelsen synliggør, at en række temaer har særlig opmærksomhed i dokumentationsarbejdet. Det handler om temaerne handleplaner, brugerinddragelse/selvbestemmelse og dokumentation og kvalitetsudvikling samt bostøtte, men også andre temaer som kommunikation/samspil og etik sættes ofte i fokus.

### Dokumentationsmodeller

Også dokumentationsmodeller har været i fokus i undersøgelsens to dele. Undersøgelsen viser, at der benyttes en mangfoldighed af navngivne dokumentationsmodeller på voksen-handicapområdet. En række af disse kvalitetsmodeller kan karakteriseres som anden generationsmodeller, som dels bygger på principperne i de oprindelige modellers teorier, men supplerer disse med udgangspunkt i andre teorier.

Disse modeller må antages at leve op til forudsætningen om, at den viden, som skal produceres, skal give mening for socialpædagogerne og de borgere, der er afhængig af indsatsen. Samtidig ser det tilsyneladende ud til, at de

---

ligeledes lever op til kravet om en overordnet systematik for vidensproduktionen, og at resultaterne kan sammenlignes på tværs af lokal kontekst.

Endelig viser undersøgelsen, at der, udover de navngivne dokumentationsmodeller, er udviklet en række modeller, som er tæt knyttet til den lokale kontekst og de involverede aktører.

#### **Dataindsamlingsmetoder**

Undersøgelsen viser, at der, ud over en overordnet kvalitetsmodel i de enkelte projekter, anvendes en række forskellige samfundsvidenskabelige og pædagogiske dataindsamlingsmetoder samt at det er karakteristisk, at der ofte benyttes flere forskellige metoder i samme proces. Der ses endvidere en tendens til, at valget af metoder afhænger af graden af målgruppens funktionsnedsættelser. Således benyttes ofte interview kombineret med f.eks. historiefortælling, hvis målgruppen har verbalt sprog. Hvorimod deltagende observation kombineret med video ofte benyttes, hvis målgruppen ikke har verbalt sprog og dermed alene kommunikerer med andre kommunikationsformer f.eks. billeder, tegn, kropssprog mv.

#### **Sammenfattende**

Sammenfattende kan det konkluderes på undersøgelsen af dokumentationsarbejdets omfang, indhold og metoder på voksen-handicapområdet, at der er udviklet og benyttes en mangfoldighed af kvalitetsmodeller og dataindsamlingsmetoder til dokumentation af indsatsen på voksen-handicapområdet. Disse modeller og indsamlingsmetoder lever tilsyneladende op til kravet om at:

1. vidensproduktionen skal give mening for socialpædagogerne og de borgere, der er afhængige af indsatsen,
2. skal være præget af systematik og struktur,
3. de kan sammenlignes på tværs af den lokale kontekst.

Der skal i forlængelse heraf peges på, at undersøgelsen viser at:

- Der finder dokumentationsarbejde sted, men dette kan yderligere udvikles.
- Formidling af dokumentationsarbejdet er begrænset.
- Der anvendes hovedsagligt en række forskellige navngivne dokumentationsmodeller.
- Der anvendes en række navngivne samfundsvidenskabelige og pædagogiske dataindsamlingsmetoder.
- Temaerne for dokumentationsarbejdet er mangfoldige, men primært vægtes handleplansarbejdet, brugerinddragelse/selvbestemmelse, udvikling af dokumentationsarbejdet, bostøtte, kommunikation og samspil.

## Litteraturliste

---

Det skal bemærkes, at noget af materialet er mangelfuldt i forhold til oplysninger om årstal og forfatternavn(e).

Aktionsforskning: [www.leksikon.org/aktionsforskning](http://www.leksikon.org/aktionsforskning)

Amby, Dorte (2006): Feinsmeckerklubben på Stefanshjemmet, projekt under projektet: Handicap og socialt netværk [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

Birkmose, Charlotte; Jacobsen, Mette og Sjøgren, Annemette (2001): Angst for vold - fra frustration til handling, Tingagergården, Århus Amt

Bostøtte til unge med spiseforstyrrelser (2006): Center for Evaluering og Aarhus Amt

Bostøtte til hjerneskadede i Socialpsykiatrien (2004 b): Center for Evaluering,

Brandt, Naya og Aldershvile, Ulla (2003): Erfaringsopsamling af projekt "Communico, ergo sum"! Kommunikation og livshistorier, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond

Bruus-Jensen, Lisbeth (2006): Fortællinger som kvalitetsudviklingsværktøj, [www.bruus.dk/kvalitet](http://www.bruus.dk/kvalitet)

Bruus-Jensen, Lisbeth (2007): Udredning af et botilbud, (ikke offentliggjort)

Brønd, Inge Anette og Kidmose, Ann Lisbeth (2004): Kost og adfærd for udviklingshæmmede, Pædagogisk Efteruddannelse JCVU

BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond: [www.sl.dk](http://www.sl.dk)

BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond (2005): Alle har brug for at betyde noget i nogens liv – om udviklingshæmmedes indbyrdes relationer

Center for Evaluering af psykiatri og socialt arbejde: [www.ceps.suite.dk](http://www.ceps.suite.dk) (ny hjemmeside på vej)

Cohen, Marianne (2001): Er der forskel på bostøtte og botilbud, Center for Evaluering, Århus Kommune

Danske Regioner (2006): Indflydelse på eget liv, Erfaringer fra et nationalt udvidningsprojekt, [www.videnscenter-gennembrud.dk](http://www.videnscenter-gennembrud.dk)

Den Fælles Kvalitetsmodel (2004): [www.kbhamt.dk/Kvalitet](http://www.kbhamt.dk/Kvalitet)

Den fælles kvalitetsmodel på det sociale område (2004): [www.kbhamt.dk/ådf\\_pub/statusrapport](http://www.kbhamt.dk/ådf_pub/statusrapport)

Enkeltmandsprojekterne i landsbyen Sølund (2004 a): Center for Evaluering, Århus Kommune; Socialpædagogernes Landsforbund

Etisk regnskab/kvalitetsregnskab: <http://www.eklconsult.dk/page10.aspx>

Evalueringsrapport (2004-2006): Projekt "evaluering, dokumentation og kvalitetsudvikling, Viborg Amt

Goal Attainment Scaling: <http://www.ceps.suite.dk/gas.html>

---

Google: [www.google.dk](http://www.google.dk)

Handicap og sociale netværk [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

Hansen, Susanne; Kyndbøl, Margit, Sørensen, Aase (2006): Personlig kompetenceudvikling, Dagtilbuddet Perikumvej

Herbor: [www.herbor.dk](http://www.herbor.dk)

Hollund, Susanne og Ældre-netværket (ukendt): Livshistorier – Faglige historier – Private historier, [www.sl.dk](http://www.sl.dk)

Højberg, Ann-Lisbeth (2004): Afsluttende rapport for projekt ForSpring – et udviklingsprojekt for unge med fysisk funktionsnedsættelser, Marselisborgcentret

Højmark, Eva B. (2006): Projekt Bivognen – fra et psykiatrifagligt til et arbejdsfagligt syn på aktivering af sindslidende, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond

Jensen, Lene Brask (2005): Projekt "Ud af huset", Botilbuddet Tyringevej, Birkerød, [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

Jørgensen, Frank Ulmer; Perlt, Birger; Mendys, Susan (årstal ukendt): Borgerens oplevede hverdag, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond

Krogstrup, Hanne Katrine (2003): Evalueringsmodeller, Systime, Århus

Krogstrup, Hanne Katrine (1997): Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor, Systime, Århus

Kvalitetsdatabasen: [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

KVIK Selvevaluering: <http://www.kvikselv.dk/visKvikBredHvidArtikel.asp?artikelID=2167>

KUBI Kvalitetsudvikling gennem Brugerinddragelse: [www.sus.dk/brugerinddragelse](http://www.sus.dk/brugerinddragelse)

KUBI-evaluering Birkehøj (2003): BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond, [www.sl.dk](http://www.sl.dk)

Law 2000 jf. Højberg, Ann-Lisbeth (2004): Afsluttende rapport for projekt ForSpring – et udviklingsprojekt for unge med fysisk funktionsnedsættelser, Marselisborgcentret

Michelsen, Vagn (2006): Kvalitet, dokumentation og vidensbaseret praksis, Socialpædagogernes Landsforbund, Socialfaglig afdeling

Mikkelsen, Anne Woergaard (2006): Alle har brug for at betyde noget i nogens liv – om udviklingshæmmedes indbyrdes relationer, Høje Tåstrup Kommune

Mikkelsen, Lise-Lotte (2006): Pædagogiske metoder til at øge selvbestemmelse, - udarbejdet på Bredballe bofællesskaber, Vejle Amt

Nielsen, Karsten Brændemose og Eriksen, Sanne Hvid (2002): Neuropædagogik i forbindelse med pædagogiske interventioner, Rougsø Bo- og aktivitetscenter, Allingåbro jf. [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

---

Nielsen, Kirsten Agerskov (1999): Den skærmede enhed Trindvold, Vejle Amt, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond

Nielsen, Lars og Rasmussen, Solveig H. (ukendt): Sindslidende fra forsorgshjem til egen bolig, Kirkens Korshær, Tre Ege, Brande, [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

Olesen, Grethe Ahlmann (2002): Neptun og Fabos Havnen Grenå – projektbeskrivelse samt evaluering af et aktivitets- og samværsprojekt, Århus Amt, [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

Perlt, Birger m.fl. (2005): Der skal to til en tango, om kommunikation og relationer i støtten til mennesker uden ekspresivt verbalt sprog, Socialt Udviklingscenter SUS

Petersen, Jette Flint (2001): Pædagog og beboer i dialog, en person-orienteret pædagogik, Skriftserie fra Lindhøjgård kurser, Strandbygård

Pædagogisk Forum (2003): DUS med faget og med hinanden, Pædagogisk forum, Driftsområdet for voksne handicappede, Århus Amt, [www.kvalitetsdatabasen.dk](http://www.kvalitetsdatabasen.dk)

Regnbuen (2005): Evaluering af projekt bruger og pædagog i dialog, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond, [www.sl.dk](http://www.sl.dk)

Rothuizen, Jan Jaap (1998): Deltagelse i hverdagsliv. Signalement af pædagogisk arbejde i det moderne samfund. En første rapportering fra et udviklingsarbejde, Jydsk Pædagogseminarium, Risskov

Rothuizen, Jan Jaap (1998): Pædagogisk arbejde som deltagelse i et hverdagsliv, Jydsk Pædagogseminarium, Risskov

Schiøler (2003) jf. Højberg, Ann-Lisbeth (2004): Afsluttende rapport for projekt ForSpring – et udviklingsprojekt for unge med fysisk funktionsnedsættelser, Marselisborgcentret

Schønning, Peter (2006): God social praksis i socialpsykiatrien, Psykiatridelingen, Fyns Amt

Schwartz, Ida (red.) (2001): Livsværdier og ny faglighed, Semiforlaget, Brøndby

Socialministeriet (2006 a): Lov om social service nr. 434 af 8. maj 2006

Socialministeriet (2006 b): Bekendtgørelse om kvalitetsstandard for botilbud efter § 108 i serviceloven (i kraft 1/1 2007)

Socialpædagogernes Landsforbund: [www.sl.dk](http://www.sl.dk)

Socialpædagogernes Landsforbund (2006): Kvalitet, dokumentation og vidensbaseret praksis, SL's overordnede syn på viden som fundament for det socialpædagogiske arbejde, vedtaget af HB 12. oktober 2006

Socialpædagogernes Landsforbund (2002): Pædagogisk resultatmåling – Håndbog om resultatmåling og dokumentation af socialpædagogisk arbejde, med fyldige eksempler fra bl.a. FOSA projekterne, Socialpædagogernes Landsforbund, København

SUS hjemmeside om kommunikation: [www.kommunikation.dk](http://www.kommunikation.dk)



---

Sønderjyllands Amt og Aabenraa (2003): Kvalitet i planer, Uddannelses- og socialforvaltningen

Tilfredshedsundersøgelser i psykiatrien:

[www.sundhed.dk/wps/portal/\\_s.155/4503?\\_ARTIKEL\\_ID\\_=2310050926171642&contextfolderrids=2093031015155903%2C2310050926140731](http://www.sundhed.dk/wps/portal/_s.155/4503?_ARTIKEL_ID_=2310050926171642&contextfolderrids=2093031015155903%2C2310050926140731)

UFCH handicap: [www.ufch.dk](http://www.ufch.dk)

Videncenter for socialpsykiatri: [www.socialpsykiatri.dk](http://www.socialpsykiatri.dk)

## Bilag 1

### Dokumentationsmodeller og metoder for socialpædagogisk indsats

Udredning om handicapområdet

Socialpædagogernes Landsforbund (marts 2007)

Titel	Målgruppe	Temaer	Kvalitetsmodeller	Dataindsamlingsmetoder
Amby, Dorte (2006). Feinsmeckerklubben på Stefanshjemmet, Projekt under projektet Handicap og socialt netværk <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Selvvalgt samvær via kulturelle aktiviteter	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temadage/kursus</li></ul>
Birkmose, Charlotte; Jacobsen, Mette og Sjøgren, Annemette (2001). Angst for vold, fra frustration til handling, Tingagergården, Århus Amt	Voksne udviklingshæmmede	Vold	Projekt	TEACCH
Brandt, Naya og Aldershvile, Ulla (2003). Erfaringsopsamling af projekt "Communico, ergo sum"! Kommunikation og livshistorier, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond	Voksne handicappede	Indflydelse på eget liv	Projektorganisering/uddannelsesforløb	<ul style="list-style-type: none"><li>• Totalkommunikation med fokus på IT-baseret kommunikation</li><li>• Livshistorier</li><li>• Etik</li></ul>
Bruus-Jensen, Lisbeth (mangler årstal). Dokumentation er sliddet værd. <a href="http://www.bruus.dk">www.bruus.dk</a>	Voksne handicappede	Dokumentation af pædagogisk arbejde	BIKVA Plus	

Bruus-Jensen, Lisbeth. Fortællinger som kvalitetsudviklingsværktøj <a href="http://www.bruus.dk">www.bruus.dk</a>	Brugere af servicetilbud	Sammenhæng mellem værdier og hverdagsfortællinger	Hverdagsfortællinger i forandring over tid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hverdagsfortællinger</li> <li>• Undervisning</li> <li>• Øvelser</li> </ul>
Brønd, Inge Anette og Kidmose, Ann Lisbeth (2004). Kost og adfærd for udviklingshæmmede, JCVU	Voksne udviklingshæmmede	Kost	Projekt	Cases
BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond (2003). KUBI Kvalitetsudvikling gennem brugerindflydelse Rapport vedr. projekt KUBI KUBI-evaluering af Bo og naboskabet Birkehøj	Voksne med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse	Brugerinddragelse/livskvalitet - løbende forbedringer	KUBI evalueringsmodel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team og interviewguide</li> <li>• Observation af hverdagen - over tid</li> </ul>
Center for Evaluering, Århus Amt, Socialpædagogernes Landsforbund ( 2004). Enkeltmandsprojekterne i Landsbyen Sølund	Mennesker med udviklingshæmninger	Udvikling af dokumentationsmetodik	Programteori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview af brugere og pårørende</li> <li>• Forløbsbeskrivelser</li> <li>• Programteori for bostøtten</li> <li>• Medarbejderkonference</li> </ul>
Center for Evaluering og Århus Kommune (2006)	Bostøtte til unge med spiseforstyrrelser	Bostøttens muligheder og begrænsninger	Programteori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview af brugere og pårørende</li> <li>• Forløbsbeskrivelser mv.</li> <li>• Logbøger/dagbøger</li> </ul>
Cohen, Marianne Kragelund (2001). Er der forskel mellem bostøtte og botilbud, Århus Amt	Voksne med sindslidelser	Støtten i almen boliger og i botilbud	Programteori	Interview, forløbsbeskrivelser mv.

<p>Danske Regioner (2006). Indflydelse på eget liv Erfaringer fra et nationalt udviklingsprojekt (16 udviklingsprojekter) <a href="http://www.videnscentergennembrud.dk">www.videnscentergennembrud.dk</a></p>	<p>Voksne handicappede</p>	<p>Indflydelse på eget liv</p>	<p>Gennembrudsmetoden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsformer</li> <li>• Rettigheder</li> <li>• Begrebsforståelse</li> </ul>
<p>Fyns Amt (2004). God praksis i Socialpsykiatrien</p>	<p>Mennesker med sindslidelser</p>	<p>Dokumentation, kvalitet og udvikling af ydelserne</p>	<p>Projektorientering via model: Udredning, planlægning, implementering og status (Personale og brugere)</p>	
<p>Handicappede og sociale netværk (2006) <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voksne handicappede</li> <li>• Socialt udsatte</li> <li>• Børn og unge med handicap</li> </ul>	<p>Metodeudvikling til at fastholde og udvikle sociale netværk for mennesker med handicap mv.</p>	<p>Forsøgs- og udviklingsarbejde</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spindelvævet – afdækning af personlige netværk</li> <li>• Netværkscirkel – kortlægning af personlige netværk</li> <li>• Netværkshortet – netværk på botilbud</li> <li>• Østerskovsmodellen – fra vision til handling</li> <li>• Interview</li> <li>• Brainstorm for muligheder og barriere</li> <li>• Diverse kommunikationsmateriale og metoder</li> <li>• Handleplaner og analysemodeller</li> <li>• Metoder til afdækning af mit lokalområde og nye kontakter.</li> </ul>

Hansen, Susanne; Kyndshøj, Margit og Sørensen, Aase (2006). Personlig kompetenceudvikling, <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Personlig udvikling gennem motorisk/fysisk aktivitet	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation</li> <li>• Observation</li> <li>• Sansestimulation</li> </ul>
Højberg, Ann-Lisbeth (2004). Afsluttende rapport for projekt ForSpring – et udviklingsprojekt for unge med fysiske funktionsnedsættelser, Marselisborgcentret	Voksne (unge) med fysiske funktionsnedsættelser	Selvbestemmelse og indflydelse – overgang mellem ungdom og voksenliv	Forsøgs- og udviklingsarbejde	Fremtidsværksted <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview</li> <li>• COPM</li> <li>• ICF</li> </ul>
Højmark, Eva B. (2006). Projekt Bivognen – fra et psykiatrifagligt til et arbejdsfagligt syn på aktivering af sindslidende, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond	Voksne med sindslidelser	Udvikling af pædagogisk faglighed og profession	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spørgeskemaer</li> <li>• Interviews</li> <li>• Videoanalyse</li> </ul>
Jensen, Lene Brask (2005). Projekt "Ud af huset", botilbuddet Tyringevej, Birkerød, (2004) jf. <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Selvbestemmelse i hverdagen	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalkommunikation</li> </ul>
Jørgensen, Frank Ulmer; Perlt, Birger og Mendys, Susan (efter 1998). Borgerens oplevede hverdag BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond	Voksne udviklingshæmmede	Vurdering af service i kommunalt støttecenter	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uddannelse af interviewpersoner</li> <li>• Spørgeskemaundersøgelse</li> </ul>

Krogstrup, Hanne Katrine (1997). BIKVA Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor (der findes en række projekter bl.a. om planer)	Brugere af servicetilbud	Indflydelse på den offentlige service	BIKVA - procesinvolveringsmetode	Interview
Alle har brug for at betyde noget i nogens liv – om udviklingshæmmedes indbyrdes relationer (2005) <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne med handicap	Forbedring af livskvaliteten	Aktionsforskning – udvikling af praksisteori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Casestudie</li> <li>• Litteraturstudie</li> <li>• Fokusgruppeinterview</li> </ul>
Københavns Amt (2004). Den Fælles Kvalitetsmodel	Målgrupper for den sociale indsats	2. generation kvalitetsudvikling på det sociale område	Projektorganisering	En række arbejdsrapporter, undervisningsmateriale/kvalitetsstandarder
Mikkelsen, Anne Woergaard (2006). Relationer mellem udviklingshæmmede, Høje Tåstrup Kommune	Voksne udviklingshæmmede	Betydning af at indgå i relationer	Aktionsforskning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremtidsværkssted</li> <li>• Interview</li> <li>• Temadage</li> <li>• Relatiogram</li> </ul>
Nielsen, Karsten Brændemose og Eriksen, Sanne Hvid (2002). Neuropædagogik i forbindelse med pædagogiske interventioner Rousø Bo- og aktivitetscenter, Allingåbro jf. <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Afdækning af XX personers kompetencer	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Neuroscreening</li> </ul>

Nielsen, Kirsten Agerskov (1999). Den skærmede enhed Trindvold Vejle Amt, BUPL's og SL's Udviklings- og Forskningsfond	Voksne udviklingshæmmede (ældre)	Kvalitet i demensarbejde	Projektorientering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uddannelse</li> <li>• Video</li> </ul>
Nielsen, Lars og Rasmussen, Solveig H., Tre Ege, Brande (2000). Sindslidende fra forsorgshjem til egen bolig, <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne med sindslidelser	Metodeudvikling	Projekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udredninger, struktureret samtale, supervision,</li> <li>• Samarbejde mellem de involverede aktører</li> </ul>
Olesen, Grethe Ahlmann (2002). Neptun og Fabos Havnen Grenå – projektbeskrivelse samt evaluering af et aktivitets – og samværdiprojekt, Århus Amt <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Skabe nye beskæftigelsesmuligheder for målgruppen	Projekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablering af åbne tilbud i nærmiljøet</li> <li>• Interview</li> <li>• Observation</li> </ul>
Perlt, Birger m.fl. (2005). Der skal to til en tango, om kommunikation og relationer i støtten til mennesker uden et ekspressivt verbalt sprog, SUS	Voksne udviklingshæmmede	Kommunikationsudvikling/kommunikationsmiljøer	Aktionsforskning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deltagerorientering</li> <li>• Interview</li> <li>• Observation</li> <li>• Diverse kommunikationsmidler og metoder mv.</li> </ul>
Petersen, Flint, Jette (2001). <i>Pædagog og beboer i dialog, en person-orienteret pædagogik</i> , Skriftserie fra Lindhøjgård kurser, Strandbygård	Bofællesskab for mennesker med sindslidelser	Etikken som værktøj til at møde beboerne som ligeværdig part	Forsøgs- og udviklingsarbejde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview</li> <li>• Undervisningsmateriale</li> <li>• En række skemaer til at understøtte den etiske refleksion</li> </ul>

Pædagogisk Forum, Driftsområdet handicap, Århus Amt (2004). Evaluering om DUS projekt <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede (mest udviklingshæmmede)	Dokumentation af udvikling og samspil	Et forsknings- og udviklingsprojekt, der i sin beskrivelse kan karakteriseres som aktionsforskning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoanalyse</li> <li>• Observation</li> <li>• Supervision</li> <li>• Kursusdage</li> </ul>
Pædagogisk Forum, Driftsområdet for voksne handicappede, Århus Amt (2003). DUS med faget og med hinanden, <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Kommunikation og bevidsthedsudvikling	Kan karakteriseres som aktionsforskning (forskning og udvikling af praksis)	Uddannelsesforløb vekslende mellem teori og praksis
Regnbuen (2005). Bruger og pædagog i dialog, <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a>	Voksne handicappede	Dialog mellem bruger og pædagog	Procesorienteret	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsmanual for brugerne</li> <li>• Handleplaner</li> <li>• Observation og supervision mv.</li> </ul>
Rothuizen, Jan Jaap (1998). Deltagelse i hverdagsliv. signalement af pædagogisk arbejde i det moderne samfund. En første rapportering fra et udviklingsarbejde	Hjemmevejledere/ voksne med udviklingshæmning og sindslidelser	Støtte i hverdagslivet/borgerens aktive medvirken/helhedsorientering	Forsøgs -og udviklingsarbejde	Etisk dialog inspireret af <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lovgivning</li> <li>• Analyser af relevant litteratur</li> <li>• Interview</li> </ul>
Schwartz, Ida (red) (2001). Livsværdier og ny faglighed Semi-forlaget	Voksne handicappede	Reformulering af socialpædagogisk faglighed	Projektorganisering/uddannelsesforløb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lovgivning</li> <li>• Rettigheder</li> <li>• Etik</li> <li>• Livshistorier</li> </ul>



<p>Schønning, Peter (2006): <i>God social praksis i socialpsykiatrien</i>, Psykiatridelingen, Fyns Amt  God praksis i socialpsykiatrien (2006)  <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a></p>	<p>Voksne med sindslidelser</p>	<p>Kvalitetsudvikling af indsatsen</p>	<p>Model til forståelse af god praksis  Projektorienteret</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Botten – up proces</li> <li>• doku-tems)</li> </ul>
<p>Socialpsykiatrien Djursland Grenå Kommune og Center for Evaluering (maj 2004). Bostøtte til hjerneskadede i socialpsykiatrien</p>	<p>Sen hjerneskadede med sindslidelser</p>	<p>Evaluering og udvikling af bostøtten</p>	<p>Programteori</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview af brugere og pårørende</li> <li>• Forløbsbeskrivelser</li> <li>• Programteori for bostøtten</li> <li>• Medarbejderkonference</li> </ul>
<p>Socialpædagogernes Landsforbund (2002). Pædagogisk resultatmåling – Håndbog om resultatmåling og dokumentation af socialpædagogisk arbejde (en række forskellige projekter)</p>	<p>Målgrupper for den socialpædagogiske indsats</p>	<p>Dokumentation, udvikling og evaluering af indsatsen</p>	<p>Den logiske kvalitetsmodel</p>	<p>Diverse pædagogiske metoder</p>
<p>Stefanhjemmet (ikke afsluttet). Kommunikationsnetværk til svært fysisk handicappede- og senskadede voksne på <a href="http://www.kvalitetsdatabasen.dk">www.kvalitetsdatabasen.dk</a></p>	<p>Fysisk og psykisk handicappede - senhjerneskadede</p>	<p>Øge beboernes kommunikationsmuligheder ved indføring af IT-netværk</p>	<p>Projektorientering</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casestudier, observation</li> <li>• HERBOR</li> </ul>

<p>Sønderjyllands Amt og Aabenraa (2003). Kvalitet i Planer – den sønderjyske håndbog i arbejdet med kvalificering af handleplaner Uddannelses- og socialforvaltningen</p>	<p>Voksne mennesker med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse</p>	<p>Handleplaner</p>	<p>En model, der kontinuerligt behandler elementer som: Sammenhæng, mål, kvalitetstilskrivning og tegn, evaluering, tiltag</p>	<p>Idékatalog og metodebog:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindmap</li> <li>• Reflekterende team</li> <li>• Observation og video</li> <li>• Diverse skemaer til analyse af diverse obs.</li> <li>• Lovgivning</li> </ul>
<p>Viborg Amt (2004-2006). Projekt "Evaluering, dokumentation og kvalitetsudvikling"</p>	<p>Mennesker med handicap</p>	<p>Udvikling af praksisforskning på tilbuddene Evaluering og dokumentation af tilbud</p>	<p>Aktionsforskning</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview</li> <li>• Spørgeskemaer</li> </ul>

## Bilag 2

### Spørgeskema "Dokumentation og måling på voksen-handicapområdet"

#### Hvilke målgruppe(r) har I på tilbudet?

- Mennesker med fysisk funktionsnedsættelse
- Mennesker med psykisk funktionsnedsættelse
- Mennesker med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse

#### Har der været iværksat en eller flere af følgende socialpædagogiske udviklingsopgaver på tilbudet inden for det seneste år?

	Ja	Nej	Ved ikke
Evaluering af den socialpædagogiske indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generel socialpædagogisk indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Måling af effekterne af den socialpædagogiske indsats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Har der på tilbudet været iværksat formidling af den pædagogiske indsats inden for det seneste år i forhold til...

- Forvaltningen
- Offentligheden
- Brugere
- Pårørende

Evt. kommentar

---

---

---

---

**Har der på tilbudet været iværksat dokumentation af den socialpædagogiske indsats inden for det seneste år?**

- Ja
- Nej

**Hvilke temaer har dokumentationsprojektet/projekterne omhandlet?**

- Bostøtte/støtte i eget hjem/aktivitet
- Handleplaner
- Etik/værdier
- Brugerinddragelse/selvbestemmelse
- Magtanvendelse
- Dokumentation og kvalitetsudvikling
- Kommunikation/samspil
- Faglighed og profession
- Personlig udvikling
- Kost og adfærd
- Vold
- Andet:

---

---

---

---

**Hvilke kvalitetsmodeller har været anvendt i forbindelse med dokumentationsprojektet?**

- Den Fælles Kvalitetsmodel på det sociale område
- Programteori
- KUBI - KvalitetsUdvikling gennem BrugerIndflydelse
- Gennembrudsmetoden - The Breakthrough Series
- Projektorganiseret dokumentationsarbejde
- Fortællinger som kvalitetsudviklingsværktøj
- BIKVA - BrugerInddragelse i KvalitetsUdvikling
- Aktionsforskning
- Kvalitet og tegn i dokumentationsprocessen
- Model God Praksis
- BIKVA og selvpsykologi
- Den logiske model - The Logic Model
- Andet:

---

---

---

---

**Hvilke dataindsamlingsmetoder har været anvendt i forbindelse med dokumentationsprojektet?**

- Litteraturstudier
- Video
- Dagbøger og logbog
- Interview
- Observationer
- Casestudier
- Totalkommunikation
- Livshistorie - som pædagogisk metode
- Mindmap
- Trindvoldmetoden
- Reflekterende team
- Spørgeskemaer
- Metoder til styrkelse af sociale netværk og brugerinddragelse
- TEACCH - Teaching and Education of Autistic and other Communicational Handicap
- Samtale skemaer
- Fremtidsværksted
- COPM-samtale - Canadian Occupational Performance Measure
- Herbor
- ICF - International Classification of Functioning, Disability and Health
- Relationgram
- Andet:

---

---

---

---

---

## **Bilag 3**

### **HB's politikpapir: Kvalitet, dokumentation og vidensbaseret praksis**

#### **SL's overordnede syn på viden som fundament for det socialpædagogiske arbejde**

I SL mener vi,

- at arbejdet med kvalitet styrker det socialpædagogiske arbejde, forbedre indsatsen og øger arbejdsglæden,
- at dokumentation er en afgørende forudsætning for læring og faglig udvikling
- at den socialpædagogiske indsats bør være resultatorienteret og baseret på viden.

For SL er kvalitet ensbetydende med dokumentation, formidling og udvikling. Kvalitet forudsætter et udbygget dokumentationsværktøj, at den dokumenterede indsats og viden formidles samt anvendes i et forandrings- og udviklingsarbejde på arbejdsstederne.

SL vil, understøtte opbygningen af evaluerings- og dokumentationskultur(er) på arbejdspladserne, opdyrke faglige miljøer og netværk til erfaringsudveksling og vidensdeling mellem arbejdspladserne udvikle den institutionsbaserede dokumentation, dvs. værktøjer til konkret målfastsættelse og efterfølgende evaluering.

Dokumentation står på dagsordenen i kommunerne – opgaveløsningen skal dokumenteres. SL bør derfor genrejse arbejdet med kvalitet, dokumentation og formidling for at sikre, at SL's arbejdspladser inddrages i udviklingen af dokumentationssystemerne.

#### **Dokumentation**

Kravet om dokumentation og målbare resultater har længe været et krav til socialpædagogerne og faktisk bliver der dokumenteret og målt på mange arbejdspladser. Men det er også en kendsgerning, at kravet om dokumentation, effektmåling og evaluering er taget til i styrke.

Konkrete mål og præcise beskrivelser af de metoder der bruges i arbejdet er en forudsætning for, at det kan lade sig gøre at evaluere og udvikle den socialpædagogiske praksis. For at kunne vurdere om og hvordan indsatsen virker forudsætter det, at den kan beskrives og dokumenteres. En grundig dokumentation er en uvurderlig hjælp, når vi skal se og forstå, hvad der foregår i det socialpædagogiske arbejde. Dokumentationsarbejdet er en hjørnesten i en fortsat udvikling af arbejdspladsen og et omdrejningspunkt i "etableringen af fælles læringsmiljøer og veltilrettelagte, dynamiske kompetenceprocesser på den enkelte arbejdsplads".

I en dokumentations- og evalueringskultur har styringen og overvågningen fokus på målopfyldelse, indhold og resultater og mindre på at regulere, hvordan opgaverne skal udføres. Dette valg er op til den enkelte arbejdsplads dog således, at det forventes, at ledelse og medarbejdere er i stand til formulere over for andre, hvilke overvejelser der ligger til grund for valg af arbejdsmetoder. I en dokumentations- og evalueringskultur vil legitimering af disse valg i højere grad skulle baseres på viden om metodernes effekt og virkning.

Der er brug for

- at udvikle metoder og værktøjer til dokumentation, der kan sikre ensartethed og fællessystematik i arbejdet med dokumentationen – ikke for at lave standardløsninger efter koncept, men for at skabe rammerne for at kunne evaluere og udvikle løsningsmodeller på forskellige typer af problemstillinger ud fra aktuelle data og aktuel viden
- at etablere værktøjer, der kan understøtte arbejdet med dokumentation ude i de enkelte institutioner og tilbud, men også systemer, som kan opsamle og strukturere de mange data, så det bliver muligt at fastholde overblikket, sammenligne resultater og dele viden
- at udvikle systemer, der, udover at dokumentere resultater, kan kvalificere det daglige socialpædagogiske arbejde og udfylde behovet for mere viden.

Der er også brug for, at man på arbejdspladserne finder organisations- og arbejdsformer, der gør medarbejderne bedre i stand til at dokumentere deres aktiviteter sådan, at de kan gøres til genstand for egen og andres evaluering. Det kræver en arbejdsdeling og funktionsområder samt en arbejdstilrettelæggelse, hvor dokumentation, formidling og udvikling indgår som en del af det daglige arbejde.

### **Vidensgrundlaget**

Det socialpædagogiske arbejde hviler på et fundament af viden, erfaring og holdninger. Den grundlæggende viden bygger på fag af videnskabelig, håndværksmæssig og kulturel karakter samt studie- og arbejdsformer i uddannelsen. Erfaringer er den viden og de færdigheder, som udvikles i arbejdet. Holdninger er de normer og værdier, der ligger til grund for valg af arbejdsmetoder og vurdering af deres anvendelse, den pædagogiske planlægning og samarbejdet mellem socialpædagog og bruger og mellem socialpædagogens indbyrdes.

Den faglige viden hentes i høj grad fra andre faglige discipliner bestemt af, at socialpædagogikken kun i begrænset omfang har udviklet sin egen systematiske teori gennem forskning. Det vilkår, at socialpædagogikken er et forholdsvist forskningstyndt område betyder, at den

socialpædagogiske professionsudøvelse fortsat er præget af normative traditioner. Faget er båret af værdier om demokratisering, myndiggørelse og autonomi. Arbejdet hviler i høj grad på den enkelte socialpædagogs erfaringsbaserede viden. En viden som ikke nødvendigvis deles med kollegaerne, fordi arbejdspladserne ikke systematisk har udviklet fora for begrebsudvikling og vidensdeling.

Begrebet evidens har i de senere år tiltrukket sig fornyet og stærkt voksende interesse, men begrebet er ikke entydigt. Ordet evidens betyder bevismateriale, men kan også oversættes til "tegn på", "vidnesbyrd om" og "spor efter". Evidensbaseret praksis, bør således ikke opfattes som bevisbaseret praksis, men snarere som praksis, der er en vis grad af belæg for virker. For SL er det vigtigt at afklare, hvorledes evidensbegrebet mest hensigtsmæssigt kan fremme udviklingen af den socialpædagogiske praksis.

Den store udfordring er imidlertid at få den institutionsbaserede dokumentation koblet til uddannelsestænkningen og forskningen. Det er vigtigt at finde ud af, hvordan både den forskningsbaserede viden og arbejdspladsernes egen dokumentation kan give mening i den socialpædagogiske institutionskultur og udvikle den måde faget udøves på.

Forskerne og deres institutioner skal blive bedre til at formidle deres forskning, også til uddannelsesstederne, som til gengæld skal blive bedre til at forankre forskningen i undervisningen sådan, at de færdiguddannede pædagoger bliver i stand til løbende at tilegne sig og bruge forskningsresultater i arbejdet.

Der er de senere år skabt et grundlag for at indsamle og formidle forskningen og dens resultater. Fremover vil den faglige viden mere systematisk blive indsamlet, udviklet, bearbejdet og formidlet, ligesom den kommunale og regionale opgavevaretagelse vil blive evalueret for at fremme effektivitet og bedre ressourceanvendelse, kvalitetsudvikling og økonomistyring.

Rationalet er at få et videnskabeligt grundlag for politisk at kunne prioritere og professionelt at kunne vælge mellem forskellige indsatser og metoder. Hvis denne systematiske indsamling af viden og de mange evalueringer for alvor skal forbedre indsatsen kræver det et øget samspil mellem forskning og praksis på den ene side og henholdsvis den professionelle praksis og det politisk-administrative system på den anden side.

Der er brug for

- at få igangsat forskning med udgangspunkt i fagets præmisser og med relevans for det socialpædagogiske arbejde. Den kvantitative såvel som den kvalitative sådan, at begge dele bliver bidragsyder til



- dokumentation og kvalitetsudvikling på det socialpædagogiske arbejdsområde
- at få etableret videnskabelige netværk og fora, der kan skabe sammenhæng mellem den forskningsbaserede viden og den institutionsbaserede dokumentation.

### **Indsatsområder**

Der er brug for en aftale mellem arbejdsmarkedets parter, der kan sikre, at arbejdet med kvalitet, dokumentation og formidling sker i et samarbejde mellem institutions- og forvaltningsniveauet. En aftale, der kan skabe og etablere mere tværgående dokumentationssystemer på alle niveauer. En aftale der tager fat på det helt afgørende: Hvorledes vi vil måle og dokumentere resultaterne af det socialpædagogiske arbejde. Det er ikke længere til diskussion om man kan og skal måle det socialpædagogiske arbejde, men spørgsmålet er naturligvis, hvem og hvad der skal afgøre, hvad der er godt socialpædagogisk arbejde.

En aftale om arbejdet med kvalitet, dokumentation og formidling på de socialpædagogiske arbejdssteder, der kan være ramme for lokale forhandlinger vil være en skridt i den retning. En aftale der forpligter medarbejdere, ledelse og forvaltning til at prioritere kvalitetsudviklingen, etablere fælles dokumentationssystemer og videnfora, som kan samle og følge op på indsatsen.

### **Den aktuelle indsats – og det videre arbejde**

Videreførelsen af kvalitetsdatabasen er en hovedopgave. Målet er at skabe et fagligt miljø omkring databasen sådan, at databasen ikke blot bliver et sted, hvor arbejdspladserne naturligt søger viden, men også et forum for erfaringsudveksling og vidensdeling mellem arbejdspladserne indbyrdes.

Med det formål, at fastholde forbundets position i kvalitetsarbejdet, men også at klargøre nye positioner og hvilke landvindinger, der skal gøres fremadrettet, holder forbundet i begyndelsen af 2007 en konference om, hvad viden er, hvordan den skabes og kan anvendes. En konference som samler de mange, der rundtomkring i lokale initiativer og aktiviteter giver forbundets kvalitetsarbejde livskraft.

Der skal gøres en indsats for at få forankret og formidlet den logiske model som værktøj til måling af den socialpædagogiske indsats. Hæftet "Pædagogisk resultatmåling" ses efter i sømmene og udsendes målrettet til tillidsrepræsentanter og ledere i en fornyet udgave. Tillidsrepræsentanterne er vigtige ambassadører for en evaluering- og dokumentationskultur på arbejdspladserne. Det bør derfor overvejes hvorledes deres rolle i forhold til arbejdspladsens udvikling og de pædagogiske udviklingsopgaver kan indarbejdes i TR-uddannelsen.

Det er i høj grad børne- og ungeområdet, som dominerer den offentlige debat om dokumentation og evaluering. Forbundet bør derfor overveje hvilke særlige initiativer, der kan og skal tages for, at beskrivelse, dokumentation og måling af den særlig indsats til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer tildeles tilsvarende opmærksomhed.

Der skal gøres en indsats for, at dagsordenen: kvalitetsudvikling – evaluering, dokumentation og resultatmåling bliver forankret i uddannelsen og på uddannelsesstederne.

Kommunerne skal arbejde med dokumentation. Dokumentation bliver de kommende år et helt centralt værktøj på alle områder. SL skal søge samarbejde med KL for at sikre, at dokumentationssystemerne ikke kun måler på sagsbehandling og ydelsespraksis, men også bliver redskaber til opsamling af viden og dokumentation om tilbudene – redskaber som tilbudene er med i at udvikle.

**Vedtaget af hovedbestyrelsen den 12. oktober 2006**