

Evaluering af opkvalificering af kommunale medarbejders arbejde med dokumentation i børnesager på tværs af fire danske kommuner



Udarbejdet af Kirstine Bjerno Folkvardsen og Mette Larsen



Indholdsfortegnelse

Introduktion.....	2
Evaluering.....	4
Kvalitativ evalueringsdesign.....	4
Metodiske overvejelser	4
Fund fra fokusgruppeinterviewene.....	5
Form og indhold af forløbet.....	5
Implikationerne ved arbejdet med principperne	6
Implementering og tilfredshed med de 9 principper	11
Kvantitativt evalueringsdesign.....	13
Metodiske overvejelser	14
Fund fra vignetteundersøgelsen	14
Skriftlighedsprincip 1: Inddrag børn/ unge i dokumentationen, så de har en reel medindflydelse på, hvad der bliver skrevet om dem.	15
Skriftligheds princip 2: Vær særligt opmærksom på, hvordan du skriver om barnet/den unges udfordringer og problemer og sørg altid for at adskille problemer fra person.....	17
Skriftlighedsprincip 3: Tydeliggør hvem der er tekstens afsender.....	18
Skriftlighedsprincip 4: Tydeliggør, hvad du baserer dine oplysninger på	19
Skriftlighedsprincip 5: Vær opmærksom på forskellen mellem observationer og vurderinger.....	20
Skriftlighedsprincip 6 - Tydeliggør konteksten (den situation noget udspiller sig i).....	21
Skriftlighedsprincip 7: Skriv kort og tydeliggør formålet med det skriftlige dokument; hvad det skal bruges til og hvem der kommer til at læse det.....	22
Skriftlighedsprincip 8: Skriv neutralt og sørg for, at dine egne (negative) følelser ikke skinner igennem.....	23
Skriftlighedsprincip 9: Undgå fremmedord og forklar fagtermer og lovparagraffer, så teksten bliver forståelig for modtageren	24
Opsummerende	25

Introduktion

Delprojekt 7 har til formål at forbedre fremtidens kommunale dokumentationspraksis i anbringelsessager. I dette arbejde, har socialrådgiveruddannelsen på Københavns Professionshøjskole (KP) indgået et samarbejde med fire danske kommuner; Tårnby, Lyngby-Taarbæk, Greve og Allerød kommune. KP har gennemført længerevarende skriftlighedsforløb i disse fire kommuner, hvor KP har undervist kommunale medarbejdere fra myndighed og udførersiden i, hvordan man kan arbejde med udformningen af den skriftlige dokumentation i børnesager. Der er her blevet lagt vægt på, hvordan man som fagprofessionel kan inddrage barnet og skrive om – og sammen med - børn og unge med problemer og udfordringer på måder, som opleves respektfuldt af barnet/den unge og familien.

Konkret har skriftlighedsforløbet i kommunerne har været tilrettelagt med en fælles kick-off og to efterfølgende besøg i afdelingerne, hvor medarbejderne har arbejdet med at omsætte de 9 skriftlighedsprincipper i egne tekster. I alt har 352 medarbejdere deltaget på tværs af projektkommunerne – herunder ledere, rådgivere, psykologer, ergoterapeuter, familieplejekonsulenter, lærere, logopæder, sygeplejersker og tandplejere. Undervisningens didaktiske grundlag tager udgangspunkt i en kombination af elementer fra Wengers teori om læring som en social handling og elementer fra aktionslæring (Wenger, E. 2004 citeret i Illeris 2016:231; Madsen 2019:11). Dette betyder at undervisningen har haft for øje at være deltagercentreret og deltageraktiverende, hvorfor der har været fokus på, at medarbejderne skulle arbejde aktivt med deres egne tekster i forløbet. Afsluttende har der været en afrundende opfølgning. Endelig har der været afholdt genopfriskningsundervisning i samtlige fire kommuner.

Det faglige fundament for delprojekt 7 er fagbogen *Blikke fra dem, du skriver om. Skriftlig dokumentation i børnesager* fra 2022, udarbejdet af Mette Larsen med bidrag fra Idamarie Leth Svendsen og Anne Homann Bjerregaard (alle ansat som lektorer på KP). Bogen indeholder konkrete metoder og tiltag til, hvordan fagprofessionelle kan skrive om børn og unge i udsatte positioner. Metoderne i bogen er inspireret af den antropologiske og narrative forskningstradition og er i god overensstemmelse med den tilgang, der arbejdes med terapeutisk i forhold til at bearbejde indholdet af sagsakterne (delprojekt 4 og 5, varetages af TABUKA). Bogen indeholder også en række skriftlige råd målrettet professionelle der skriver om børn og unge i udsatte positioner, som alle er i god overensstemmelse med grundlæggende socialfaglige idealer for skriftlighed i socialt arbejde (se fx Djurhuus 2016, Hjerrild 2017) og

juraen på området (særligt serviceloven – fra 1.1. 2024 barnets lov - men også forvaltningsloven og -retten, GDPR, jf. den danske databeskyttelseslov og offentlighedsloven). På baggrund af bogen har KP i samarbejde med projektkommunerne udarbejdet 9 særligt centrale skriftlighedsprincipper og formuleret dem, så de kan anvendes i alle typer af skriftlig dokumentation (underretninger, statusrapporter, journalnotater, referater af samtaler, børnefaglige undersøgelser mm). Skriftlighedsforløbet tager afsæt i disse 9 skriftlighedsprincipper, hvor de kommunale medarbejdere er blevet undervist i principperne og har arbejdet med at inddrage dem i egen skriftlighed.

Udover målsætningen om at forbedre dokumentationspraksissen i de fire deltagende kommuner, er det ligeledes KP's målsætning at udbrede den forbedrede dokumentations praksis til landets øvrige kommuner. Mette Larsen, Idamarie Leth Svendsen og Bettina Bruun Andersen fra KP, har derfor skrevet en fagbog, hvor de 9 skriftlighedsprincipper foldes ud med konkrete teksteksempler fra nutidig dokumentationspraksis og med tydelige referencer til aktuel lovgivning. Bogen "Med barnet på skulderen, 9 skriftlighedsprincipper til arbejdet med at skrive sammen med og om børn og unge" udkom i 2024. Der henvises til begge bøger samt de 9 skriftlighedsprincipper via Social- og Boligstyrelsens hjemmeside med redskaber til kommunale aktørers inddragelse af børn og unge (www.sbst.dk) hvilket betyder, at det er lykkedes at nå ud til kommuner i hele landet med redskabet. De 9 skriftlighedsprincipper lyder:

1. Inddrag børn og unge i dokumentationen, så de har en reel medindflydelse på, hvad der bliver skrevet om dem
2. Vær særligt opmærksom på, hvordan du skriver om børn og unges udfordringer og problemer og sørg altid for at adskille problemer fra person
3. Tydeliggør, hvem der er tekstens afsender
4. Tydeliggør, hvem og hvad du baserer dine oplysninger på
5. Vær opmærksom på forskellen mellem observationer og vurderinger
6. Tydeliggør konteksten (den situation noget udspiller sig i)
7. Skriv kort og tydeliggør formålet med det skriftlige dokument; hvad det skal bruges til og hvem der kommer til at læse det
8. Skriv neutralt og sørg for, at dine egne (negative) følelser ikke skinner igennem
9. Undgå fremmedord og forklar fagtermer og lovparagraffer, så teksten bliver forståelig for modtageren

Delprojektets hovedmålgruppe er professionelle der skriver om børn og unge og den indirekte målgruppe er børn og unge med igangværende børnesager i systemet.

Evaluering

Evalueringen af projektet ønsker at måle, om der er sket en ændring i de fire kommuners dokumentationspraksis, som er i overensstemmelse med de 9 skriftlighedsprincipper, og om de kommunale medarbejdere, der har deltaget i forløbet, oplever at have profiteret af forløbet.

For at måle dette, har KP udarbejdet henholdsvis et kvalitativt og et kvantitativt evalueringsdesign i form af spørgeskema baseret på en vignette og fokusgruppe interviews. Derudover har vi løbende indsamlet padlet-besvarelser for at kunne justere på forløbet undervejs.

Kvalitativ evalueringsdesign

For at få indsigt i, hvordan medarbejderne selv oplever udbyttet af skriftlighedsforløbet, og om de vurderer, at det har styrket deres skriftlige praksis, blev der efter forløbets afslutning gennemført fokusgruppeinterview i de fire projektkommuner. I hvert interview deltog der mellem 2 og 5 kommunale medarbejdere, der kom fra forskellige afdelinger, og som havde deltaget i skriftlighedsforløbene. I fokusgrupperne er medarbejderne blevet spurgt ind til, hvad de oplever at have fået ud af at deltage i skriftlighedsforløbet, og hvilke erfaringer de har gjort sig med at anvende principperne i praksis.

Metodiske overvejelser

Fokusgruppeinterviewene har fundet sted løbende i takt med, at forløbene i de forskellige projektkommuner blev afsluttet. Form og indhold i skriftlighedsforløbet er derfor også løbende blevet revurderet, i overensstemmelse med den feedback vi har modtaget, ligesom interviewguiden er blevet tilpasset det forløb kommunen havde. Fokusgruppedeltagerne fra de forskellige kommuner svarer altså ikke nødvendigvis på det samme, men overordnet er de alle blevet spurgt ind til form og indhold i undervisningen, virkning af arbejdet med principperne og implementeringen af principperne. De adspurgte medarbejdere har selv valgt at deltage. Vi er ikke bekendt med, på hvilken baggrund, men det er sandsynligt, at de, der medvirker, er enten særligt engagerede og særligt positive eller særligt negativt stemte overfor skriftlighedsforløbet og de 9 skriftlighedsprincipper. Fokusgruppedeltagerne udtaler sig både på egne og kollegaers/medarbejders vegne, men vi ved ikke, i hvor høj grad deres udsagn repræsenterer hele medarbejdergruppen. Fokusgruppeinterviewene giver et billede af, hvordan

deltagerne har oplevet forløbets form og indhold, hvordan arbejdet med principperne har virket, samt hvordan de oplever efterfølgende implementering af principperne.

Fund fra fokusgruppeinterviewene

I fokusgruppeinterviewene har vi identificeret 3 overordnede tematikker, som interviewene er blevet kodet efter, med dertilhørende underkoder. De overordnede tematikker er *Form og indhold af forløbet*, *Implikationerne af arbejdet med principperne* samt *Implementering og tilfredshed med de 9 principper*.

I forbindelse med temaet *Form og indhold af forløbet* blev deltagerne som et af de første spørgsmål spurgt til, hvilken betydning det havde, at en ung med anbringelseserfaring indledte forløbet ved at dele sin oplevelse med at læse sine egne sagsakter. Derudover blev de bedt om at forholde sig til læringstilgangen, hvor der arbejdes med egne tekster. For at belyse *Implikationerne af arbejdet med principperne* spurgte vi ind til, hvordan deltagerne vurderede skriftlighedens rolle i arbejdet med børnesager før og efter forløbet, hvilke konkrete ændringer de oplevede, forløbet havde medført, samt om der var principper, de fandt vanskelige at anvende eller var uenige i. Endelig blev deltagerne spurgt til *Implementeringen* af principperne; om de oplevede, at principperne kunne omsættes i praksis – og i givet fald hvordan, hvorfor eller hvorfor ikke. Citaterne er således udvalgt med udgangspunkt i at kunne belyse de valgte tematikkerne. Der er desuden lagt vægt på at repræsentere synspunkter fra alle kommunerne og bredden i de forskellige interviewpersoners svar.

Form og indhold af forløbet

I forbindelse med holdningen til form og indhold af forløbet, har det særligt gjort indtryk på de deltagende medarbejdere, at forløbet blev skudt i gang med en anbringelseserfaren ung fra De Anbragtes Vilkår (to unge kvinder, hhv. Helga Nielsen og Fransiska Mannerup), der læste op af egne sagsakter og fortalte om oplevelser med at læse sine sagsakter.

De beskriver på tværs af kommunerne, at det gjorde det relevant, nærværende og personificerede det. Det tydeliggjorde, og i endnu højere grad mindede dem om, at det er ”ægte” børn/unge der kan komme til at læse det de skriver, under eller efter anbringelsen. En af medarbejderne fra Tårnby beskriver at hun blev ”følelsesmæssigt aktiveret”, og på den måde husker principperne og pointerne fra forløbet bedre, fordi hun forbinder det med de følelser der

opstod under Fransiskas og Helgas historier. I tråd med dette beskriver en medarbejder fra Allerød, hvordan Helgas historie skabte et engagement fra start *“Men det er rigtig svært at være uengageret og lidt ligeglad når et helt ægte menneske står og siger “Det er mig det handler om”. Jeg tror det gør noget ved ens engagement i det.”*. Interviewpersonerne beskriver, at historierne startede en refleksion, hvor de pludselig begyndte at tænke tilbage på, hvordan de tidligere havde skrevet om et barn/ en ung. Fokusgruppeditagerne fra Greve Kommune beskriver, at de ser en god sammenhæng i, at der var en ung med anbringelseserfaring med til kick-off, men de fandt det overflødigt i afrundingen. De forbandt den unges deltagelse med opstarten og fik derfor indtryk af, at de startede forfra. Derudover havde de en oplevelse af, at forløbet godt kunne have været kortere: *Og for at sige det lige ud, der var ganske enkelt for meget gentagelse. Jeg tænker, havde der ligget en kort opsummering; hvad fik I ud af det? Hvad fik vi ud af det? Efter de der helt konkrete arbejdsgruppebesøg, så havde det virket.”*. Fokusgruppeditagerne fra Greve oplevede således, at forløbet havde nogle gentagende elementer, de gerne ville have undværet. I forbindelse med læringstilgangen oplevede fokusgruppeditagerne generelt, at det havde en god effekt, at Mette, Idamarie og Anne havde læst eksempler på deres skriftlighed forinden. Det gjorde skriftlighedsforløbet meget relevant, da det blev tydeligt, at de skriftlige udfordringer, der blev pointeret, rent faktisk var nogle der eksisterede i den konkrete afdeling. Idet forløbet tager afsæt i afdelingens egen skriftlighed, blev det tydeligt for medarbejderne, at de skriver på meget forskellige måder, og at der i afdelingen er brug for mere ensartethed. Dog er det også medarbejderens opfattelse, at nogle af deres kollegaer fandt det sårbart at arbejde ned i egen skriftlighed og vise sin skriftlighed for andre kollegaer. Hertil pointeres det dog, at der i virkeligheden burde være mere åbenhed omkring ens skriftlighed, for hvis man ikke kan vise det til sine kollegaer, kan man heller ikke vise det til barnet/den unge/forældrene.

Implikationerne ved arbejdet med principperne

Medarbejderne fremhæver, at skriftlighedsforløbet og de 9 principper har gjort dem særligt opmærksomme på tre ting: 1) Det er vigtigt at inddrage barnet/den unge i skriftligheden. 2) Der er behov for mere ensartet skriftlighed-. 3) Skriftligheden skal være transparent og forståelig, med tydelig afsender, formål og grundlag for oplysninger om barnet/familien. Forløbet har derudover styrket medarbejdernes bevidsthed om, at det de skriver, kan læses af barnet/den unge selv. Flere initiativer er derfor sat i gang for at forbedre dokumentationspraksis, heriblandt ændring af de skabeloner, der understøtter arbejdet med skriftlighed.

I Lyngby-Taarbæk og Tårnby kommune er der blevet udviklet eller revideret på skabeloner, som understøtter børneinddragelse og ensartethed. I Lyngby-Taarbæk anvendes der nu skabeloner til status og underretninger, mens Tårnby har fået øget fokus på at skrive barnet eller den unges kommentarer direkte ind i det felt i skabelonen, hvor der er plads til dette.

“Mine kollegaer og en psykolog i teamet har faktisk sat sig ned og kigget på vores skabeloner i forhold til hvordan vi kan få barnets stemme mere ind i det vi har. Vi havde bare en fælles slutning, hvor der stod ”den unges tilføjelse” eller ”familiens tilføjelse” tror jeg, som var mere en tilføjelse i forhold hvad vi havde skrevet, men det var stadig ikke barnet eller familiens stemme på samme vis.” (Medarbejder fra Tårnby)

I Tårnby er skriftlighedsprincipperne desuden blevet kopieret ind i skabelonerne, så de altid er synlige. Skabelonerne opleves som nødvendige, fordi der tidligere har været variation i, hvordan dokumentation blev udarbejdet. De fremmer både ensartethed og understøtter principperne. En medarbejder fra Lyngby-Taarbæk udtaler:

A: Uden at der skal gå skabeloner i alting, så har der ikke været faste skabeloner. Så det er sådan lidt at folk bare er kommet med en ”jeg plejer at skrive en underretning sådan her, og en status skriver jeg sådan her”. Så det har været lidt tilfældigt hvordan det er blevet skrevet. Det var rigtig fedt at få sat gang i den snak om, at selvfølgelig er vi individuelle og selvfølgelig skriver man forskelligt, men hvis udgangspunktet er en eller anden form for skabelon til en underretning, så ved man da, at arbejds punkterne er de samme. Det har faktisk gjort, at vi i personalegruppen (...) fik lavet nogle konkrete ting i gruppen og vil have en status og underretnings skabelon” (medarbejder fra LBT)

I Greve og Allerød kommune beskriver deltagerne også, at de især har været glade for at benytte citater til at tydeliggøre barnets perspektiv:

“Det her punkt omkring, at bruge citater, altså at tage egentlig ret ordret det børnene siger, det synes jeg, at jeg rent personligt har oplevet ret god respons på. Altså når man sidder og gennemgår sådan en sproglig vurdering¹ og så kan man komme med et eksempel på at så sagde han sådan her til mig (...), så sidder barnet der faktisk, så har vi taget noget ud og bragt det ind og brugt.” (Medarbejder fra Allerød Kommune).

¹ I denne fokusgruppe deltog talepædagogiske medarbejdere med sprogvurderingsopgaver.

Medarbejderne oplever også at være blevet mere opmærksomme på at sikre gennemsigtighed og forståelighed, blandt andet ved altid at angive formål (princip 7), skrive i "jeg"-form (princip 3), og tydeliggøre navne og funktioner (princip 4).

"Jeg tror, det vi mangler i vores afdeling er, at vi faktisk næsten alle sammen glemmer at skrive formålet med mødet eller samtalen (...) så det er vi også blevet bedre til at huske os selv på. Men det er i hvert fald en stor mangel der har været i vores afdeling i forhold til skriftligheden. Der er ikke nogen der skriver formålet med samtalen, og det tænker jeg er lidt problematisk i forhold til at vide, hvilket møde er det og hvis det er man skal se tilbage, hvad var det her for noget, der er jo 1000 møder, så hvad handlede det her overhovedet om" (Medarbejder fra Lyngby Taarbæk kommune).

Derudover er de begyndt at skrive "jeg" og underskrive med navn og funktion, i stedet for at bruge betegnelsen "Ut.", hvilket tydeliggør hvem afsenderen er (princip 3).

"Og så er vi faktisk begyndt på, hvor man skriver "C, X's sagsbehandler" så det er faktisk begyndt hos de fleste af os. Det er i hvert fald noget jeg ved, at vi alle sammen, eller i hvert fald de fleste af os, er begyndt at gøre. Og så ikke bruge for formelle ord og skrive "jeg" og altså ikke "UT" for eksempel. Det er vi også begyndt på, mange af os i hvert fald" (Medarbejder fra Lyngby Taarbæk kommune).

I Allerød kommune fortalte en af deltagerne, at princip 5 havde fået ham til at vende tilbage til en pointe han havde lært på pædagogseminariet om, at man skal forestille sig, at man skriver til "onkel dum":

"Jeg synes den mest relevante var den der [henviser til princip 5: Vær opmærksom på forskellen mellem observationer og vurderinger], det synes jeg. Helt tilbage for over 20 år siden dengang jeg gik på pædagogseminariet, der sagde min pædagogik lærerinde, at vi altid skulle have onkel dum på skulderen (...) Han fattede ikke en skid, han skulle have det forklaret, han skulle have eksempler og den har jeg totalt taget til mig. Og det er nemlig et kanoneksempel på, at det kan godt være at du synes noget, men hvis du begynder at forklare hvad der sker, så er du færdig med hvad du synes, for så er det faktisk det der skete. Man er i hvert fald nødt til så at sige "det er min vurdering", det giver sig selv, for ellers så kan du ikke sige det." (Medarbejder fra Allerød)

Medarbejderen oplever med princip 5, at være blevet gjort opmærksom på vigtigheden af, at tydeliggøre overfor andre læsere, hvad der henholdsvis er blevet observeret og hvad der er der

er en individuel vurdering. Han oplever, at denne skelnen styrker troværdigheden af det skrevne, da han oplever at man med dette princip kan undgå “synesninger”.

Medarbejderne oplever også, at nogle af principperne har været sværere at arbejde med. I Lyngby-Taarbæk kommune fortæller medarbejderne, at de ikke tidligere har beskrevet formålet med skrevne dokumenter. I Greve kommune oplever de to adspurgte medarbejdere, at det kan være svært at skelne mellem observationer og vurderinger og at dette princip (som er princip 5) er noget, de gerne vil blive endnu dygtigere til:

“Noget af det vi bruger rigtig meget tid på, det er nogle af de her analyser og så skelne mellem, når det er en faglig vurdering. Når vi møder sådan en som Helga, som fortæller hendes oplevelse, så tænker jeg, at vi stadigvæk skal gøre det samme med analyser og vurderinger. (...) men det skal selvfølgelig gøres på en måde, så det også er forståeligt- Eller så man kan se en skelnen mellem en vurdering og en beskrivelse og det er nok der, den smutter i hverdagen, tænker jeg. Så hvis du spørger mig, så tænker jeg, at udover, at det bliver påpeget hvordan vi omtaler far og mor og personen og den unge selv. Så er det også lidt vigtigt tænker jeg, at det bliver tydeligt, hvornår det er en fagperson, der vurderer hvad.” (Medarbejder fra Greve).

Medarbejderen tilkendegiver i tråd med medarbejderen fra Allerød, vigtigheden af, at skrive forståeligt, transparent og med en tydelig skelnen mellem vurdering og observation, men erkender samtidig, at denne skelnen ikke altid bliver tydelig nok.

Skriftlighedsforløbet har skærpet deltagerens opmærksomhed på vigtigheden af at inddrage børn og unge, så de får medindflydelse på, hvad der bliver skrevet om dem (princip 1), samt på nødvendigheden af at skrive neutralt og undgå, at negative følelser præger teksten (princip 8). En metode hertil har været at forestille sig, at man skriver direkte til barnet – hvilket nogle deltagere har omsat til at skrive i du-form. En medarbejder fra Lyngby-Taarbæk sætter ord på dette:

”Det er wow-agtigt at skrive det i du-form. Og hvis du nogle gange læser det op, så kan man se, at det også rammer den beboer på en helt anden måde, end den kliniske udgave vi havde før. Før kunne man få tolket noget lidt forkert og nogle gange gik man i stå, fordi man ikke kunne få formuleret det ordentligt. Men hvis man skriver det som et citat ”du sagde sådan her”, så er der ikke tolket noget, men man skriver det ordret, som de sagde det”

En familieplejekonsulent fra Lyngby-Taarbæk har også opfordret plejefamilier til at skrive status og dagbogsnotater *til* barnet og introduceret dem for de 9 principper.

”Jeg har på forsøgsbasis bedt en af mine plejefamilier om at skrive status direkte til plejebarnet og de var meget begejstret for processen. Det blev en status, som de har omskrevet 3 gange og dermed brugt mere tid på end sædvanligt, men de var glade for at prøve det af og ønsker at skrive status således fremover (...) De kom desuden også til at tænke mere over ord og formuleringer, hvornår de var beskrivende, observerende og evt. konkluderende i deres udsagn. De sagde selv, at de så denne status som en ’gave’ til plejebarnet i fremtiden. De tilføjede et citat fra plejebarnet, så hendes egen stemme kom med. Min oplevelse er, at sådan en proces bør alle plejefamilier komme igennem, når de skriver status og at plejefamilierne på mange måder kan inkludere plejebarnets stemme direkte eksempelvis også i form af tegninger.” (Medarbejder fra Lyngby-Taarbæk kommune).

I Allerød beskriver medarbejderne omvendt at have haft udfordringerne med brugen af jeg- og du-form idet medarbejderne oplever at jeg-formen opfattes uprofessionel og du-formen kan virke voldsom.

”Eller lederen kunne helt sikkert stå inde for fagligheden bag men forældrene oplevede ikke at det var professionelt nok fordi tingene var i jeg-form eller i du-form og det havde de bestemt ikke en forventning om, at sådan et dokument måtte.” (medarbejder fra Allerød)

Medarbejderne drøfter desuden, at du-formen kan virke konfronterende og måske være ekstra svær læsning for de implicerede parter, selv om det samtidig giver et stærkt indblik i de problematikker, som medarbejderne beskriver:

“Altså du kan se det udspille sig foran dig, det bliver så billedligt, det er som at se en film, “Din far reagere ikke på at du prøver at få hans opmærksomhed, du beder om chokoladen men han sidder og kigger ned i sin telefon og siger til dig, at du skal gå væk” og så videre, altså det bliver sygt konfronterende og det kan- Hvis man ikke har lyst til det, så er det jo syle ind i ens hjerne, så jeg kan sagtens forstå, at det er hårdt og at man så reagerer på det og for eksempel kalder det uprofessionelt selvom det er det sidste det er.” “Altså du kan se det udspille sig foran dig, det bliver så billedligt, det er som at se en film, “Din far reagere ikke på at du prøver at få hans opmærksomhed, du beder om chokoladen men han sidder og kigger ned i sin telefon og siger til dig, at du skal gå væk” og så videre, altså det bliver sygt konfronterende

Implementering og tilfredshed med de 9 principper

Medarbejderne giver udtryk for, at skriftlighedsforløbet har tydeliggjort vigtigheden i at sparre med sine kollegaer for herigennem at kvalitetssikre skriftligheden. I en afdeling i Lyngby Taarbæk kommune er der blevet lavet en regel om, at mindst én kollega skal gennemlæse en medarbejders udarbejdede dokumentation, inden det bliver sendt ud af huset. I en anden afdeling har de aftalt, at der til hvert personalemøde skal drøftes skriftlighed, hvor medarbejderne på skift kan få faglig sparring. Feedback på skriftligheden skal tage afsæt i de 9 principper, således at der i afdelingerne kommer til at være et vedvarende fokus på at følge principperne for god skriftlighed. Medarbejderne giver udtryk for, at det er vigtigt, at der er en procedure for hvordan skriftlighed kvalitetssikres, da det i en travl hverdag til tider kan være svært at bede sin kollega om at give feedback til noget, man har skrevet. Derfor er det vigtigt for medarbejderne, at der i afdelingen bliver sat tid af til feedback.

”A: Jeg bliver i hvert fald optaget af, hvordan man kan kvalitetssikre, fordi altså, sådan som vi har det nu, ja så sender vi til hinanden, men det er jo også noget med, at belemre hinanden i en travl hverdag og sige, har du tid til at hjælpe mig? Det står ikke i vores skema, at vi har tid til det. Det synes jeg da er lidt udfordrende

C: Vi har jo form på, hvordan vi får hjælp af hinanden (...) Og det er mega hjælpsomt (...) Det er jo bare supervigtigt og jeg sætter meget stor pris på, at der er lavet en ramme for hvordan jeg får feedback, at jeg ikke skal få den der følelse af, at nu er jeg også til besvær, fordi jeg skal have noget feedback og der er lavet en skabelon til hvordan det skal være fra ledelsen i forhold til apropos sådan sikring af skriftlighed” (Medarbejdere fra Lyngby Taarbæk kommune)

I Greve håber en medarbejder, at principperne med tiden inkorporeres i deres nye skabeloner: *“Ej jeg synes, at jeres skriveprincipper er universelle og selvfølgelig kan de komme ind i vores skabeloner. Fordi der handler det jo også meget om at vi kortfattet og præcist og stadig respektfuldt, får redegjort for sagen og hvad det er, vi indstiller til” (Medarbejder fra Greve)*

I Allerød kommune har de et stort ønske om, at principperne udbredes til andre fagligheder i kommunen, her nævner de især skoleområdet og daginstitutionerne, da de modtager meget skriftlighed fra denne sektor

“A: Jeg ville ønske, vi havde haft nogen fra skoledelen med (...) Det er der jeg oplever det absolut største slack på at være dygtige til, at være det I er dygtige til. Hele tiden, stadigvæk,

over mange år. Jeg ville ønske, at jeg havde siddet med både nogle lærer nogle ledere, nogle SFO-mennesker”

E: Ja, hørt

A: Og det er ikke fordi jeg skal gøre dem bedre, men også fordi de sidder med fingrene helt nede ved de unge. Det er tit der det starter. Rødderne til alt det vi andre arbejder med er sat der... Så løbet starter skidt “ (Medarbejdere fra Allerød)

Afslutningsvis har de i Tårnby og Greve været meget optaget af, hvordan man i kommunen kan fastholde fokus på skriftlighed og sikre, at nye medarbejdere, som ikke har deltaget i skriftlighedsforløbet, ligeledes kommer til at kunne følge de 9 principper for god skriftlighed. Dette er vigtigt i et miljø, hvor der kan være stor udskiftning i medarbejdergruppen. De fire kommuner har fået tilsendt KPs powerpoints fra undervisningen, så de selv kan anvende dem. I Tårnby har de med inspiration fra undervisningen i skriftlighedsforløbet introduceret nye medarbejdere for de 9 principper. De foreslår, at det skal være en del af proceduren i kommunen, at når nye medarbejdere starter, skal de altid undervises i de 9 principper. Dette ville kunne bidrage til, at der fremadrettet vil være en større ensartethed blandt medarbejdernes skriftlighed og tilmed sikre, at fokus på at følge de 9 principper fastholdes i kommunen.

”Apropos nye medarbejdere, så synes jeg, at der skal være et stort fokus på, at det her kommer ud i alle distrikter, hele vejen rundt i afdelingen, og når der kommer nye medarbejdere, så skal der være et stort fokus på, at det skal være højt prioriteret i forhold til skriftligt og de 9 principper, så det bliver helt konkret. B og jeg har haft 6 nye medarbejdere og jeg synes selv at vi har lavet et vanvittigt godt introforløb på en uge og efterfølgende opsamlings med power points og det hele. Men pointen er, at der gennemgik vi skriftlighed og vi satte flere timer af til skriftlighed og de 9 principper” (Medarbejder fra Tårnby)

Kvantitativt evalueringsdesign

Med det kvantitative evalueringsdesign ønskede vi at undersøge, om skriftlighedsforløbet i de fire kommuner havde ført til ændringer i medarbejdernes dokumentationspraksis. Det mest oplagte ville have været at sammenligne de samme medarbejderes dokumentation i lignende dokumenttyper i sammenlignelige sager før/og efter forløbet. Men dette vurderede vi ville blive meget tidskrævende, da vi så skulle læse og sammenligne mange hundrede siders dokumentation. Vi vurderede også, at det ville blive svært at bede om "sammenlignelig" dokumentation. Vi udviklede derfor et spørgeskema til Tårnby, som var den første kommune, vi gennemførte forløb i, hvor de deltagende medarbejdere blev stillet en række spørgsmål, de kunne besvare med fritekst. Spørgeskemaet med fritekst gav et godt indblik i den enkelte medarbejders udbytte og oplevelse af forløbet, men resultaterne var svære at sammenligne før og efter endt forløb og desuden svære at generalisere på tværs af kommuner. Derfor udarbejdede vi i stedet et vignette spørgeskema til de resterende 3 kommuner.

Vignettespørgeskemaet er udviklet således at respondenterne besvarer en række baggrundsvariable (Stilling, uddannelse, afdeling osv.). Derefter præsenteres de for 9 vignetter som rammesætter en socialfaglig situation, samt tre formuleringer, hvoraf en af dem er i god overensstemmelse med et af de 9 skriftlighedsprincipper og de to andre ikke er. Respondenten bedes vælge den formulering, som vedkommende mener, er mest korrekt, og som vedkommende selv ville anvende, hvis han/hun skulle udarbejde en form for dokumentation. Hvert spørgsmål har til hensigt at måle ét skriftlighedsprincip. Se følgende eksempel:

Du har afholdt en samtale med Simone på hendes skole og skal nu notere dine observationer. Hvilken af følgende formuleringer vil du bruge?

- 1) "Jeg oplever, at Simones vanskeligheder fylder i klassen"
- 2) "Jeg oplever, at Simones evne til at indgå i relationer er dårlig"
- 3) "Jeg oplever, at Simone trækker sig fra leg i frikvartererne, og jeg vurderer derfor, at Simone har udfordringer i sit samvær med andre børn" (**korrekt**)
- 4) Ingen af ovenstående. Jeg ville i stedet skrive _____

Dette spørgsmål måler princip 1; *Vær særligt opmærksom på, hvordan du skriver om børn og unges udfordringer og problemer og sørg altid for at adskille problemer fra person.* Svarmulighed nummer 3 er her efter vores mening i bedst overensstemmelse med princippet

og vi forsøger hermed at måle, om medarbejderen vælger den formulering, hvor problemet er adskilt fra barnet.

For at måle om der er sket en ændring i medarbejdernes dokumentationspraksis er medarbejderne blevet bedt om at svare på spørgeskemaet før og efter skriftlighedsforløbet. Igennem en sammenligning af besvarelsene fra før- og eftermålingen havde vi håbet at kunne se, om skriftlighedsforløbet havde haft en positiv effekt på de deltagende medarbejders skriftlighed. Vignettespørgeskemaet måler imidlertid snarere medarbejdernes forståelse af de 9 principper, og man kan ikke på denne baggrund være sikker på, hvorvidt og hvordan medarbejderne efter forløbet har ændret deres dokumentationspraksis.

Metodiske overvejelser

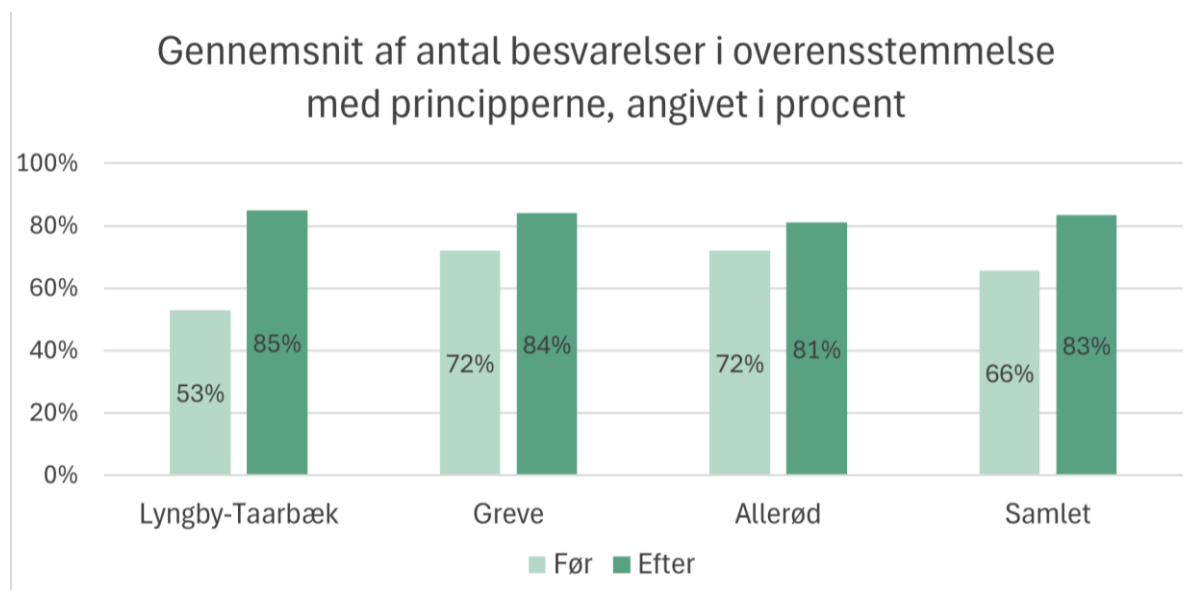
I analysen af resultaterne er det vigtigt at tage højde for, at medarbejderne i deres forsøg på at svare i overensstemmelse med skriftlighedsprincipperne kan komme i tvivl om, hvilket princip det enkelte spørgsmål søger at måle. Der er derfor en risiko for, at medarbejderne svarer med en formulering, der er i tråd med et andet princip end det, som spørgsmålet var tiltænkt at måle. Derudover er det sandsynligt, at medarbejderne besvarer spørgeskemaet med den formulering, de teoretisk vurderer som bedst, og ikke nødvendigvis den, de ville anvende i praksis. Spørgeskemaet har derfor vist sig i højere grad at måle medarbejdernes indsigt i og forståelse af principperne end det måler en konkret forbedring af skriftligheden i afdelingen.

Ikke desto mindre peger spørgeskemaet os i retning af hvorvidt medarbejderne teoretisk har en forbedret forståelse for skriftlighedsprincipperne.

Fund fra vignetteundersøgelsen

De deltagende medarbejdere i Lyngby-Taarbæk, Greve og Allerød kommune, som har modtaget de samme vignette spørgeskemaer før og efter skriftlighedsforløbet, vælger generelt flere formuleringer som er i god overensstemmelse med skriftlighedsprincipperne i eftermålingen sammenlignet med før-målingen. Dette ses af nedenstående figur:

Figur 1: Medarbejderes overordnet forståelse af skriftlighedsprincipperne på tværs af projektkommunerne, angivet i procent



Af figuren fremgår det af det samlede resultat, at 66% af de deltagende medarbejder i de 3 kommuner valgte formuleringer som er i god overensstemmelse med skriftlighedsprincipperne. I eftermålingen er det samlede resultat 83%, altså en stigning på 17%. Denne udvikling kan tolkes som en indikation på, at medarbejderne har fået indsigt i principperne.

I det følgende præsenteres en oversigt over Allerød og Greves besvarelser for hvert enkelt spørgsmål. Lyngby-Taarbæk og Tårnby er her udeladt grundet ændringer i evalueringsformen undervejs, der har gjort at deres besvarelser ikke kan sammenlignes med Greve og Allerød.

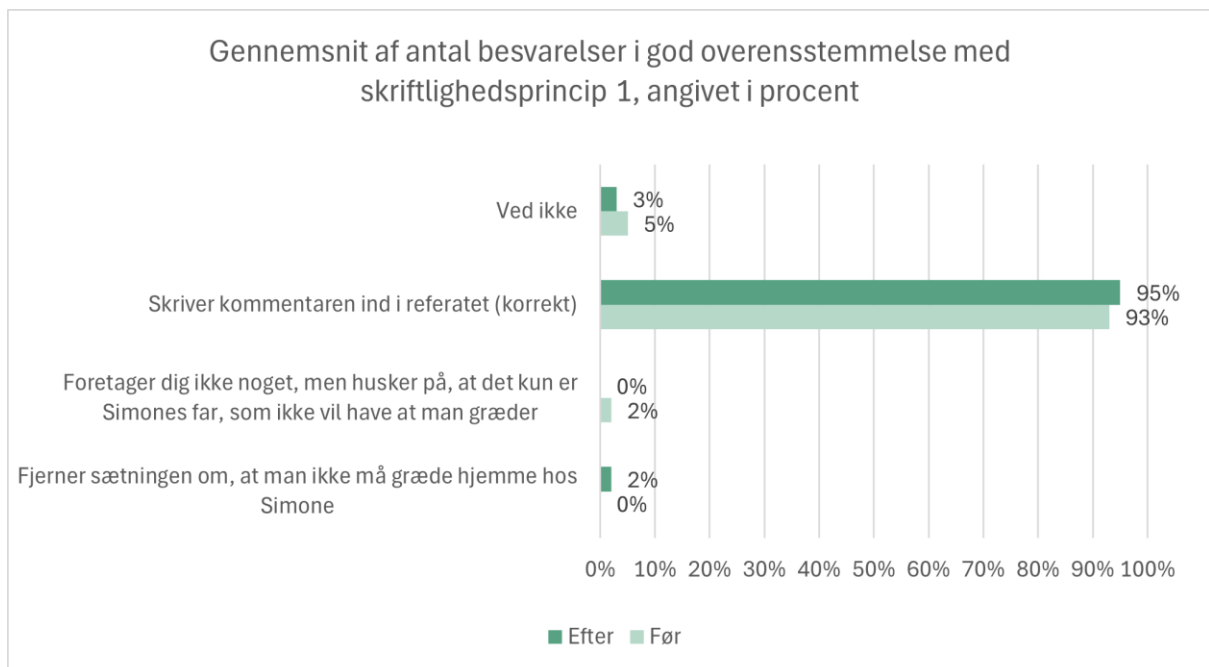
Skriftlighedsprincip 1: Inddrag børn/ unge i dokumentationen, så de har en reel medindflydelse på, hvad der bliver skrevet om dem.

Inddragelsen af børn/ unge i den skriftlige dokumentation kan f.eks. gøres ved at vise barnet, hvad man har skrevet, så barnet har mulighed for at komme med kommentarer til det skrevne, ved at udarbejde den skriftlige dokumentation, mens barnet er til stede og kan se, hvad man skriver og ved at inddrage barnets kommentarer i teksten. Teknikker som disse kan være med til at sikre, at det pågældende barn bliver inddraget i det skriftlige dokument, som bliver produceret om dem. I spørgeskemaet har vi operationaliseret dette til følgende vignette spørgsmål: *Du har afholdt en samtale og efterfølgende skrevet et referat. I referatet har du bl.a. skrevet, at Simone har fortalt, at man ikke må græde hjemme hos hende. Du har forelagt*

referatet for Simone og hun har en kommentar. Hun giver udtryk for, at det kun er hendes far, der ikke vil have, at man græder. Hvad gør du med Simones kommentar?

Til at besvare spørgsmålet har medarbejderne fået følgende svarkategorier: "Fjerner sætningen om, at man ikke må græde hjemme hos Simone", "Foretager dig ikke noget, men husker på, at det kun er Simones far, som ikke vil have at man græder", "Skriver kommentaren ind i referatet" samt "Ved ikke". Formuleringen "Skriver kommentaren ind i referatet" er i bedst overensstemmelse med skriftlighedsprincip 1 (Inddrag børn og unge i dokumentationen, så de har en reel medindflydelse på, hvad der bliver skrevet om dem), fordi Simones kommentar her bliver en del af det skrevne dokument omhandlende hende.

Figur 2: Skriftlighedsprincip 1 – Før- og eftermåling, angivet i procent

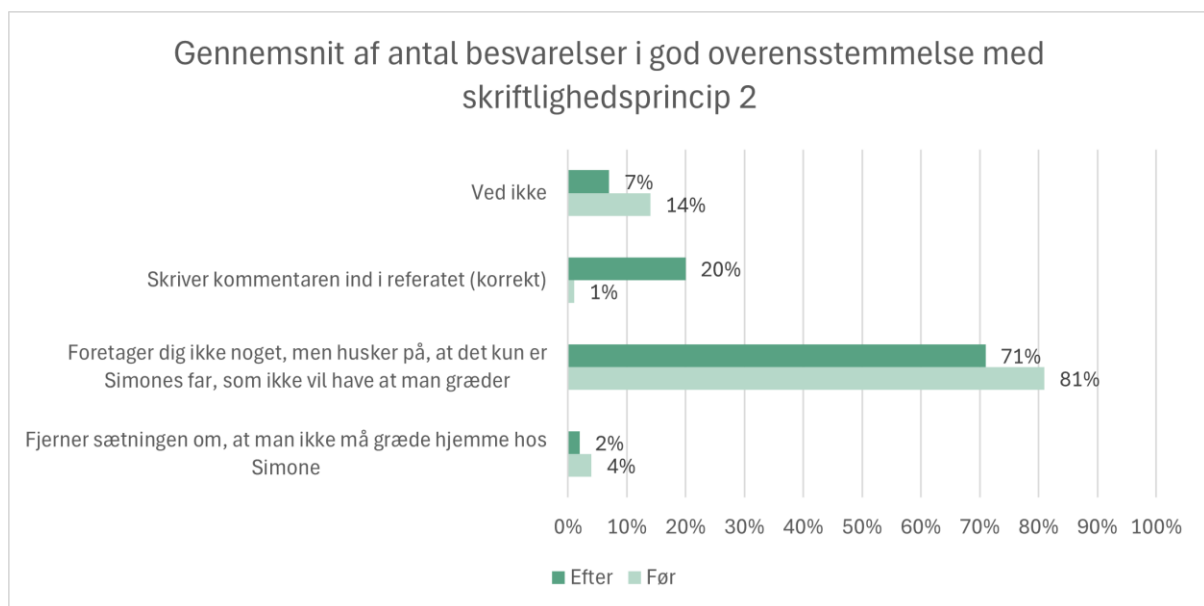


Resultaterne, som fremgår af figur 2, giver indtryk af, at en inddragende skriftlighedspraksis allerede var en etableret del af kommunernes skriftlighed. Af før-målingen fremgår det, at 93% vælger formuleringen som er i god overensstemmelse med skriftlighedsprincip 1, mens 5% svare med kategorien "ved ikke". Billedet er tæt på identisk efter forløbene, hvor 95% vælger den overensstemmende formulering. Ud fra dette kan vi antage, at medarbejderne både før og efter skriftlighedsforløbet er velbevandrede i dette princip.

Skriftligheds princip 2: Vær særligt opmærksom på, hvordan du skriver om barnet/den unges udfordringer og problemer og sørg altid for at adskille problemer fra person.

Medarbejderne blev præsenteret for følgende spørgsmål til at måle deres forståelse af skriftlighedsprincip 2 (Vær særligt opmærksom på, hvordan du skriver om børn og unges udfordringer og problemer og sørg altid for at adskille problemer fra person); *Du har været på besøg på Simones skole og skal nu notere dine observationer. Hvilken af følgende formuleringer vil du bruge?* Medarbejderne modtog svarkategorien *“Jeg oplever, at Simone trækker sig fra samvær med de andre piger i frikvartererne, og jeg vurderer derfor, at Simone har udfordringer i sit samvær med andre unge”* som er den formulering, som er i bedst overensstemmelse med princip 2, fordi den sandsynliggør, at udfordringerne opstår i konkrete situationer og ikke er noget, der ”bor” i Simone. Medarbejderne modtog derudover følgende svarkategorier *“Jeg oplever, at Simones evne til at indgå i relationer er dårlig”*, *“Jeg oplever, at Simones vanskeligheder fylder i klassen”* samt *“Ved ikke”* som er i mindre god overensstemmelse med princip 2.

Figur 3: Skriftlighedsprincip 2 - før og eftermåling, angivet i procent

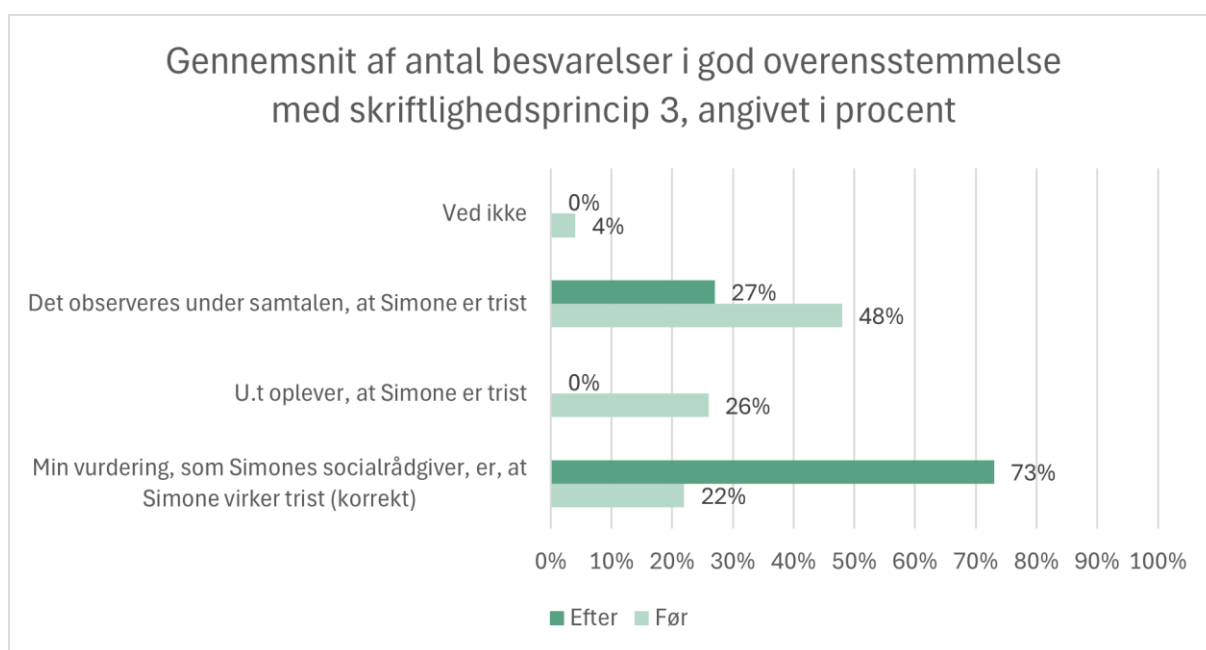


Af figur 3 fremgår det at 71% af de adspurgte benytter den overensstemmende formulering i før-målingen mod 81% i eftermålingen. Dette er en positiv udvikling på 10%. Det er værd at bemærke, at 14% af de adspurgte benytter svar kategorien *“Ved ikke”* i eftermålingen. Dette tyder på, at princip 2 med fordel kan gøres endnu tydeligere for kommunernes medarbejdere

Skriftlighedsprincip 3: Tydeliggør hvem der er tekstens afsender

For at måle medarbejderens forståelse af skriftlighedsprincip 3 (tydeliggør hvem der er tekstens afsender) har vi præsenteret dem for følgende spørgsmål: *“Du skal lave et statusskriv, hvor du skal notere, at du oplever, at Simone er trist. Hvilken af følgende formuleringer vil du bruge?* Medarbejderne har fået følgende svarkategorier: *“Det observeres under samtalen, at Simone er trist”*, *“U.t oplever, at Simone er trist”*, *“Min vurdering, som Simones socialrådgiver, er at Simone er trist”* samt *“Ved ikke”*. Formuleringen *“Min vurdering, som Simones socialrådgiver, er at Simone er trist”* er i bedst overensstemmelse med skriftlighedsprincip 3, fordi afsenderen her er tydelig. De to øvrige svarmuligheder har begge en utydelig afsender og er derfor ikke i overensstemmelse med princip 3.

Figur 4: Skriftlighedsprincip 3 - før og eftermåling, angivet i procent



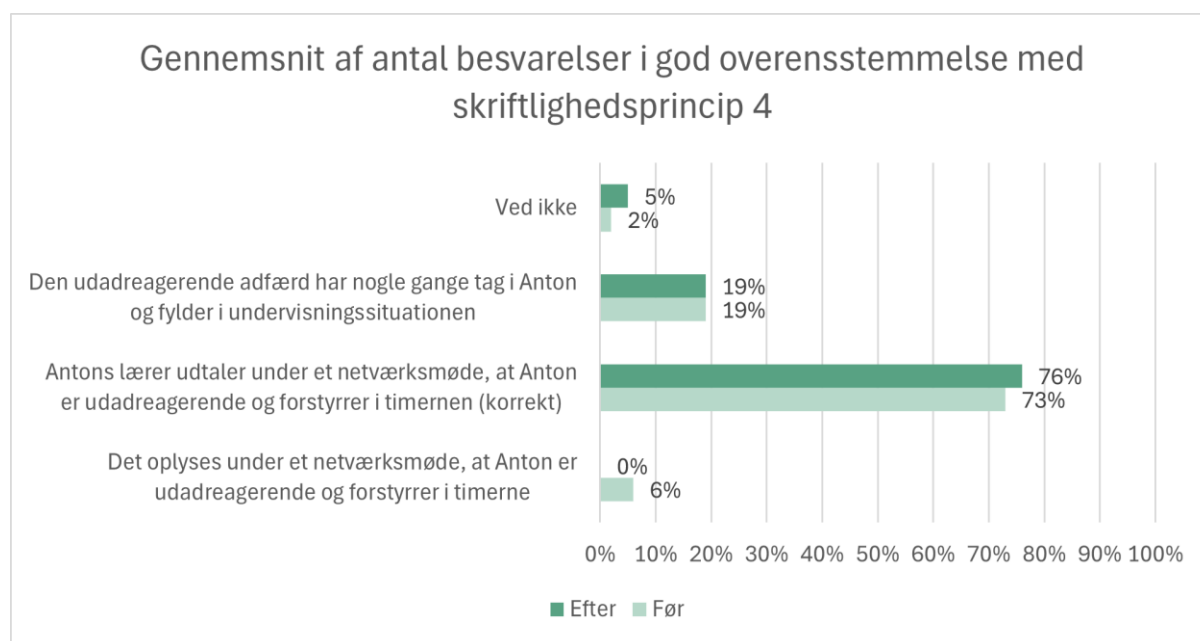
Af figur 4 fremgår det, at 73% af de adspurgte medarbejder valgte formuleringen i overensstemmelse princip 3 i eftermålingen, mod 22% i før-målingen. Dette resultat indikerer en positiv udvikling i medarbejdernes arbejde med skriftlighed og et øget fokus på at tydeliggøre dokumentets afsender. Derudover bemærkes det, at 0% benytter svar kategorien *“U.t oplever, at Simone er trist”* i eftermålingen, mod 26% i før-målingen. Denne udvikling antyder, at medarbejderne også er blevet fortrolige med skriftlighedsprincip 9 – *“Undgå fremmedord og forklar fagtermer og lovparagraffer, så teksten bliver forståelig for modtageren”*, da u.t. er en forkortelse, som vi anbefaler de kommunale medarbejdere ikke at anvende, fordi den ikke er alment kendt og fordi den slører tekstens afsender.

Skriftlighedsprincip 4: Tydeliggør, hvad du baserer dine oplysninger på

Medarbejderne er blevet præsenteret for følgende spørgsmål til at måle deres forståelse af skriftlighedsprincip 4 (Tydeliggør, hvem og hvad du baserer dine oplysninger på): *“Du har været til et netværksmøde med Antons børnehaveklasselærer. Børnehaveklasselæreren fortæller, at Anton er udadreagerende og forstyrrende i hendes timer. Du skal skrive et referat af netværksmødet. Hvilken af formuleringerne vil du bruge?”*

Medarbejderne har modtaget svarkategorien *“Antons lærer udtaler under et netværksmøde, at Anton er udadreagerende og forstyrrer i timerne”* som er i god overensstemmelse med princip 4, da formuleringen tydeliggør, at oplysningerne baserer sig på lærerens udtalelser. Medarbejderne har derudover modtaget følgende svarkategorier *“Det oplyses under et netværksmøde, at Anton er udadreagerende og forstyrrer i timerne”*, *“Den udadreagerende adfærd har nogle gange tag i Anton og fylder i undervisningssituationen”* samt *“Ved ikke”* som er i mindre god overensstemmelse med princip 2.

Figur 5: Skriftlighedsprincip 4 - før og eftermåling, angivet i procent



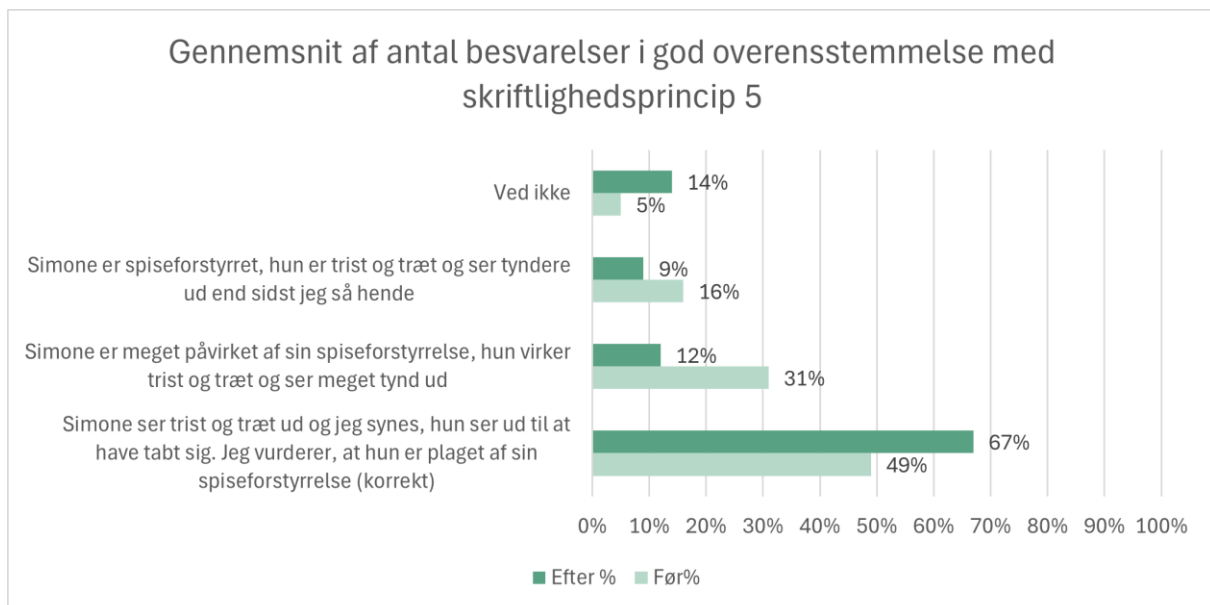
Af figur 5 fremgår det, at 73% af de adspurgte benytter formuleringen, der er i god overensstemmelse med princip 4 i før-målingen, mod 76% i eftermålingen - En lille stigning på 3%. Derudover benytter 19% svar kategorien *“Den udadreagerende adfærd har nogle gange tag i Anton og fylder i undervisningssituationen”* i både før- og eftermålingen. Dette

kunne tyde på, at 19% har fokuseret på skriftlighedsprincip 2 om at adskille problem fra person i besvarelsen af dette spørgsmål.

Skriftlighedsprincip 5: Vær opmærksom på forskellen mellem observationer og vurderinger

Et andet væsentligt element i en skriftlighedspraksis, der har fokus på barnets/den unges perspektiv, består i at være tydelig omkring hvornår der er tale om hhv. observationer og vurderinger. Dette har vi operationaliseret til spørgsmålsformuleringen: *”Du har afholdt en samtale med Simone, og skal efterfølgende skrive et referat. Hvilken af formuleringerne vil du bruge?”* Her har de deltagende medarbejdere modtaget følgende formulering, som er i god overensstemmelse med princip 5 (Vær opmærksom på forskellen mellem observationer og vurderinger), da formuleringen tydeliggør, hvad der observation og hvad der er vurdering: *”Simone ser trist og træt ud og jeg synes, hun ser ud til at have tabt sig. Jeg vurderer, at hun er plaget af sin spiseforstyrrelse”*. Medarbejderne har derudover modtaget følgende svarkategorier, som er i mindre god overensstemmelse med princip 5: *”Simone er meget påvirket af sin spiseforstyrrelse, hun virker trist og træt og ser meget tynd ud”*, *”Simone er spiseforstyret, hun er trist og træt og ser tyndere ud end sidst jeg så hende”* samt *”Ved ikke”*.

Figur 6: Skriftlighedsprincip 5 – før og eftermålingen, angivet i procent



Af figur 6 ses en positiv udvikling på 18%. Hvor 49% af medarbejderne i før-målingen valgte formuleringen, der er i god overensstemmelse med princip 5, valgte 67% samme formulering i eftermålingen. Det er værd at bemærke, at der i eftermålingen er henholdsvis 12% og 9% som

valgte formuleringer, der er i mindre god overensstemmelse med princip 5, og at 14% har benyttet svar kategorien "Ved ikke" imod 5% i før-målingen. Dette kunne tyde på, at princip 5 har været mere udfordrende for kommunerne end de øvrige principper.

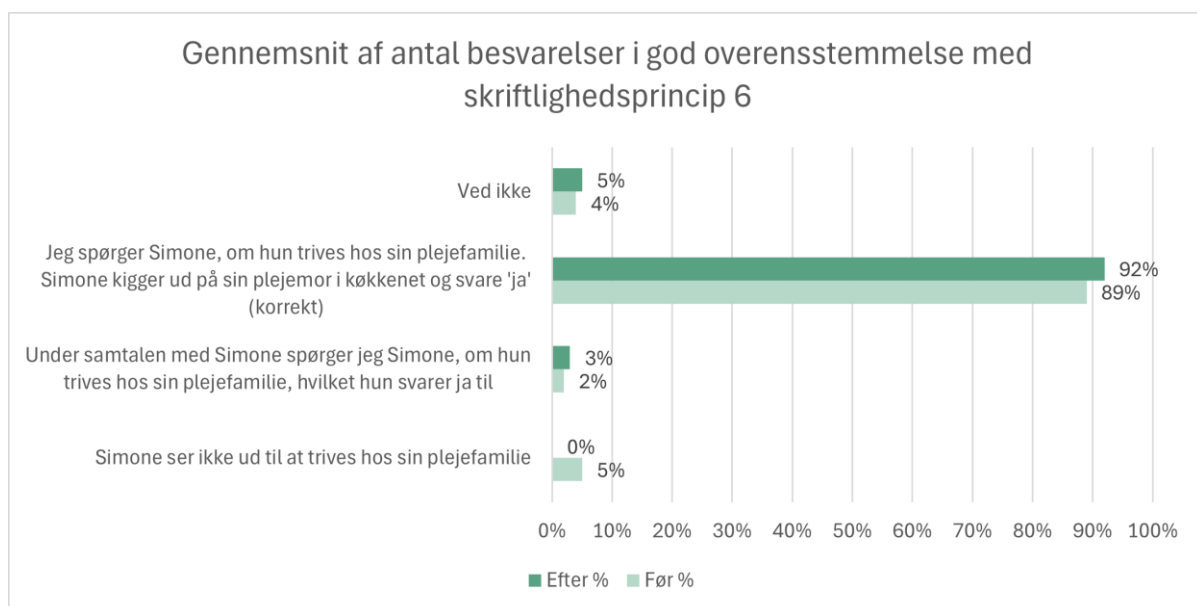
Skriftlighedsprincip 6 - Tydeliggør konteksten (den situation noget udspiller sig i)

For at måle medarbejderens forståelse af skriftlighedsprincip 6 (Tydeliggør konteksten), har vi præsenteret dem for følgende spørgsmål:

"Du er på besøg hos Simone og hendes plejefamilie for at afholde en samtale med Simone, da der er bekymring for, at hun ikke er glad for at bo der. Plejemor er hjemme, men hun er ude i køkkenet, mens I sidder inde i stuen. Plejemor kan høre, hvad I taler om. Du skal nu lave et referat af samtalen, der omhandler Simones trivsel i plejefamilien. Hvilken af følgende formuleringer vil du bruge?"

Medarbejderne har fået følgende svarkategorier: "Ved ikke", "Simone ser ikke ud til at trives hos sin plejefamilie", "Under samtalen med Simone spørger jeg Simone, om hun trives hos sin plejefamilie, hvilket hun svarer ja til" samt "Jeg spørger Simone, om hun trives hos sin plejefamilie. Simone kigger ud på sin plejemor i køkkenet og svare 'ja'". Sidste formulering er i bedst overensstemmelse med skriftlighedsprincip 6, fordi konteksten (hvor plejemor lytter med) for Simones "ja" er tydelig.

Figur 7: Skriftlighedsprincip 6 – før og eftermålingen, angivet i procent



Figur 7 viser, at 89% af de deltagende medarbejder i før-målingen benytter formuleringen som er i god overensstemmelse med princip 6. I eftermålingen benytter 92% samme formulering.

Dette vidner om at skriftlighedsprincip 6 allerede før skriftlighedsforløbet var en integreret del af kommunernes skriftlighed. Dette element i medarbejdernes skriftlighed er efter endt forløb blevet en endnu mere fasttømret del af medarbejdernes skriftlighed.

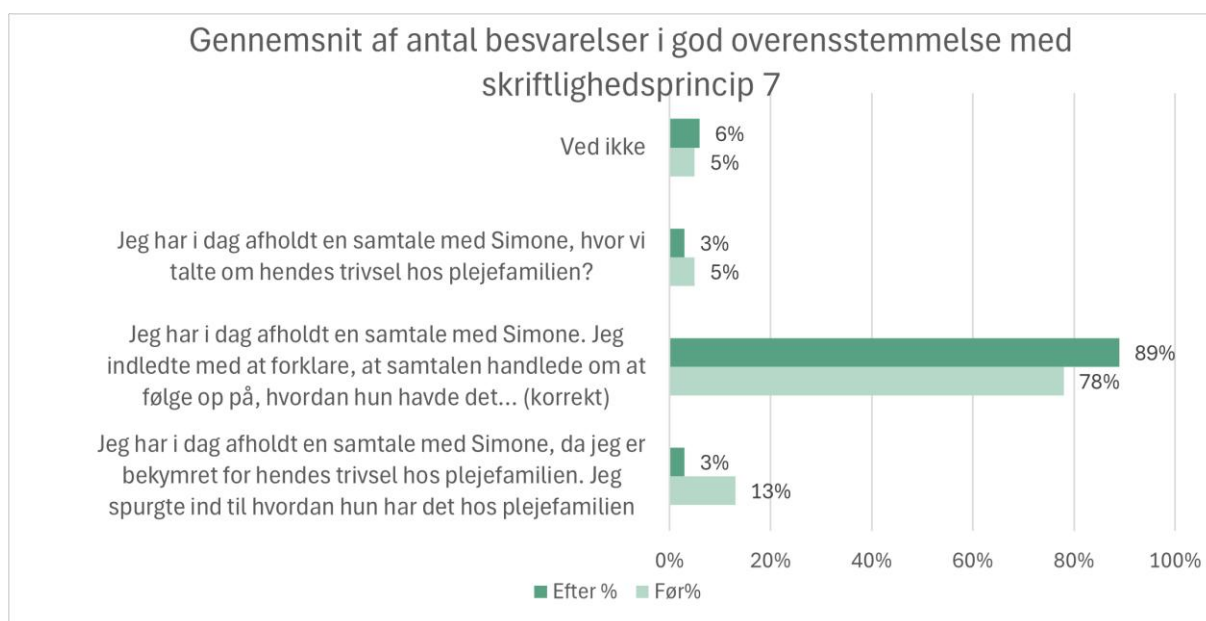
Skriftlighedsprincip 7: Skriv kort og tydeliggør formålet med det skriftlige dokument; hvad det skal bruges til og hvem der kommer til at læse det

Medarbejderne er blevet præsenteret for følgende spørgsmål til at måle deres forståelse af skriftlighedsprincip 7 (Skriv kort og tydeliggør formålet med det skriftlige dokument; hvad det skal bruges til og hvem der kommer til at læse det);

“Du har afholdt en samtale med Simone for at følge op på hendes anbringelse. Du orienterede hende om, at du var bekymret for hendes trivsel hos plejefamilien. Du fortalte, at du tog referat af samtalen og at hun ville få referatet til gennemsyn. Du fortalte yderligere, at referatet ville blive lagt på hendes sag, og dermed være tilgængeligt for andre ansatte i kommunen. Endelig fortalte du, at plejefamilien ikke ville få referatet at se. Du skal nu lave et referat af samtalen. Hvilken af følgende formuleringer vil du benytte?”

Medarbejderne har modtaget svarkategorien *“Jeg har i dag afholdt en samtale med Simone. Jeg indledte med at forklare, at samtalen handlede om at følge op på, hvordan hun havde det hos sin plejefamilie og fortalte hende, at jeg tog referat, som hun ville få til gennemsyn. Jeg fortalte desuden hvem der vil få referatet at se. Efterfølgende spurgte jeg ind til Simones trivsel hos plejefamilien.”* som er i god overensstemmelse med princip 7, da formulering kort afklare formålet med det skrevne. Medarbejderne har derudover modtaget følgende svarkategorier *“Jeg har i dag afholdt en samtale med Simone, da jeg er bekymret for hendes trivsel hos plejefamilien. Jeg spurgte ind til hvordan hun har det hos plejefamilien”, “Jeg har i dag afholdt en samtale med Simone, hvor vi talte om hendes trivsel hos plejefamilien?”* samt *“Ved ikke”* som er i mindre god overensstemmelse med princip 7.

Figur 8: Skriftlighedsprincip 7 – før og eftermålingen, angivet i procent



Af figur 8 kan det ses, at 78% af medarbejderne i før-målingen valgte formuleringen, der er i god overensstemmelse med skriftlighedsprincip 7. I eftermålingen havde 89% valgt denne formulering - en positiv udvikling på 11%, der indikerer, at kommunerne har styr på dette princip.

Skriftlighedsprincip 8: Skriv neutralt og sørg for, at dine egne (negative) følelser ikke skinner igennem

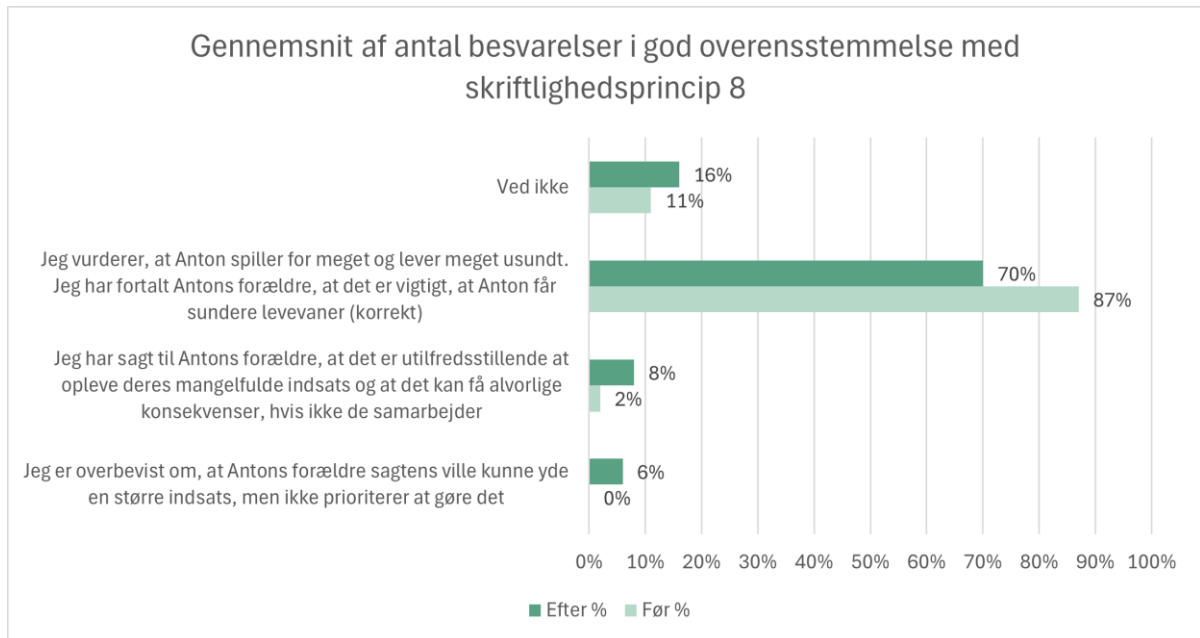
For at måle medarbejderens forståelse af skriftlighedsprincip 8 (Skriv neutralt og sørg for, at dine egne (negative) følelser ikke skinner igennem), har vi præsenteret dem for følgende spørgsmål:

“Du skal holde en samtale med Anton og hans forældre. Anton spiller på computer og er svær at få kontakt med. Der ligger tomme chipsposer og colaflasker ud over det hele. Anton ser ikke ud til at have tabt sig siden sidst, hvilket du ellers havde aftalt med forældrene, at de ville støtte ham i. Det irriterer dig, at forældrene ikke ser ud til at have fulgt op på jeres aftale. Du skal nu skrive et referat af samtalen? Hvilke af følgende formuleringer finder du bedst?”

Medarbejderne har fået følgende svarkategorier: *“Ved ikke”*, *“Jeg er overbevist om, at Antons forældre sagtens ville kunne yde en større indsats, men ikke prioriterer at gøre det”*, *“Jeg har sagt til Antons forældre, at det er utilfredsstillende at opleve deres mangelfulde indsats og at det kan få alvorlige konsekvenser, hvis ikke de samarbejder”* samt *“Jeg vurderer, at Anton spiller for meget og lever meget usundt. Jeg har fortalt Antons forældre, at det er vigtigt, at*

Anton får sundere levevaner”. Sidste formulering er i bedst overensstemmelse med skriftlighedsprincip 8, fordi denne formulering benytter et neutralt sprog.

Figur 9: Skriftlighedsprincip 8 – før og eftermålingen, angivet i procent



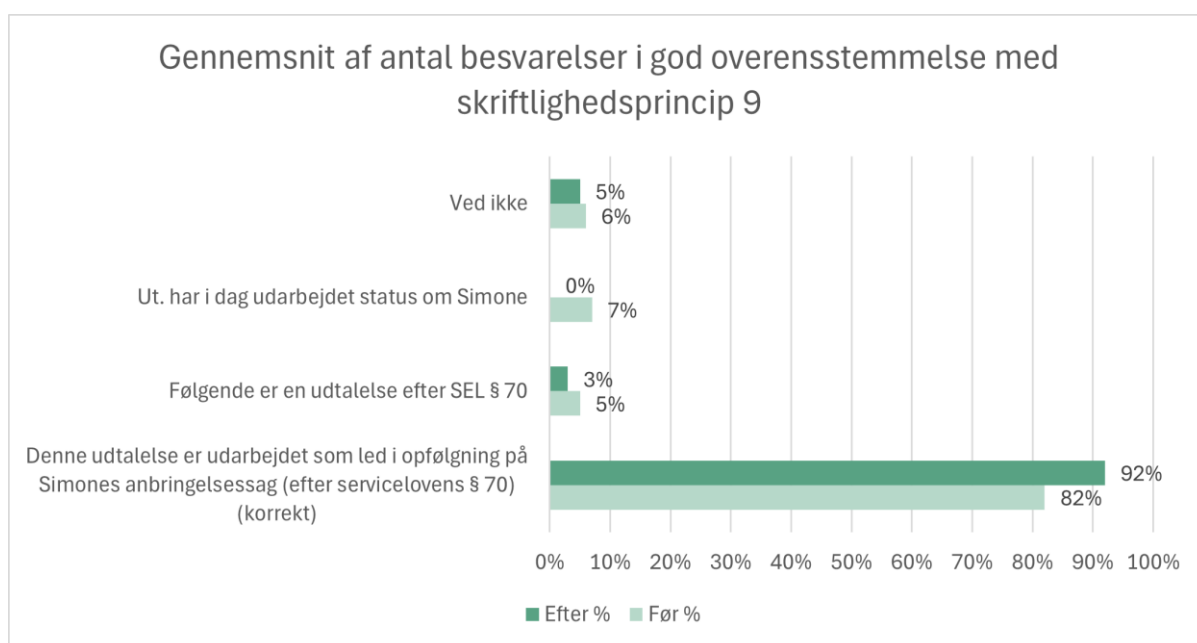
Af figur 9 fremgår det, at 87% af de adspurgte medarbejdere i før-målingen benytter formuleringen, som er i god overensstemmelse med skriftlighedsprincip 8, og 11% benyttede formuleringen “Ved ikke”. Det kan således antages, at de adspurgte før forløbet var opmærksomme på neutrale formuleringer og på ikke at lade negative følelser skinne igennem. Det bemærkes ydermere af figur 9, at 70% benyttede den overensstemmende svarkategori i eftermåling, altså en negativ udvikling på 17%. Derudover er der i eftermålingen henholdsvis 8% og 6%, der har svaret med de to øvrige formuleringer, og 16%, der har benyttet “Ved ikke”. Disse resultater indikerer, at kommunerne havde bedre blik for princip 8 før forløbets start og at formidlingen af dette princip kan forbedres.

Skriftlighedsprincip 9: Undgå fremmedord og forklar fagtermer og lovparagraffer, så teksten bliver forståelig for modtageren

Til at måle medarbejdernes forståelse af skriftlighedsprincip 9 (Undgå fremmedord og forklar fagtermer og lovparagraffer, så teksten bliver forståelig for modtageren), har vi præsenteret dem for følgende spørgsmål: “Du skal lave en udtalelse om Simone. Øverst i dokumentet skal du beskrive grundlaget for at udarbejde udtalelsen. Hvilken formulering finder du bedst?” Medarbejderne har modtaget følgende svarkategori: “Denne udtalelse er udarbejdet som led i

opfølgning på Simones anbringelsessag (efter servicelovens § 70)” som er i god overensstemmelse med princip 9, da formulering undgår indforståethed og fremmedord og dermed er forståelig for modtageren. Medarbejderne har derudover modtaget følgende svarkategorier “Følgende er en udtalelse efter SEL § 70”, “Ut. har i dag udarbejdet status om Simone” samt “Ved ikke” som er i mindre god overensstemmelse med princip 9.

Figur 10: Skriftlighedsprincip 9 – før og eftermålingen, angivet i procent



Resultaterne af figur 10 viser, at de adspurgte medarbejdere i kommunernes både før og efter skriftlighedsforløbet i høj grad benytter formuleringen i overensstemmelse med princip 9. Dette ses ved en procentsats på 82% i før-målingen og 92% i eftermålingen. Resultatet markerer, at kommunerne mestrer dette princip.

Opsummerende

Skriftlighedsforløbet er generelt blevet modtaget positivt blandt størstedelen af medarbejderne i de deltagende kommuner, og evalueringen peger på både fagligt udbytte og organisatorisk forankring. Vignetteundersøgelsen viser, at langt de fleste af de adspurgte medarbejdere kan genkende principperne i skriftlige situationer og at de har et godt overblik over princippernes mindset, der understøtter en skriftlighed, hvor inddragelse af barnet i udarbejdelsen af skriftlig dokumentation er en central værdi, og hvor sprogbrugen er let forståelig og respektfuld. Kvalitativt fremhæves det som stærkt og meningsfuldt, at forløbet blev indledt af en ung med

anbringelseserfaring. Det satte en tydelig retning og skabte engagement, samtidig med at det understregede formålet med at skrive sammen med barnet eller den unge eller med mindsettet om barnet eller den unge som potentiel læser. Det fremhæves generelt som positivt at KP havde læst eksempler på deltagernes skriftlighed på forhånd samt at undervisning tog udgangspunkt i arbejde med egne tekster, hvilket synliggjorde eksisterende udfordringer og behovet for mere ensartethed. Forløbet har også øget opmærksomheden på børneinddragelse, transparens og tydelighed i skriftlighed, og flere kommuner har udviklet nye skabeloner, som understøtter principperne. Særligt brugen af citater og at skrive til barnet fremhæves som effektivt, men også som udfordrende og til tider dilemmafyldt. Implementeringsmæssigt er der i flere afdelinger indført faste rammer for feedback og sparring, og flere af de adspurgte medarbejdere ønsker at principperne gøres til en del af introduktionsforløb for nye kollegaer. Flere peger desuden på behovet for at udbrede principperne til andre fagområder, som skole og daginstitutioner.