
Skyd genvej til effektive og læservenlige journalnotater

Hvordan skriver du et journalnotat, som med faglig præcision deler viden med dine kolleger – og som samtidig er let at læse, både for borgeren og for din kollega med en anden faglighed?



Af: Pernille Steensbech Lemée, Fokus Kommunikation

I nogle kommuner kan borgerne allerede nu læse deres journalnotater med ganske få klik.

Og i andre kommuner er man i fuld sving med at planlægge, hvornår og hvordan journalnotaterne skal gøres lettere for borgerne at læse.

Den øgede tilgængelighed har sat gang i vigtige tanker om, hvordan vi fremover skal skrive journalnotaterne. Her kan du læse lidt om, hvad I med fordel kan overveje, når I arbejder med at kvalitetssikre skrivningen i jeres kommune. Sidst i artiklen får du en tjekliste til læservenlige journalnotater. Den er udviklet i samskabelse med både kommuner og borgere som en del af mit nye kursus. Denne artikel beskriver nogle af de centrale balancer, som den øgede åbenhed i journalnotaterne sætter fornyet fokus på, og som mit nye kursus giver værktøjer til at mestre.

”Som udgangspunktet har vi jo altid skullet skrive, så borgerne kan læse med, hvis de beder om aktindsigt. Nu er der bare kommet ekstra fokus på, at vi både skriver til hinanden og til borgerne. Vi tænker mere over, at der er ord og vendinger, vi skal undgå.”

Sagsbehandler i en kommune.

Faglig præcision OG forståelighed

Balancen mellem præcision og forståelighed optager mange. Og med god grund.

”I en tid, hvor vi både ønsker at skrive til hinanden og til borgerne, tænker vi helt sikkert mere over, at der er ord og vendinger, vi skal undgå. Det er vigtigt at få luset ud i fagudtryk, brug af ’ut’ og indforståede vendinger, der skaber afstand, fx: ’Borger bor på § 110’” (red: Botilbud til hjemløse).

Sagsbehandler i en kommune.

Sagsbehandleren tilføjer:

”Mange af os er lidt bekymrede for, om der kan gå faglighed tabt, når vi skriver enklere.”

Heldigvis ER det muligt at skrive både fagligt præcist og forståeligt.

Når fagligheden bliver formuleret i klart og enkelt sprog, er det ikke bare borgeren, der har glæde af det. Teksten bliver også et mere effektivt værktøj for kollegaen med en anden faglighed end skribentens.

Se bare her, hvordan en sagsbehandler med sygeplejerskebaggrund ændrede teksten til glæde for både borgeren og de kolleger, der er socialrådgivere, ergoterapeuter, HK’ere m.m.:

Før	Nu
Borger oplyser, hun har gennemgået mastektomi af ve. bryst samt tre lymfeknuder i axillen.	Nina oplyser, hun har fået bortopereret venstre bryst og tre lymfeknuder i armhulen.

Det er altså ikke et spørgsmål om enten-eller, men både-og. Man kan i mange tilfælde sagtens oversætte fagligheden, så den formidles læservenligt.

Realisme og nænsomhed

Journalnotatet skal også på én og samme tid give et retvisende billede af virkeligheden og samtidig

beskrive borgerens situation med øje for, at det er følsomt for borgeren at læse om sine problemer sort på hvidt.

”Virkelighedsværdien må ikke forringes, for journalnotatet skal jo hjælpe til at sikre borgeren til den rigtige hjælp i den rette skala. Men det skal være skrevet i en nænsom tone. Balancen er, at nænsomheden ikke må skygge for situationens realisme.”

Så rammende beskriver en medarbejder fra en kommune kunsten at skrive med sans for begge perspektiver.

Fra det gamle og til nye sprog

Efter i mange år at have undervist i at skrive afgørelsesbreve i kommunerne har jeg nu udviklet et kursus om at skrive endnu bedre journalnotater. Det er blevet til i samskabelse med både kommuner OG borgere. Borgerne har hjulpet med at afklare, hvordan journalnotatet med deres øjne bliver rart at læse.

Et helt konkret eksempel handler om, hvordan borgerne gerne selv vil omtales – og hvordan kommunens medarbejder skal omtale sig selv. I dag er der stor variation i, hvordan kommunerne skriver.

Borgerne omtales som både:

- Borgeren
- Pågældende/pgl.
- Fornavn
- Initialer.

Og kommunens medarbejder, der skriver journalnotatet, omtaler sig selv som både:

- Undertegnede/ut.
- Ut. sagsbehandler
- Jeg
- Initialer.

Borgerne var slet ikke i tvivl. De vil gerne omtales med Fornavn, og medarbejderen fra kommunen skal skrive 'jeg' om sig selv. For nogle medarbejdere er det helt uden problemer at skrive 'jeg' – mange gør det faktisk allerede. Andre er mere skeptiske.

”Det nye sprog bliver en tilvænningsproces. Mange af os har været vant til at skrive med en vis distance, som bl.a. 'undertegnede' eller 'ut' er eksempler på. Så vi skal omstille os. Men den mere personlige stil giver mening, fordi vi jo i al vores skriftlighed er i gang med at skifte fra en gammeldags kancellistil til en mere personlig stil. Og det passer skiftet fra 'ut' til 'jeg' godt ind i. Den nye tids professionalisme handler i meget høj grad om at være nærværende og i øjenhøjde.”

Sådan siger en medarbejder i en kommune om overgangen fra det gamle til det nye sprog. Og jeg kunne ikke være mere enig.

Mit nye kursus giver ti enkle genveje til gode journalnotater

Kurset hjælper jer godt i gang med at opdatere og kvalitetssikre sproget i jeres journalnotater. Jeg holder både kurset som et klassisk, fysisk kursus på 2½ time og som et e-læringsformat.

E-læringskurset består af ti korte videolektioner, som på i alt bare 40 minutter samler praktiske råd og værktøjer til din skrivning.

Hver lektion rundes af med en refleksionsøvelse, der hjælper dig til at koble kursets pointer med din egen praksis i hverdagen.

Kurset slutter med en tjekliste, der giver et samlet overblik over pointerne. (Se tjeklisten herunder). Kurset giver dig desuden en guide til, hvordan du kan arbejde videre med gode journalnotater sammen med dine kollegaer, så I kan være fælles om at kvalitetssikre journalnotaterne.

Tjekliste til læservenlige journalnotater[®]

1. Skriv borgerens (for)navn, ikke pgl., borgeren, br. eller lignende
2. Skriv jeg, ikke undertegnede, ut sagsbehandler eller lignende
3. Skriv din observation, ikke din fortolkning/oplevelse
4. Skriv eksempler og fakta, ikke tillægsord
5. Skriv sætninger, der er enkle og ret korte
6. Skriv det vigtigste først
- 7: Undgå indforståede forkortelser
8. Forklar de fagudtryk, du ikke kan undgå
9. Skab overblik med punktopstillinger
10. Vis professionalismen ved at læse korrektur, og undgå de typiske fælder i sproget

Hvis du har spørgsmål, er du meget velkommen til at kontakte mig

Mange hilsner Pernille Steensbech Lemée, Fokus Kommunikation

pl@fokuskommunikation.dk - mobil: 2163 0703