



KAMPEN FOR DEN MENINGSFULDE DOKUMENTATION GIVER SUCCES I KØBENHAVN

Bureaukrati bekæmpes ved at sætter institutionerne fri fra de rammer, som strammer i hverdagen. Et succesfuldt projekt i Københavns Kommunes Sundhedsforvaltning viser effekterne af medarbejderinddragelse. En dokumentationstung døgn- og ugeplan på et af kommunens plejecentre går fra at være 16-20 sider til kun to sider. To sider, der rent faktisk bliver brugt. Til glæde for borgerne.

20-60 % af tiden hos plejerne gik til at dokumentere på plejecenteret Bonderupgård i København. Det fortæller forstander Heidi Petterson. Da sundhedsborgmester Ninna Thomsen inviterede forstanderne på kommunens plejecentre ind til en snak, kom forstanderne med et nødråb: Der var alt for mange regler, der strammede og tog tid fra plejen på plejecentrene. Derfor blev tre institutioner

blev sat fri til at eksperimentere med nye løsninger i stedet for de strammende rammer fra kommunens side.

Fra 16-20 siders dokumentation til to

”Vi brugte den ikke. Til gengæld brugte vi meget tid på at skrive den.” Sådan fortæller teamleder Mie Bengtson om den døgn- og ugeplan, som eksisterede, før plejecenteret blev sat fri til at finde deres egne løsninger.

Den gamle døgn- og ugeplan var på 16-20 sider, og beskrev hvilken hjælp, borgeren skulle have på alle tider af døgnet. Afløsere og vikarer skulle læse planen, før de hjalp en borger. Men planen blev ikke brugt som arbejdsredskab. Den var for lang og for indviklet, fortæller Mie Bengtson, der er teamleder på Bonderupgård.

Da institutionen blev sat fri, besluttede de at ændre døgn- og ugeplanen. Medarbejderne skulle selv forme et arbejdsredskab, som gav mening for dem og blev brugt til at give den rigtige pleje og omsorg.

De 16-20 sider endte med at blive skåret ned til to. På de to sider står nu det væsentligste om borgeren. Og ikke kun længden blev ændret, indholdet og formen fik også et gennemsyn. Den nye døgn- og ugeplan blev en fortælling om et menneske. ”Når der kommer en afløser ind, sætter de sig ned og læser det, er det spændende læsning. Det handler om mennesket og ikke kun opgaverne”, siger Dorte Holten Nielsen, der har været med til at lede projektet.

Planen er kort, giver overblik, og den er skrevet i jeg-form fra borgerens perspektiv, og uden nogle latinske betegnelser eller fagsprog. Det giver god mening at bruge hverdags sproget, for det skaber større forståelse for borgerens person. ”Det gode ved den nye plan er, at den viser det hele menneske, man går ind til. Vi valgte at fokusere ikke kun på det syge menneske, men også det raske. Hvad kan beboeren lide?” siger Mie Bengtson.

Ny døgn- og ugeplan gør en forskel for borgerne

Den nye plan gør en forskel for de borgere, der plejes. Planen får den tavse viden, som plejepersonalet har, ud i det åbne. Det betød mere faglig dialog blandt medarbejderen: For hvad var det, borgeren egentlig havde brug for? Teamleder Mie Bengtson giver et eksempel på en borger, som fik gavn af den nye måde at lave døgn- og ugeplan:

”Vi havde en borger, der var sur, og folk gik nogle gange uden om ham. Efter den nye døgn- og

ugeplan er kommet, er der mange flere medarbejdere, der har lyst til at gå ind og snakke med ham. I planen kom hans fortælling med. Han var bitter over at blive ramt af blodprop. Men bag det lå et spændende liv med mange rejser, som han glad fortalte om. Nu ved folk, hvorfor han reagerer, som han gør, og hvad der gør ham glad at snakke om.”

Kræver ærlighed og opbakning hele vejen op
Det nye arbejdsredskab har givet mening, fordi ideerne er vokset frem hos medarbejderne, der skal bruge redskaberne til dagligt. Men de var ikke blevet til noget, hvis ikke der havde været opbakning hele vejen op i systemet, helt op til den politiske top.

Skal det lykkes at udfordre meningsløse regler, skal man kunne være ærlig, fortæller forstander Heidi Petterson: ”Vi var nødt til at være ærlige og sige, at vi faktisk ikke brugte det redskab, vi skulle have brugt, og som var indført af forvaltningen. Det krævede mod og viden om, at det var okay at sige.”

Forvaltningen skal slippe tøjlernerne

Det er Sundhedsforvaltningen i kommunen, der har styret projektet. Det er styret i et samarbejde mellem den centrale forvaltning inde på rådhuset, den såkaldte fremskudte forvaltning ude i lokalområdet. At projektet er styret på tværs af organisationen, er en utraditionel måde at styre projekter, og det har givet nye refleksioner. For den centrale forvaltning har projektet givet et nyt syn på deres rolle over for institutionerne. Lisbeth Duedahl, der er centralforvaltningens projektleder på projektet, fortæller: ”Vi skal i forvaltningen kunne slippe tøjlernerne, og så skal vi træde til med hjælp, når der er brug for det.”

Hvis medarbejdernes viden skal føre til forandringer, skal forvaltningen være nærværende, og ikke gemme sig bag skrivelser og mails. Det handler om den menneskelige kontakt mellem forvaltning og institutioner.

”Relationerne har en kæmpe betydning. Man skal vide, hvem der er ansigtet bag forvaltningens skrivelser”, fortæller Lisbeth Duedahl fra Sundhedsforvaltningen og fortsætter: ”Der er en tendens til, at vi altid hiver medarbejderne ind i forvaltningen, når vi skal lave noget sammen. Mit råd er: Vend det om. Det er godt at være ude på institutionerne, så medarbejderne har trygge rammer og kan tale frit.”

Det handler om at lytte. Lisbeth fra forvaltningen må lytte til medarbejderne for at lave de bedste arbejdsredskaber. Til gengæld får forstander og medarbejdere et ansigt på menneskerne fra forvaltningen, der kan hjælpe med viden om regler og lovgivning.

Sammen om at udvikle redskaberne: Billedet viser teamleder Mie Bengtson, forstander Heidi Petterson, konsulent Dorte Holten Nielsen og konsulent Lisbeth Duedahl