

Tjenesteanalyse for Lister barnevern



Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Ressursanalyse	4
2.1	Prioritering	4
2.2	Dekningsgrad	5
2.3	Ressursbruk	5
2.4	Oppsummering av ressursanalysen	6
3	Kvalitetsanalyse	7
3.1	Resultatene fra brukerundersøkelsen	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.2	Andre kvalitetsindikatorer	10
3.3	Oppsummering av kvalitetsanalysen	11
4	Medarbeidere i tjenesten	12
4.1	Resultater fra medarbeiderundersøkelsen	12
4.2	Kompetanse	12
4.3	Sykefravær	13
4.4	Oppsummering medarbeidere	13
5	Vurdering av resultateffektivitet	14
6	Mål og forbedringstiltak	15

Forsidebilde hentet fra freedigitalphotos.net

1 Innledning

Lister barnevern har over halvannet år deltatt i et KS effektiviseringsnettverk hvor målsettingen har vært å få økt innsikt i egen tjeneste og utveksle erfaringer med andre barneverntjenester for å øke kvaliteten på tjenesten vår. Vi har også utarbeidet denne tjenesteanalysen basert på brukerundersøkelse, medarbeiderundersøkelse og KOSTRA rapporteringstall.

Lister barnevern er et interkommunalt samarbeid med 5 kommuner; Farsund, Flekkefjord, Sirdal, Kvinesdal og Lyngdal. Farsund er vertskommune for samarbeidet, som har vært i drift siden 01.01.2010.

Alle kommunene i samarbeidet har utfordringer med levekårsproblematikk, som mange uføre, lavinntektsfamilier, høyt forbruk av medikamenter og voksne med psykiske belastninger. Lyngdal er den kommunen som er i sterkest vekst, og som har den yngste befolkningen.

Lister barnevern er organisert under helse og omsorgsenheten i Farsund. Det er et utstrakt og offensivt arbeid ut mot alle samarbeidskommunene både på ledernivå og saksbehandlernivå. Det er en klar målsetting at tjenestens brukere skal «møtes» på sine hjemmearenaer. Dette utfordrer ansatte i en allerede hektisk arbeidshverdag, men er helt nødvendig da barnevernet er avhengig av et godt og tett samarbeid med andre kommunale instanser for å hjelpe barn og deres familier.

Lister barneverns kommuners innbyggere mellom 0 – 17 år pr. 31.12.12:

- Farsund 2 172 mellom 0 – 17 år
- Flekkefjord 1 921 mellom 0 – 17 år
- Sirdal 410 mellom 0 – 17 år
- Kvinesdal 1 310 mellom 0 – 17 år
- Lyngdal 2 015 mellom 0 – 17 år

Til sammen er Lister barnevern landets største interkommunale samarbeid med 34 149 innbyggere.

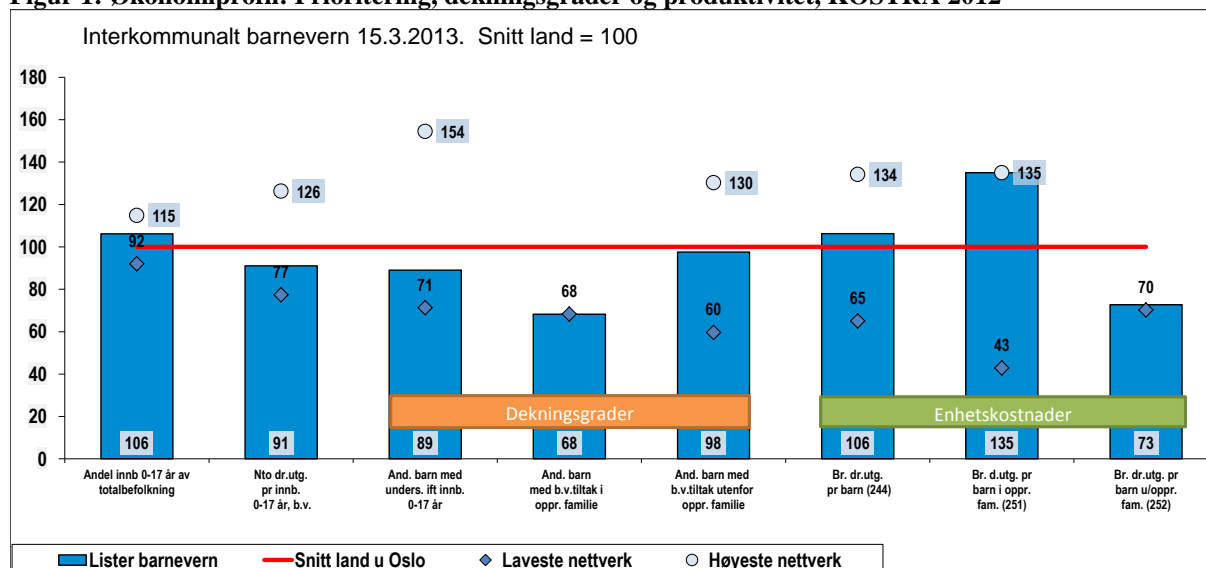
Lister barnevern har som målsetting å identifisere og avdekke omsorgssvikt på et tidlig stadium, slik at minst mulig inngripende tiltak avhjelper vanskene. Lister barnevern jobber for at våre hjelpetiltak skal være av endrende karakter og rettet mot kjerneproblematikken i familien. Endringsarbeid er ressurskrevende både for tjenesten og for familiene, men hvis målene nås så er barnevernet raskt ute igjen av saken. Tjenesten har 4 miljøterapeuter i fulle stillinger, som jobber med endringsarbeid. I tillegg samarbeider ansatte tett med de ulike kommunenes familiesentre.

Denne tjenesteanalysen vil belyse i hvilken grad barnevernet blir prioritert, dekningsgrad, som angir antall barn i målgruppen 0 – 17 år, hvor mange i tiltak i opprinnelig familie og utenfor opprinnelig familie. Den viser analyse av ressursbruk. Videre vil den inneholde en kvalitetsanalyse, resultater fra brukerundersøkelsen og medarbeiderundersøkelsen. Til slutt vil den gi en vurdering av resultateffektivitet, målsetninger og forbedringstiltak.

2 Ressursanalyse

Figuren nedenfor angir en økonomiprofil i forhold til prioriteringer, dekningsgrad og produktivitet. Landsgjennomsnittet er merket med rød strek og de blå søylene viser Lister barneverns samlede tall. Nettverket det vises til i diagrammet er kommunene Arendal, Tønsberg, Tvedestrand, Drangedal, Hægebostad & Audnedal, Vennesla & Iveland og Barnevern Sør.

Figur 1: Økonomiprofil: Prioritering, dekningsgrader og produktivitet, KOSTRA 2012



2.1 Prioritering

Den første søylen viser andel innbyggere i alderen 0-17 år av totalbefolkningen. Her ligger snittet i Listerkommunene noe over landsgjennomsnittet.

Den andre søylen viser kommunenes samlede utgifter til barnevern fordelt på antall innbyggere i alderen 0-17 år. Her ligger Lister barnevern litt under landsgjennomsnittet.

Dette tilsier at utgifter til barnevern er forholdsvis lavt prioritert i Lister i forhold til hvor mange barn vi har i målgruppen vår. Dette medfører en høy terskel for å ta inn saker.

Terskelnivået må i midlertid sees i sammenheng med hvilke andre hjelpetilbud til barnefamilier som finnes i Listerkommunene. Det er godt utbygde familiesentre i våre kommuner, og vi samarbeider tett med disse. Godt tverrfaglig arbeid rundt utsatte familier medfører lavere utgifter pr barn i målgruppen via barnevernsbudsjett selv om familiene mottar hjelp. Samtidig fører det også til at vi har færre «lette» saker, da disse følges opp av andre instanser, mens barnevernet tar tak i sakene der det er behov for mer omfattende innsats for å skape positive endringer. Spørsmålet er om det er mørketall som ikke blir fanget opp. Det kan tenkes ut fra disse tallene at en del barn som trenger hjelp ikke blir fanget opp i tilstrekkelig grad.

2.2 Dekningsgrad

Søylene i figurene er indekserte. Det vil si at Lister barneverns scor er fremstilt i % sett i forhold til landsnittet. Undersøkelsene på 89 betyr da at Lister barnevern har 11 % færre barn med undersøkelser i forhold til landsnittet.

Den første søylen viser hvor stor andel av barn i kommunene som det opprettes undersøkelse i forhold til. For Lister barnevern er dette tallet 89. Dette er under landsgjennomsnittet og litt lavt i forhold til andre kommuner i nettverket. Lister barnevern har et styrket mottak som saksbehandler alle bekymringsmeldinger inn til tjenesten. Mottaket arbeider med å gjennomgå bekymringsmeldinger, bistår klienter med henvisninger til samarbeidsinstanser der det er nødvendig, gjennomfører nettverksmøter og de igangsetter raskt «lettere» tiltak. Lister barnevern har lite henleggelse av meldinger. Terskelen for hvilke saker man iverksetter undersøkelser i er relativt høy og det vurderes ut fra om det kan være grunnlag for iverksettelse av endringsrettede hjelpetiltak i henhold til Lov om barneverntjenester.

Den andre søylen sier noe om andelen barn med hjelpetiltak. Her er tilsynelatende dekningsgraden lav. Lister barnevern har relativt få men ressurskrevende hjelpetiltak noe som kan være en forklaring her. Samtidig har Lister barnevern 4 miljøterapeuter som jobber aktivt inn i familier med omfattende utfordringer knyttet til omsorgssituasjonen. Lister barnevern går ikke inn med egne tiltak dersom andre kommunale instanser, som eks. familiesenter kan gi nødvendig hjelp. Samtidig er tallet en indikator på at Lister barnevern jobber for at tiltak fra barnevern skal være endrende og gå direkte på primærvanskene. Da blir det færre, mer intensive og kortvarige tiltak fremfor mange lette, langvarige og kompenserende tiltak. Kompenserende og stimulerende tiltak som SFO, barnehage og besøkshjem settes hovedsakelig inn som supplement til et endrende hovedtiltak. En del av tiltakene som tidligere ble iverksatt, som økonomisk bistand, støttekontakt, leksehjelp, etc. er ikke en del av tiltakskjeden i tjenesten i dag. Barnevernsektoren har klare føringer fra nasjonalt hold om å rette barneverntjenestens fokus inn mot de barna som trenger det aller mest, slik at vi klarer å få fanget opp hva som må til for å hjelpe dem. Da må vi heve terskelen noe, og en del barn som kanskje kunne trengt forebyggende tiltak vil måtte få den fra andre instanser.

Søyle tre dekningsgrad: Når det gjelder dekningsgrad i forhold til barn i tiltak utenfor opprinnelig familie ligger Lister barnevern nesten på landsgjennomsnittet. Dekningsgraden totalt er på 98 for Lister barnevern. Tallet angir nok et riktig bilde av andel barn som er i tiltak utenfor opprinnelig familie. Lister barnevern har siden oppstarten plassert mange barn i fosterhjem eller institusjon. Samtidig vil det være enkelte av samarbeidskommunene som statistisk sett burde hatt flere barn i tiltak utenfor opprinnelig familie. Opprettelsen av interkommunalt barnevern hadde som en målsetting å sikre bedre oppfølging og saksbehandling i de tyngste sakene, og det tror vi at vi er på vei til å gjøre.

2.3 Enhetskostnader

Søyle 1 enhetskostnader viser at utgiftene til drift av tjenesten (244) ligger noe over på landsgjennomsnittet. Utslag her er ulik fra de største til de minste kommunene i samarbeidet. Alle driftsutgiftene er fordelt etter kostnadsnøkkelen; 20 % flatt, mens 80 % etter befolkningsgrunnlaget 0 – 17 år. En slik kostnadsfordeling slår ulikt ut ved at Sirdal som den minste kommunen (20 % + 4.8 %) betaler inn en større del til fellesdrift enn eksempelvis Farsund (20 % + 28.4 %). Sett fra en annen side får Sirdal mye barnevernfaglig kompetanse

til kommunen når det er krevende saker. Utgiftene til felles drift av Lister barnevern har ligger relativt stabilt siden en liten økning i starten. Personalgruppen har blitt styrket betraktelig med øremerkede statlige midler. En økning i personalet gir økte kostnader til administrering som nødvendigvis ikke dekkes av øremerkede midler.

Utgifter til juridisk bistand, sakkyndige og tolketjenester utgjør en stor kostnad i tillegg til lønnsutgifter, men vi har redusert disse utgiftene de siste par år. Lister barnevern benytter i minkende grad sakkyndig bistand til utredninger, men opplever at rettsapparatet, med unntak av Fylkesnemnda oppnevner dette (eksempelvis tingretten). Ansettelse av egen jurist har resultert i mindre kostnader til juridisk bistand. Nå brukes kun ekstern advokat til hovedforhandlinger i Fylkesnemnd og rettsapparat.

Søyle 2 enhetskostnader viser at kostnader knyttet til funksjon 251 som er tiltak i opprinnelig familier er betydelig høyere enn landsgjennomsnittet og høyest i nettverket. Lister barnevern har en faglig profil som tilsier at vi prioriterer omfattende endringstiltak framfor lette kompensierende tiltak. Tiltakene blir på den måten dyrere pr bruker, men skaper også høyere hyppighet og innsats i hver familie slik at de har kontakt med barnevernet over kortere tid. Barn i Listerregionen mottar hjelpetiltak i gjennomsnittlig 3 år, mot 5 år som er landsgjennomsnittet. Tjenesten har 4 miljøterapeuter som erstatter bruk av private tiltaksaktører til å utføre endringstiltak i hjemmene. Disse lønnes av tiltaksmidler i funksjon 251. I enkelte av samarbeidskommunene er barnevernet inne med kostnadskrevende tiltak overfor enkeltbrukere. De sakene er så komplekse og utfordrende at man har måttet bruke private tiltaksaktører. For en av dem får vi statlig refusjon, men tiltaket er likevel svært dyrt for kommunen å drifte. Dette gir store utslag på funksjon 251.

Søyle tre, enhetskostnader pr barn som er plassert utenfor opprinnelig familie viser at vi har lave kostnader knyttet til barn i tiltak utenfor opprinnelig familie. Lister barnevern har hatt tett dialog med fosterhjemmene med henblikk i å redusere de økonomiske forsterkninger, og heller bedre oppfølging med veiledning og tett kontakt. Lister barnevern har utdannet to ansatte i omsorgsteamet til å gi veiledning i tilknytningsbasert omsorg (COS), som kan brukes istedenfor å yte ekstra økonomiske midler. Dette har vi lyktes godt med.

2.4 Oppsummering av ressursanalysen

Det bildet som vises av ressursanalysen gir et riktig bilde av Lister barneverns målrettede innsats. Tjenesten drives effektivt og med kostnader på landsgjennomsnittet. Dersom man tar i betraktning tallene for 2012 hadde tjenesten en stor andel akutt plasseringer med videre plasseringer i fosterhjem / institusjoner. Kostnader knyttet til dette viser likevel at driften er relativt god. Egen jurist utgjør en stor forskjell for hva det ville kostet dersom tjenesten skulle bruke eksterne advokater på et tidligere tidspunkt enn i dag.

Høye kostnader knyttet til funksjon 251 som er tiltak i opprinnelig familie er også i tråd med en ønsket dreining. Tjenestens visjon er tidlig inn med omfattende hjelp som skal utgjøre en forskjell. Tjenesten tror at bruk av egne miljøterapeuter og et tydeligere fokus på hjelp rettet mot primærvansker er en riktig vei å gå. Barnevernleder har i flere år informert kommunene om at det over en lang periode vil være høye kostnader både til tiltak i og utenfor opprinnelig familie. Dersom man har tro på at endring av primære vansker gir varige endringer av

omsorgssvikt vil man på sikt få færre barn plassert utenfor opprinnelig familie. Samtidig vil man ha omsorgsplasseringer å følge opp slik at begge funksjonene over år vil være høye.

Lave kostnader til funksjon 252 handler om en bevissthet omkring økonomi og at andre virkemidler kan brukes for å gi fosterhjemmene god oppfølging. Høyt fokus på å redusere økonomiske forsterkninger, og riktig veiledning bidrar til å redusere kostnadene til tiltak utenfor opprinnelig familie.

Lister barnevern er en kostnadseffektiv tjeneste med en bevisst og målrettet satsning på kjerneoppgaver. Barnevernet skal ikke jobbe med levekårsutfordringer, men avdekke og avhjelpe omsorgssvikt. Lister barneverns hjelpetiltak skal som hovedregel være for å unngå omsorgstiltak. Tjenesten har et relativt godt budsjett med gode rammer for faglig utvikling. Det viser seg igjen ved at tjenesten håndterer komplekse og alvorlige barnevernssaker uten å bruke ekstern hjelp. Høy og kunnskapsbasert kompetanses gir trygge ansatte som igjen kan gi god hjelp til de mest risikoutsatte barna i Lister regionen. Ressursene brukes dels i tråd med etterspørsel, men mest i tråd med ønsket faglig målsetning.

3. Kvalitetsanalyse

3.1. Resultatene fra brukerundersøkelsen

Lister barnevern har i forbindelse med deltakelse i effektiviseringsnettverk i regi av KS – kommunesektorens organisasjon gjennomført en brukerundersøkelse. Målet for undersøkelsen var økt innsikt i hvordan brukerne oppfatter tjenesten vår og på sikt økt brukervedvirkning og brukerdiallog.

Vi valgte å bruke det elektroniske svarskjemaet vi fikk tilgang til gjennom KS-samarbeidet; www.bedrekommune.no

- Først sikret vi forankring hos styringsgruppa og rådmenn i Lister barnevern.
- Informantene ble kontaktet av saksbehandlere som informerte om undersøkelsen.
- De fikk et informasjonsskriv med påloggingskode tilsendt i posten.
- Brukerveilederne fulgte opp med telefonsupport, og disse var også tilgjengelige ute i kommunene om informanter trengte praktisk hjelp med gjennomføringen.
- I tillegg ble informanter kontaktet med påminnelser for å få opp svarprosenten.
- Vi sendte tilbakemelding til målgruppen i etterkant av undersøkelsen, med analyse av resultatene, og vi gjennomførte dialogmøter med brukerne for å få økt forståelse for resultatene.

Vår målgruppe var:

- a) Barn og unge fra og med 9 år (også ettervern) som mottar hjelpetiltak
- b) Foreldre/foresatte til alle barn som mottar hjelpetiltak fra Lister Barnevern.

Brukerundersøkelsen kommer med påstander innenfor 7 dimensjoner:

Respondentene ble bedt om å gradere påstandene på skala fra 1 til 6, der 1 = helt uenig og 6 = helt enig, eller krysse «vet ikke».

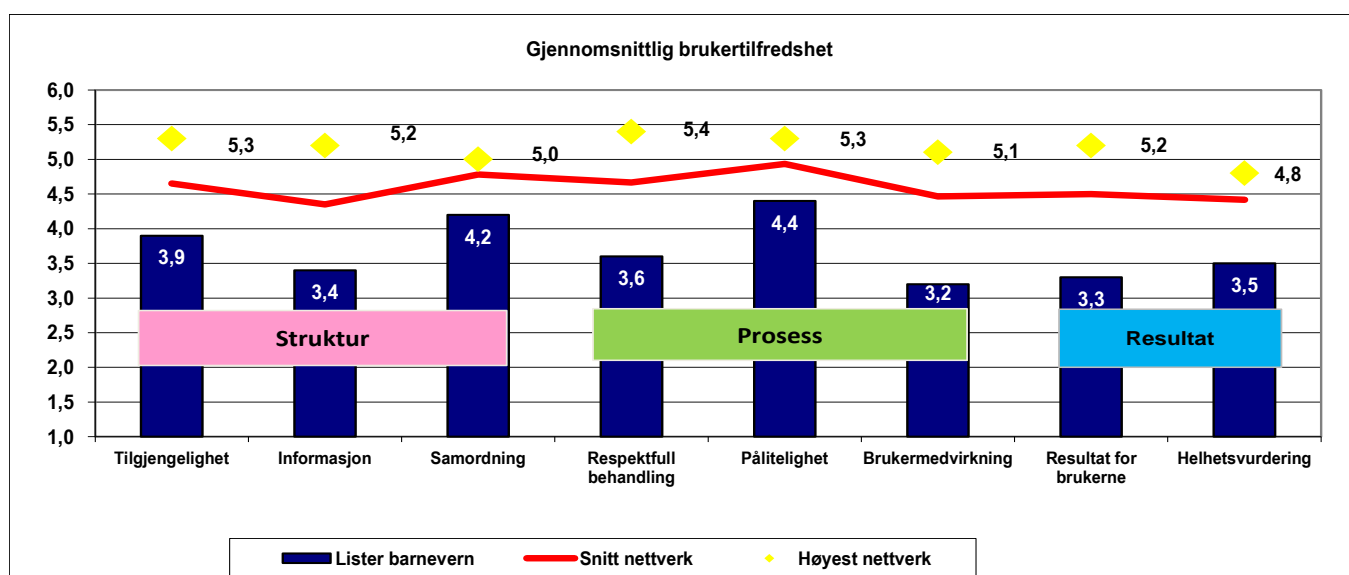
Respsjonen var som følger:

Utvalg	Respondenter	Svar	Svar-%
Barn 9-18 (23)	71	16	23
Foreldre/foresatte	90	27	30

En så lav svarprosent gjør at vi ikke kan trekke slutninger på generelt grunnlag. Enkeltfamilier som er svært fornøyd eller svært misfornøyd vil i stor grad påvirke det samlede resultatet. Resultatene gir oss likevel et bilde av hvordan 27 foreldre og 16 barn oppfatter oss som barnevern og vi ønsker å trekke lærdom ut av den tilbakemeldingen de gir oss.

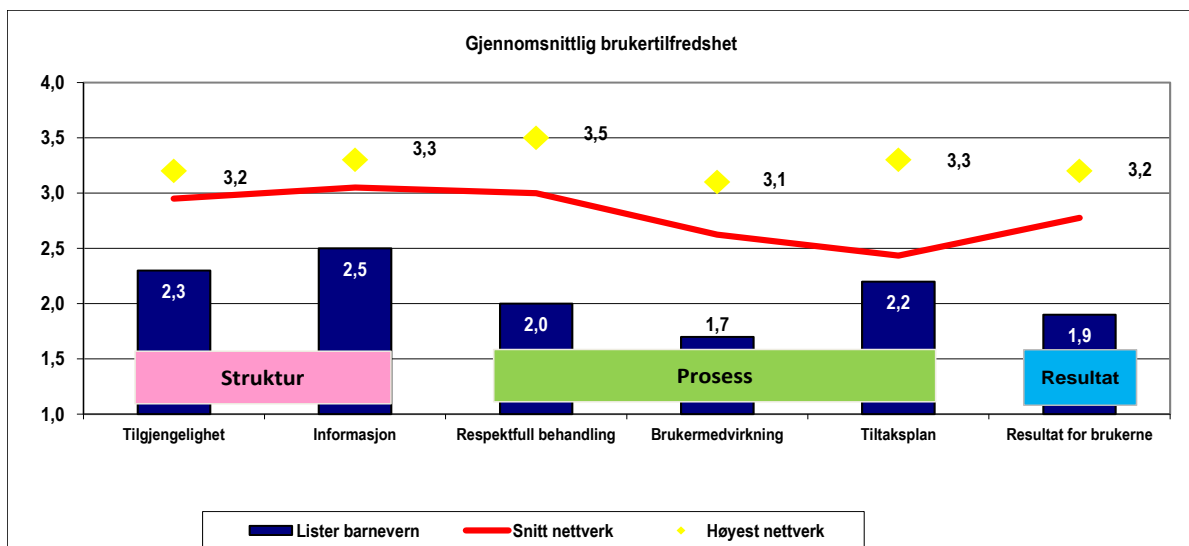
Figur 2 viser scoren for de foresatte. Figur 3 viser scoren fra barna. De blå søylene er Lister barneverns resultater. Den røde grafen viser gjennomsnittet i nettverket, og de gule punktene viser maxscoren i nettverket.

Lister barnevern scorer gjennomgående lavt sammenliknet med de andre i nettverket, men følger mønsteret til snittet i nettverket i forhold til hvilke dimensjoner vi scorer bedre og dårligere på. Noen av kommunene i nettverket er så ulike oss at det blir vanskelig å sammenlikne, mens andre har likere rammer.



Figur 2: Resultat for brukerundersøkelse, foresatte

Brukerne våre er under middels fornøyd med tjenestene de mottar innen en rekke av dimensjonene i brukerundersøkelsen. Dette tar vi alvorlig og vi ønsker å forstå hva vi må gjøre for at flere skal være fornøyd.



Figur 3: Resultat for brukerundersøkelse, spørsmål til barn

Flertallet av barna som har svart mener de i for liten grad blir hørt og tatt på alvor. Dette er et signal vi tar på alvor, og vi har bestemt at saksbehandlerne skal læres opp i barnesamtaler for at vi skal sikre økt fokus på dette i fremtiden. Vi vil også endre rutiner og legge inn økte krav til hyppig dialog med barna i alle ledd av saksbehandlingen for å bedre på dette.

Når vi går inn og ser på svarfordelingen på de ulike dimensjonene finner vi at det er stor variasjon mellom kommuner og mellom enkeltrespondenter. Det er klare tendenser til polarisering i tallmaterialet. 40,7 % sier seg helt enig eller enig i påstanden «Helhetlig sett er jeg fornøyd med barnevernet». 37 % sier seg uenig eller helt uenig i samme påstand.

Struktur:

Innen dimensjonen tilgjengelighet trekkes snittet ned av at en del sier seg litt uenig i at det er lett å komme i kontakt med barnevernet. Dette ønsker vi å løse ved å lage bedre løsninger for at telefonene overføres til andre når vi er opptatt slik at alle får snakket med noen når de ringer oss.

Vi ser at vi også må jobbe mer med å formidle informasjon på en god måte. Vi scorer relativt bra på dimensjonen samordning.

Prosess:

Vi ser på scoren under dimensjonen brukermedvirkning at vi må bli bedre på å involvere brukerne underveis med grundigere drøftinger rundt hvilke tiltak som kan hjelpe familien. I utarbeidelse av planer og evalueringsprosesser må både barnets og foreldrenes stemme komme klarere frem. Vi tror at dette også vil ha innvirkning på scoren på dimensjonen respektfull behandling, der gjennomsnittet trekkes ned av at en del føler vi ikke tar dem tilstrekkelig på alvor. Vi scorer relativt godt på dimensjonen pålitelighet.

Resultat:

Vi hadde håpet å se en høyere score på dimensjonen resultat for brukeren. 44,4 % sier seg helt enig eller enig i påstanden «Hjelpen fra barnevernet bidrar til at mitt barn utvikler seg på en god måte». 44,4 % sier seg helt uenig eller uenig i samme påstand. Hva kjennetegner de som er fornøyde, og hva gjør vi feil der folk er misfornøyde. Vi forventer ikke å ha 100 %

fornøyde brukere, men vi bør vite noe om hva som skaper misnøye og forsikre oss om at dette ikke handler om at vi behandler folk på en lite tilfredsstillende måte, eller gjør feilvurderinger i saker.

Dialogmøter:

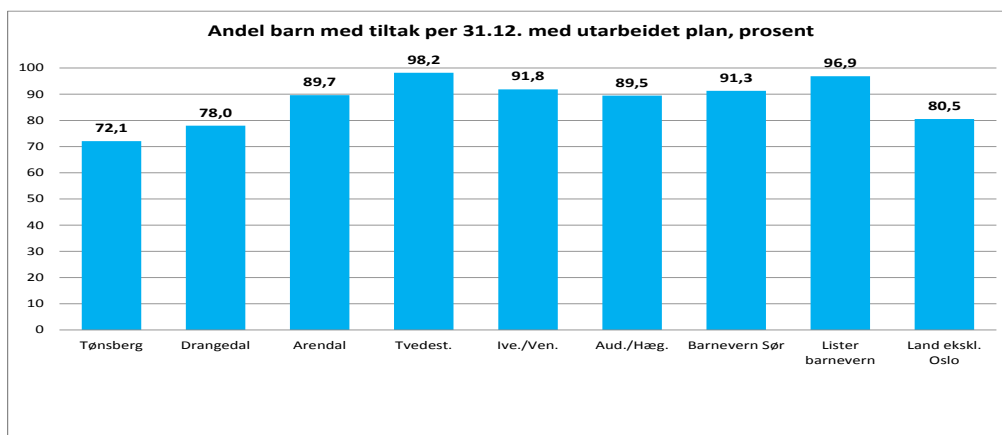
Vi ville lære mer. Vi inviterte derfor til tilbakemeldingsmøter for alle i utvalget vårt der vi ønsket dialog med brukerne. Vi ba dem om hjelp til å forstå resultatene og om konkrete råd for å bedre brukermedvirkningen i fremtiden.

Det møtte en bruker på dialogmøtet. Brukertilbakemeldingen vi fikk var blant annet at vi kunne oppmuntre familier til å ta med seg en objektiv støtteperson på møter som kunne hjelpe dem å få med seg alt, og være en dialogpartner etter møter slik at man unngår misforståelser grunnet stress og engstelse under møter. Vi fikk også høre at det hadde vært bedre om vi presset litt mer på for å ta tak i hovedproblemet, i stedet for å sette inn avlastning. Dette stemmer godt med tjenestens målsettinger og var godt å få bekreftet fra en bruker. Et annet tema var viktigheten av at vi gir tilbakemelding til foreldrene etter samtaler med barna slik at de vet hva barna kan trenge i etterkant.

Vi jobber også med å sette sammen et brukerråd som vi kan få innspill fra når vi setter sammen rutiner, eller planlegger endringer i virksomheten. Vi håper ut fra dette å bli en bedre barneverntjeneste for alle våre familier.

3.2 Andre kvalitetsindikatorer

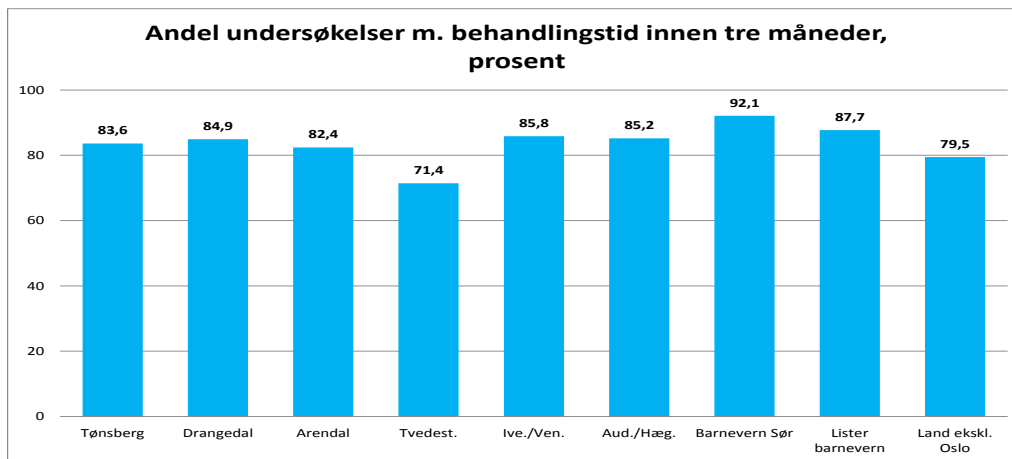
Prosesskvalitet



Figur 4: Andel barn med tiltak med utarbeidet plan

Lister barnevern ligger godt an når det gjelder utarbeidelse av tiltaksplaner. Vi ønsker å jobbe videre med å få større brukermedvirkning i dette arbeidet, og med å få planene til i større grad å bli levende arbeidsredskap, som alle involverte kjenner og er enige om.

Resultatkvalitet



Figur 5: Andel undersøkelser med behandlingstid innen tre måneder

Lister barnevern overholder 3 måneders fristen på undersøkelser i de fleste saker. Det er tjenestens målsetting av overholdelse av lovpålagte frister skal ha høyt fokus. Det er for de fleste av våre familier en stor belastning å bli undersøkt av barnevernet. Vi må derfor hele tiden gjøre vurderingene av om saken er tilstrekkelig belyst eller ikke, slik at undersøkelser ikke trekker unødige ut i tid. Dersom man ikke klarer å overholde 3 måneders frist, kan barnevernet unntaksvis utvide fristen til 6 måneder. Utvidet frist skal begrunnes godt og søkes fylkesmannen om. Det vil som hovedregel være enten forhold som dukker opp i allerede pågående en undersøkelse eller mer alvorlige bekymringer i samme periode som kan utløse utvidet frist.

En annen indikator på kvalitet er at vi får tilbakemelding fra fylkesnemnda om at vi gjør faglig godt belyste utredning av omsorgsbetingelsene til små barn. Dette gjelder de barna der barnevern legger frem saken for fylkesnemnda med forslag om omsorgsovertakelser. Fylkesnemnda ser at tjenesten har en målrettet innsats på tidlig intervensjon, og vi ser at sakene vi tar til nemnd går igjennom uten bruk av sakkyndig utredning. Dette er i tråd med målsettingene vi har for tjenesten.

3.3 Oppsummering av kvalitetsanalysen

I følge de objektive indikasjonene er kvaliteten på tjenesten tilfredsstillende. Tilbakemeldinger vi får fra samarbeidspartnere og fra fylkesnemnda forteller oss også at vi gjør mye riktig. Det er særlig innsatsen mot de minste barna som tjenesten får gode tilbakemeldinger om. I saker med de minste barna krever det store ressurser både for å undersøke omsorgsferdighetene godt nok, prøve ut tilstrekkelig med tiltak og eventuelt belyse saken godt for fylkesnemnda som er neste beslutningsorgan etter kommunen.

Brukerundersøkelsen viser oss i midlertidig at vi fortsatt har en vei å gå med tanke på å skape reell brukermedvirkning, og sørge for god informasjonsflyt i sakene hele veien igjennom.

Vi ser også en klar tendens til at vi i for liten grad klarer å involvere barna i egne saker, og snakke skikkelig med dem. Dette tar vi svært alvorlig, og vi setter i gang strakstiltak for å forbedre oss på dette feltet.

En av tjenestens sterke sider er en klar profil, med en kunnskapsbasert tilnærming til barnevernsfeltet og klare målsettinger om å hjelpe de som trenger det mest på en slik måte at hjelpen gir varig bedring. God organisering fører til få fristoverskridelser og gjør at vi får tiltaksplanene på plass.

En av tjenestens svake sider er brukermedvirkning. Vi svikter nok på det å ta oss tid til skikkelige drøftinger med familiene vi jobber med, slik at de forstår hvordan vi tenker og blir i stand til å påvirke i større grad.

En annen svakhet som kommer frem er mangelfull involvering av barna. For lite dialog og for liten påvirkningsmulighet. Dette er et felt vi håper å se store endringer på når vi evaluerer oss selv med ny bruker undersøkelse et lite stykke frem i tid.

4 Medarbeidere i tjenesten

4.1 Resultater fra medarbeiderundersøkelsen

Medarbeiderundersøkelsen viser at de ansatte er tilfredse på de fleste områder. Vi har utfordringer når det gjelder fysisk arbeidsmiljø, med trange kontorer som to-tre saksbehandlere må dele på og dette gir utslag på både innklimate og mulighet for å arbeide uforstyrret. Samtidig gjør det at vi alle er samlet på et sted at vi får et tett og godt kollegialt fellesskap som er inkluderende og lærerikt. En annen utfordring er at vi er mange, og at dette medfører at det kreves mye å samle alle og ta alle med på råd når beslutninger skal tas. En del ansatte ønsker å være mer delaktige i beslutninger. Flere føler at de gjerne ville hatt tettere kontakt med nærmeste leder, og at denne hadde bedre innsikt i hva arbeidsdagen inneholdt for den enkelte.

Vi føler oss også presset på tid, og føler det til tider kan være vanskelig å leve opp til krav som stilles fra ledelsen, men på de aller fleste utsagnene svarer medarbeiderne med femmere og seksere, og vi konkluderer med at Lister barnevern i det store og hele er godt fornøyd med arbeidsmiljøet. Sammenliknet med brukerundersøkelse gjennomført i 2011 har enkelte dimensjoner (f.eks «innhold i jobben») gått litt opp og andre (f.eks «nærmeste leder») litt ned. I snitt ligger vi nå samlet på 4,5 vs 4,9 i 2011. Dette kan ha sammenheng med at vi er blitt flere og at lederne har hatt mindre tid til hver saksbehandler, samtidig som vi har omorganisert teamene våre.

4.2 Kompetanse

Lister barnevern har hatt et omfattende og målrettet fokus på kompetanseheving siden oppstarten. Vi har valgt ut tema og metoder som vi ønsket å implementere og vi har gjennomført grundig opplæring av alle ansatte i disse metodene slik at kompetansen har satt seg i kollegiet. Eksempelvis Kvellometodikk, voldsopplæring m/ ATV, familierådupplæring og nå nylig tiltaksplanarbeid.

Vi har også videreutdannet saksbehandlere i metoder vi behøver i vårt utrednings- og tiltaksarbeid. Eksempelvis Marte meo metoden, Circle of security, ICDP, arbeid med minoritetsfamilier, arbeid med rusproblematikk. Egne miljøarbeidere er også

kompetanseheving ved at vi får utviklet gode egne tiltaksarbeidere som kan hjelpe flere familier på en god måte.

4.3 Sykefravær

Lister barnevern har siden oppstarten og frem til 2012 slitt med et stort sykefravær på over 14 % på langtidssykefravær. Korttidsfraværet har hele tiden vært svært lavt. Det siste året har derimot dette snudd slik at sykefraværet nå nærmer seg 4 % (april 2013). Dette er gledelig og har flere årsaker. Tjenesten har hatt en «boom» av gravide og dette har gitt et høyere sykefravær. Disse er nå tilbake i jobb og sykefraværet har dermed gått noe ned.

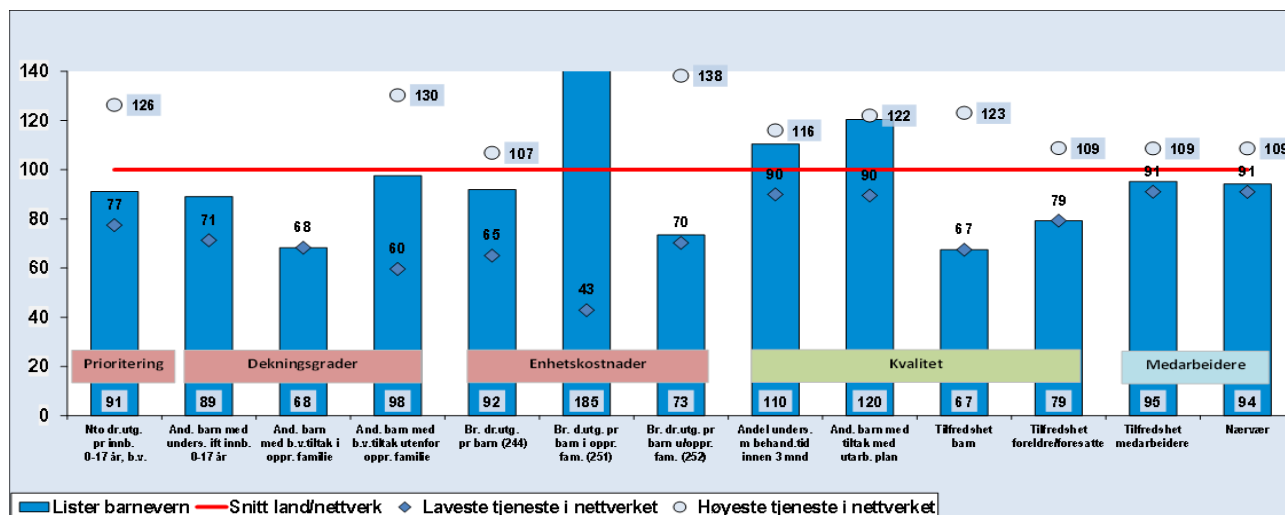
4.4 Oppsummering medarbeidere

Ansatte gir uttrykk for god trivsel, medvirkning i viktige prosesser og opplever seg kompetente til arbeidsoppgavene. Ledelsen har hatt fokus på opplæring og utdanning hvilket har gitt et trygt, handlekraftig og faglig sterkt personale. Ansatte følger lojalt opp tjenestens prioriterte målsetninger og fokusområder og gir uttrykk for at sammen drar vi «lasset».

Lister barnevern har en tilfreds og stabil bemanning. Det er en relativt ung personalgruppe med svangerskap og permisjoner knyttet til det. Langtidssykefraværet har over tid vært noe for høyt, og skyldes forhold som på mange måter ikke er arbeidsrelatert. Samtidig ser vi at slitasjen og belastningen på de ansatte er stor og det er viktig å ha et forebyggende perspektiv med god prosessveiledning, og hyppig oppfølging for både å forebygge sykefravær og å følge opp sykefravær.

5 Vurdering av resultateffektivitet

Figur 6: Tjenesteprofil



Når vi ser på prioritering og dekningsgrader finner vi tegn på at barnevern ikke er veldig høyt prioritert i våre kommuner. Vi prioriterer hardt og får lite tid til ren forebygging. Dette gjenspeiler seg også i svar fra medarbeidere om at de føler at tiden er knapp. Brukermedvirkning er kanskje det feltet vi ubevisst har nedprioritert i en hektisk hverdag. Det å bruke litt lenger tid til å bli kjent med personene vi skal hjelpe, og finne en felles plattform å jobbe ut fra er noe vi vil etterstrebe fremover.

Når man ser driftsutgiftene opp mot medarbeiderundersøkelsens resultater kan vi si oss godt fornøyde med resultateffektiviteten. Medarbeiderne gir tilbakemelding om god trivsel, gode rammer for faglig vekst og spennende arbeidshverdag.

Personalet har vært gjennom omfattende kompetanseheving på de fleste områder innenfor barnevernsektoren. Ansettelse av egen jurist har betydd trygghet for ansatte og gitt saksforberedelsene i de tyngste sakene et kvalitetsmessig løft. Samtidig har utgiftene til ekstern juridisk bistand gått ned til tross for økt saksmengde. Ansettelse av egne tiltaksarbeidere har tilført tjenesten god og bred kompetanse til å drive omfattende endringsarbeid i familiene, uten å måtte kjøpe eksterne tiltaksaktører.

Vi ser at vi har gode resultater på objektive kvalitetsindikatorer som andel undersøkelser innen fristen, og andel tiltakssaker med tiltaksplan.

Lister barnevern ligger lavt i forhold til landsgjennomsnittet når det gjelder tiltak i opprinnelig familie. Samtidig er disse tiltakene kostbare. I alle Lister barneverns kommuner er det godt utbygde familiesenter. Vi overlater de lettere hjelpetiltakene til disse, mens vi jobber med de tyngre og mer komplekse utfordringer foreldre strever med i omsorgsutøvelsen. Disse tiltakene er dyre og mer krevende både for tiltaksarbeideren og familiene, men kan også føre til større endring og varige resultater dersom vi når målene våre.

Vi ser av resultatene på brukerundersøkelsen at brukerne kun er middels fornøyde med tiltakene de har mottatt. Dette kan ha sammenheng med at endringstiltak er krevende og slitsomt mens det står på, og at vi har hatt for lite fokus på brukermedvirkning og informasjonsflyt i sakene. Vi har derfor satt dette på dagsorden og gjennomført opplæring i en ny tiltaksplan som inkluderer brukerne mer. God og åpen dialog fortløpende i sakene er nå et viktig fokus for oss, og vi har satt krav om hyppigere dialog med barna.

Lister barnevern har en egen gruppe som følger opp barn utenfor opprinnelig familie. Her er enhetskostnadene lavere enn landsgjennomsnittet. Det er stort fokus i gruppa på å styrke fosterhjemmene på andre måter enn økonomisk kompensasjon. Grundig veiledning og tett oppfølging har erstattet økt lønn. På den andre siden hadde tjenesten i 2012 mange kortvarige akutt plasseringer. Det gir også utslag på lave kostnader i funksjon 252.

Lister barnevern er en stor interkommunal barneverntjeneste med bygdekommunene Kvinesdal og Sirdal, i tillegg 3 like store bykommuner, Farsund, Flekkefjord og Lyngdal. De 3 bykommunene er forholdsvis like i saksmengde og utfordringer. Det utfordrer den daglige driften og tilgjengeligheten.

Lister barnevern vurderer i det store og hele at resultat effektiviteten er tilfredsstillende. Det gjøres mye godt barnevernarbeid, og da særlig i forhold til de mest alvorlige barnevernssakene. Tjenesten har siden oppstarten jobbet målrettet mot den faglige profileringen som anses å være nasjonalt ledende. Det vil si fokusert innsats rettet mot de minste barna, mer bruk av endringsrelaterte hjelpetiltak, kortere tid for utprøving av hjelpetiltak før omsorgen overtas, og kompetanseheving knyttet til de områder hvor tjenesten har størst behov.

Lister barnevern har brukere som etterlyser bedre tilgjengelighet og bedre dialog med saksbehandler. Resultatet er det samme for barna. Her vil tjenesten gjøre endringer slik at saksbehandlerne både i undersøkelser og i tiltaksarbeid har en tettere og mer gjensidig dialog med barna og deres foreldre. Slik mener vi at vi vil nå et nivå som er godt nok for våre brukere.

6 Mål og forbedringstiltak

<i>Mål</i>	<i>Tiltak</i>	<i>Frist</i>	<i>Ansvar</i>
<i>Opprette brukerråd</i>	<i>Rekruttering Oppretting og konstituering</i>	<i>Innen januar 2014</i> <i>Innen april 2014</i>	<i>Saksbehandlerne</i> <i>Fagutvikler og leder</i>
<i>Bedre kvalitet på samtalene med barna</i>	<i>4 ansatte på opplæring i barnesamtalen</i>	<i>Høst 2013 og vår 2014</i>	<i>Fagutvikler i samarbeid med Tønsberg barneverntjeneste og RVTS*</i>
<i>Hyppigere samtaler med barn</i>	<i>Etterspørre og avviksrapportere</i>	<i>Fortløpende</i>	<i>Gruppeledere</i>

<i>Bedre fortløpende dialog m familiene. Tydelighet rundt bekymringsnivå.</i>	<i>Bruk av myndighetskala. Grundig gjennomgang av sak med familien ved avslutning av undersøkelser og evaluering av tiltak</i>	<i>Fortløpende</i>	<i>Saksbehandlerne Etterspørres av gruppeledere og fagutvikler</i>
<i>Mer medvirkning i tiltaksplan</i>	<i>Nye planer tas i bruk med evalueringsfelt der aktørene scorer progresjon</i>	<i>Fortløpende</i>	<i>Saksbehandlere Gruppeledere Fagutvikler</i>

**RVTS: Regionale ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging.*

