

## Journalisering – det offentliges akilleshæl

Mangelfuld eller manglende journalisering er et stort problem mange steder i det offentlige. Både ledere og medarbejdere har et ansvar for, at der journaliseres korrekt, så beslutninger senere kan dokumenteres.

Der bliver brugt mange ressourcer på anskaffelse af sags- og dokumenthåndteringssystemer. Der bliver brugt færre ressourcer på oplæring i systemerne. Ofte er der et par powerpoint-slides-kurser, der i bedste fald bare forvirrer.

Dermed bliver journalisering i det offentlige til akilleshælen – nogle er dygtige og lærer det hurtigt, mens andre forsøger sig lidt frem på må og få. Det gør det vanskeligt at finde og sager og evt. dokumentere sagsforløb.

I virkeligheden passer billedet af Titanic bedre end akilleshælen – det viser i hvert fald med al ønskelig tydelighed, hvordan det kan se ud. Pænt og nydeligt på overfladen – det offentlige har elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystemer, men når en række medarbejdere ikke har gode journaliseringsvaner, så kan det gøre alvorlig skade, som først bliver synlig, når det er sket.

Brugen af fællesdrev er ikke ny; og det er det journaliseringssystem mange ansatte bruger.

En runde interviews af medarbejdere gav følgende billede:

- Mange er sidemandsoplært. I flere tilfælde nødtørftigt, og så har man selv måtte finde ud af resten.
- Mange synes, det er svært at bruge KMD Sag EDH. Systemet synes ulogisk, og det kan ikke passe, at de skal bruge så meget tid på at gemme ting i et system, hvor de ikke kan være sikre på at finde dem igen.
- Lokale retningslinjer ønskes – altså oversigter over hvilke journalnumre der bruges mest; hvordan man navngiver osv.
- Mange forstår ikke, hvorfor de overhovedet skal journalisere i KMD, når nu fællesdrevet ligger lige for.
- En håndfuld medarbejdere er aktive brugere af KMD Sag EDH, og de synes godt om systemet.
- Det kan være svært at søge sager frem, og mange kender ikke hjælpeværktøjer som 'mit skrivebord'.
- Mange mente, at det er fortidskrævende at journalisere og derfor skyder de det hele tiden.
- Nogle journaliserer en gang om ugen, hvis de husker det.
- Enkelte journaliserer med det samme fordi det sparer tid.

- De fleste gav udtryk for, at de var usikre på, hvad der skulle journaliseres, og hvad der ikke skal.

Når chefer ikke selv er oplært i brugen af et sags- og dokumenthåndteringssystem, er de ikke klar over, at fratrådte medarbejderes sager skal overdrages andre.

### **Konsekvenser, når det hele sejler.**

- Kolleger vil bruge uforholdsvist meget tid på at lede efter den syge kollegas sag, hvis der kommer en henvendelse.
- Kommunen risikerer at træffe beslutninger på et forkert grundlag, hvis det ikke er alle dokumenter, der er lagt på sagen.
- Når medarbejdere stopper, kan superbrugerne spille en masse tid på at rydde op i en andens mappestruktur på fællesdrevet.
- Det gør det vanskeligt – og i nogle tilfælde umuligt – at dokumentere et givent sagsforløb, eller at give aktindsigt.
- Det er problematisk i forhold til borgerens retssikkerhed, hvis personfølsomme oplysninger ligger på et fællesdrev, hvor alle har adgang, og hvor der ikke er den logning, der er indbygget i sags- og dokumenthåndteringssystemer.
- Det svækker en dynamisk sagsgang, når der ikke journaliseres korrekt. Det kan være kollegaen, der tager imod en telefonbesked, eller hvis flere arbejder på samme sag, eller der kommer en forespørgsel under kollegaens ferie.
- Kommunen fremstår sjusket, når der er rod i bilag og man måske skriver til den samme forening tre gange og beder om det regnskab, man allerede har fået sendt.
- Kommunen kan få en sag på halsen, når dokumentationen svigter.

Muligt effektiviseringspotentiale ved korrekt journalisering, hvis medarbejderne lærer at journalisere rigtigt. Dels spilder man ikke så meget tid på at lede, og arkiveringen af systemet vil være billigere, når der kun ligger de ting i systemet, som skal ligge der.

Kan man måle økonomien i korrekt journalisering?

- Hvor mange aktive brugere og hvilket niveau (HK/akademiker)
- Hvor meget tid bruger de i snit om ugen på at lede efter sager
- Hvor lang tid bruger superbrugeren på at rydde op efter fratrådt medarbejder
- Omregnet til lønninger og årsværk?

Projektet er ikke til ende, og der er stadig en række opgaver forude, men på baggrund af de eksisterende erfaringer er der en række anbefalinger.

Man kan sagtens få styr på journaliseringen og få skabt gode journaliseringsvaner, men det stiller krav til både ledelse og medarbejdere.

Nye medarbejdere skal hverken have adgang til sags- og dokumenthåndteringssystem, eller fællesdrev, før vedkommende har været på kursus i at journalisere.

Sidemandsoplæring skal afskaffes. Det kan være fint i mange sammenhænge, bare ikke når det gælder journalisering.

Ledelsen skal have fokus på både implementering og fastholdelse af de gode vaner, f.eks. ved at sætte journalisering på dagsordenen, når der er personalemøder.

Ledelsen – helt op til direktionsniveau – skal gå foran og selv lære at journalisere. De behøver ikke bruge det i dagligdagen, men de skal vide, hvad det går ud på.

Ledelsen skal desuden acceptere, at det tager tid at implementere et nyt system, og at det kræver vedholdende øvelse at blive dygtig og få det ind under huden.

Nærmeste chef skal være sig sit ansvar bevidst. Dels i forhold til nødvendigheden af at journalisere, men også i forhold til at sikre, at nye medarbejdere kommer på kursus med det samme, og at fratrådte medarbejders sager fordeles mellem de tilbageblevne kolleger.

Cheferne skal udpege superbrugere og give dem ordentlige forhold i forhold til deres opgaver.

Superbrugerne skal stå for at lave de lokale retningslinjer, og skal i samarbejde med kollegerne få klarlagt de journalnumre der oftest bruges; hvordan der navngives osv.

Medarbejderne skal vænnes til at oprette sager løbende – og at lægge dokumenter på sagen med det samme.

Medarbejderne skal vide, at de faktisk er til gene for deres kolleger, hvis de ikke journaliserer, så andre kan finde sagerne.

Medarbejderne skal have en kerneforståelse af journalisering – hvorfor det er vigtigt. Det kræver en ordentligt tilrettelagt uddannelse, som enhver offentlig myndighed bør vægte højt.

Kurser i journalisering bliver ofte undervurderet. Det kræver også tid efter kurset, før man har fået et system i fingrene.

- Og for at omskrive DR's licensreklame: Journalisering er noget vi gør for hinanden.