



Sluttrapport for

Digitale innbyggertjenester og saksbehandlingsstøtte i barnevernet

Konseptfase

Versjon 1.00

1 INNHOLD

1	Innhold.....	2
2	Oppsummering	3
3	Innledning	5
3.1	Målgrupper for rapporten	5
3.2	Kort om barnevernet.....	5
3.3	Hvorfor gjennomføre prosjektet?	6
3.4	Begrepsbruk.....	8
3.5	Nasjonale føringer og nasjonale komponenter	10
3.6	Om FIKS-plattform og -rammeverk.....	11
3.7	Kjente rammebetingelser og utfordringer	11
4	Arbeidet i konseptfasen	12
4.1	Prosjektgjennomføring	12
4.2	Tjenestedesign	14
4.3	Informasjonsflyt og aktører	19
4.4	Gevinster	19
4.5	Markedsdialog	20
5	Tjenestedesign	24
5.1	Intervjuer	24
5.2	Personas.....	24
5.3	Brukerreise	26
5.4	Brukergrensesnitt.....	31
6	Informasjonsarkitektur og nasjonalt kvalitetssystem.....	39
6.1	Hva menes med nasjonalt kvalitetssystem?	39
6.2	De viktigste elementene i BBIC	39
6.3	Forbedringer av kvalitetssystemet.....	42
6.4	Konsekvenser for nye IT-løsninger	42
7	Informasjonsflyt og aktører	43
8	Gevinster.....	46
9	Krav til funksjonalitet for kommunale barnevernsløsninger	49
10	Målbilde og realiseringsstrategi.....	54
10.1	Innledning.....	54
10.2	Områder i målbildet.....	54
10.3	Ambisjonsnivå.....	57
10.4	Presentasjon av realiseringsstrategier	59
10.5	Vurdering av realiseringsstrategier	60
10.6	Valgte realiseringsstrategier	66
11	Konklusjon og anbefaling for veien videre	67
12	Vedlegg 1 – Personas.....	69
13	Vedlegg 2 – Brukerreiser.....	82
14	Vedlegg 3 – Brukergrensesnitt	87

2 OPPSUMMERING

Barnevern er en av de viktigste oppgavene i det offentlige. Stat og kommune har ulike oppgaver innenfor barnevernet, og er avhengige av å samarbeide godt for å levere en god, helhetlig tjeneste til tjenestemottakerne.

I de siste årene er det gjennomført flere vurderinger av kvaliteten til IT-løsningene som benyttes i barnevernet. Hovedkonklusjonene er at

- Tjenestemottakere får ingen hjelp av IT-løsninger til å ha oversikt over saken sin eller å utøve brukermedvirkning
- Ansatte i barnevernet får liten hjelp av IT-løsninger til å levere barnevernstjenester som er effektive, forsvarlige og av høy kvalitet
- Ledere i barnevernet får liten hjelp av IT-løsninger til å lede, styre og rapportere i barnevernet på en god måte
- Det finnes ingen god støtte for digital samhandling når de ulike aktørene i og utenfor barnevernet skal kommunisere eller overføre informasjon

Dette prosjektet har som overordnet målsetning å forbedre barnevernet gjennom å forbedre IT-løsningene som brukes av tjenestemottakere og ansatte i barnevernet.

Arbeidet i denne konseptfasen har bygget videre på tidligere arbeid, blant annet Bufdirs rapport om nasjonalt kvalitetssystem og samordnet forvaltning i barnevernet (2016), samt Trondheim kommunes arbeid med evaluering av IT-løsning i barnevernet (2014), målbilde for barne- og familieområdet (2015) og prosjekt for ny IT-støtte i barnevernet (2016).

Prosjektet følger Difis rammeverk for prosjektgjennomføring (Prosjektveiviseren). Denne rapporten beskriver arbeidet som er gjort i prosjektets konseptfase. De deltagende organisasjonene i konseptfasen har vært Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), KS, og kommunene Trondheim (prosjekteier og leder av styringsgruppa), Oslo, Asker, Bærum, Kristiansand, Stavanger og Bergen. Lørenskog har også vært med som følgekommune i prosjektet.

Prosjektet har benyttet tjenestedesign som metodikk i arbeidet med å forstå og kartlegge brukerbehov. Arbeidet har inkludert brukerintervjuer, utforming av personas (personifisering av målgruppe), brukerreiseworkshop og utforming av skisser til brukergrensesnitt.

Prosjektet har kartlagt de ulike aktørene som barnevernet samhandler med, samt hva slags samhandling det er snakk om. Totalt ble det identifisert 83 aktører og over 300 samhandlinger. Samhandlingene skjer i forskjellige kanaler, men hovedvekten er på brev og telefon.

Prosjektet har utarbeidet en kvalitativ beskrivelse av de ulike gevinstene som kan realiseres ved å gå videre med prosjektet. Det vil være gevinster både for tjenestemottakere, barnevernet og det offentlige generelt.

Prosjektet har utarbeidet enn oversikt over nødvendig funksjonalitet i kommunale barnevernløsninger. Dette har bidratt til å gi en oversikt over de viktigste områdene som må dekkes i fremtidige løsninger, som vil være et veldig godt utgangspunkt når man senere skal utarbeide kravspesifikasjoner i planleggingsfasen.

Prosjektet har gjennomført en markedsdialog for å mobilisere eksisterende og nye leverandører til å ønske å levere IT-løsninger til barnevernet, samt for å få innspill fra markedet i utforming av målbilde og realiseringsstrategi. Markedsdialogen har bestått av en dialogkonferanse hvor 16 leverandører var til stede, samt én-til-én-møter med leverandørene hvor man diskuterte et

innspillsnotat som hver leverandør hadde sendt inn. I én-til-én-møtene var det stor interesse og stort engasjement hos ulike leverandører for å videreutvikle dagens løsninger eller å utvikle nye løsninger

Prosjektet har jobbet med å definere et målbilde som består av ulike områder som må håndteres i prosjektet. Målbildet består av tre områder:

1. **Kommunale barnevernsløsninger**, som er funksjonalitet som støtter tjenestene som leveres av det kommunale barnevernet. Eksempler på kommunale barnevernsløsninger er støtte til saksbehandling og barnevernvakt.
2. **Innbyggertjenester**, som er tjenester som leveres til innbyggere (og andre eksterne aktører). Eksempler på innbyggertjenester er innsyn i egne saksdokumenter og å gi/ta samtykke.
3. **Nasjonale komponenter for barnevern**, som er felles nasjonale ressurser, både digitale og ikke-digitale, som eies og forvaltes nasjonalt. Eksempler på nasjonale komponenter for barnevern er et nasjonalt kvalitetssystem for barnevern og en standarder for meldingsutveksling.

For hver av de tre områdene har prosjektet vurdert ulike realiseringsstrategier, som er ulike måter å skaffe til veie nye IT-løsninger innenfor de ulike områdene. De ulike realiseringsstrategiene varierer mellom hvem som har hovedansvaret (kommuner eller stat), hvorvidt arbeidet skal skje i samarbeid mellom kommune og stat eller ikke, og på hvilken måte man involverer leverandørmarkedet.

Med bakgrunn i arbeidet i konseptfasen, har prosjektet valgt følgende realiseringsstrategier:

For **kommunale barnevernsløsninger** har prosjektet valgt realiseringsstrategien «*Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på felles kravspesifikasjon(er), med lokale tilpasninger*». Dette innebærer at et samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat utarbeider kravspesifikasjon(er) for kommunale barnevernsløsninger. Deretter går noen kommuner til anskaffelse basert på kravspesifikasjonen(e), med eventuelle lokale tilpasninger. Dette vil forhåpentligvis føre til at ulike leverandører vinner konkurransene i ulike kommuner, som skaper et marked for nye og bedre standardløsninger som mindre kommuner kan anskaffe.

For **innbyggertjenester** har prosjektet valgt realiseringsstrategien «*Nasjonal anskaffelse/utvikling av innbyggertjenester*». Dette innebærer at et samarbeidsprosjekt mellom stat og kommune utvikler/anskaffer innbyggertjenester for det kommunale barnevernet, hvor staten har hovedansvar for utvikling. Leverandører/konsulenter vil involveres gjennom innleie til utvikling, samt ev. kjøp av tilleggsmoduler.

For **nasjonale komponenter for barnevern** har prosjektet valgt realiseringsstrategien «*Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern i samarbeid med kommuner og andre interessenter*». Dette innebærer et samarbeidsprosjekt mellom stat og kommune utvikler nasjonale komponenter for barnevern, hvor staten har ansvar for utvikling og forvaltning.

3 INNLEDNING

3.1 Målgrupper for rapporten

Denne sluttrapporten er skrevet for flere ulike målgrupper:

- Styringsgruppa i prosjektet
- Barne- og likestillingsdepartementet
- Andre interessenter i det offentlige
- Leverandører
- Andre private interessenter

Siden rapporten er skrevet med tanke på at den skal offentliggjøres på internett, kan det hende noen områder beskrives i mer detalj enn det som er nødvendig for én spesifikk målgruppe. Eksempelvis vil det være mange som leser denne rapporten som kjenner veldig godt til barnevernet. Vi har likevel valgt å ta med et kapittel som gir en rask introduksjon til barnevernet.

3.2 Kort om barnevernet

Barnevern er en av de viktigste oppgavene i det offentlige. Stat og kommune har ulike oppgaver innenfor barnevernet, og er avhengige av å samarbeide godt for å levere gode, helhetlige tjenester til tjenestemottakerne.

Det er Lov om barnevernstjenester (barnevernloven) som setter rammene for hva barnevernet skal være og hvilket ansvar de ulike offentlige instansene har. Formålet med barnevernloven er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid, samt å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår.

Opgavene til det kommunale barnevernet inkluderer:

- Vurdering av bekymringsmeldinger, undersøkelse, iverksetting og evaluering av eventuelle tiltak. Disse tiltakene kan variere i type og alvorlighetsgrad, fra råd og veiledning til foreldre til omsorgsovertagelse og plassering av barnet i f.eks. institusjon eller fosterhjem.
- Bosetting og oppfølging av enslige mindreårige flyktninger
- Akutt barnevernvakt på kveld og helg
- Forebyggende arbeid/lavterskelarbeid

Det statlige barnevernet består av Barne- og likestillingsdepartementet (BLD), Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), Barne- ungdoms- og familieetaten (Bufetat) og fylkesmennene. Det statlige barnevernet ledes av departementet.

Opgavene til det statlige barnevernet inkluderer:

- Etablering og drift av institusjoner (noen av disse institusjonene driftes av private aktører som en tjeneste som kjøpes av det statlige barnevernet)
- Rekruttering, opplæring og formidling av fosterhjem
- Bistå barneverntjenesten i kommunen med plassering av barn utenfor hjemmet (f.eks. i institusjoner eller fosterhjem)
- Tilsyn av det kommunale barnevernet
- Endringer av lovverk
- Forskning på barnevernet og utdanning av personer som skal jobbe i barnevernet

- Oslo kommune har særskilte bestemmelser og kommunen v/Barne- og familieetaten har selv ansvar for de statlige oppgavene (de tre første kulepunktene).

3.2.1 Aktørene involvert i barnevernet

Mange ulike aktører er involvert i barnevernsarbeidet. Noen av disse inkluderer:

- Tjenestemottakere: Foreldre, barn, fosterforeldre, nettverk (slekt, familie, venner)
- Internt i kommunen: Skoler, barnehager, PP-tjeneste, kommunal helsetjeneste, helsestasjoner, økonomi- og regnskapsenheter, kommuneadvokat
- Andre aktører i det offentlige: Politiet, UDI, IMDI, Fylkesnemnda for barnevernet og Helsevesenet inkl. BUP
- Private aktører: Ideelle organisasjoner, private tiltaksaktører

3.3 Hvorfor gjennomføre prosjektet?

Det er gode grunner til å tro at man kan oppnå store forbedringer i barnevernet ved å gjennomføre prosjektet. **Kvaliteten** på barneverntjenesten kan forbedres betydelig fordi ansatte kan bruke arbeidstiden sin mer **effektivt**. Tid man sparer på manuelle prosesser kan frigjøres til å gjøre verdiskapende arbeid, som å gjennomføre barnesamtaler. Saksbehandlingstiden kan kortes inn betydelig, slik at man kan få undersøkt bekymringsmeldinger hurtigere og dermed gi barna hjelp raskere. Tjenestemottakere vil kunne oppleve bedre **kommunikasjon** med barnevernet gjennom sikre digitale kanaler. De vil også lettere kunne få oversikt over sin sak og det vil kunne være lettere å sette seg inn i hva barnevernet gjør og hvorfor. Frister og lovkrav vil kunne sikres i større grad. Man vil kunne få bedre styringsinformasjon og statistisk informasjon på området. Som en bieffekt av det overnevnte, vil ansatte i barnevernet vil kunne oppleve å få brukt sin faglige kompetanse i større grad, ettersom man kan bruke mindre tid på administrative oppgaver. Det er ikke bare verdiskapende å få mer tid til barnesamtaler, enn til å kopiere og arkivere dokumenter, det vil også kunne bidra til bedre arbeidsmiljø, mindre turnover og mindre sykefravær.

I de siste årene er det gjennomført flere utredninger og analyser av barnevernet. Disse er gjennomført både av kommunene selv og av det statlige barnevernet. Det er mange fellestrekk ved funnene i vurderingen av dagens situasjon, og mange av funnene er knyttet til digitale verktøy:

- Det er vanskelig for tjenestemottakere å kommunisere med barnevernet gjennom andre kanaler enn telefon, brev eller oppmøte fordi det ikke er noen sikre elektroniske kommunikasjonskanaler.
- Både tjenestemottakere og ansatte i barnevernet opplever det som vanskelig å holde oversikt over viktige dokumenter, som vedtak og samtykker. Den manglende totale oversikt over saksdokumenter og vedtak kan utgjøre en trussel mot rettssikkerheten til tjenestemottaker. Dette er også en utfordring for barnevernets evne til å ha tilstrekkelig oversikt og kontroll
- Det er utfordrende å sende inn bekymringsmeldinger til barnevernet på en effektiv, sikker og digital måte. Bekymringsmeldinger meldes enten ved å møte opp hos barnevernet, ringe eller å sende brev. Bekymringsmeldinger sendt som brev tar unødig lang tid, noe som kan være alvorlig for barn som trenger rask hjelp. I tillegg er det mulig at bekymringsmeldinger blir sendt til feil avdeling eller bydel i kommunen, noe som igjen medfører økt behandlingstid og risiko for at sensitive opplysninger kommer på avveie.
- Dagens applikasjoner er i tillegg til å gi dårlig prosesstøtte også preget av ustabilitet, foreldet teknologi og dårlig brukskvalitet. Det er utfordrende å gjøre saksbehandlingen riktig og det er lett å gjøre feil. Svak prosesstøtte går ut over effektiviteten og kvaliteten i

saksbehandlingen. Tid man taper som konsekvens av manglende prosessstøtte går ut over tid til rådighet for barnevernfaglige prosesser som barnesamtaler og observasjoner.

- Dagens IT-støtte er preget av manuelle prosesser. Mange kommuner bruker fysiske arkivmapper for å bevare dokumenter i en barnevernssak, noe som går ut over kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen. Det samme gjelder det at mange kommuner ikke har mobile løsninger for å skrive referat og lignende.
- Dagens mest brukte løsning for barnevernvakt er en gammel løsning fra 90-tallet og har mangler i brukergrensesnitt, begrensede muligheter for rollestyring og ingen integrasjon med andre systemer. Barnevernvakten har ingen mulighet til å sjekke om noen de kommer i kontakt med har aktiv barnevernssak i egen eller andres kommuner. Dette kan medføre at barnevernvakten potensielt kan stå uten vesentlig informasjon når de skal ta beslutninger i saker hvor barns liv og helse kan være i fare.
- Det er ingen eller veldig liten grad av sikker elektronisk informasjonsdeling på tvers av kommuner, mellom kommuner og Bufetat, og mellom kommuner og andre samarbeidspartnere. Dette er et stort hinder for effektiv samhandling i barnevernssaker siden dokumenter, både til og fra barnevernet og aktuelle samarbeidspartnere, går med ordinær post.
- Det er utfordringer i fagsystemene knyttet til faglig støtte og kvalitetssikrede maler. Dette fordi det enten ikke finnes digitale kvalitetssikrende maler, eller fordi IT-støtten er for svak til at man kan bruke malene effektivt.
- Det er utfordringer knyttet til datakvalitet som igjen fører til mye tidsbruk på feilretting i forbindelse med rapportering til instanser som SSB.

Samlet sett er dagens utfordringer knyttet til mangler innenfor digitale verktøy i det kommunale barnevernet store. Det er grunn til å tro at utfordringene er til hinder for barnevernets evne til å oppnå formålet med Lov om barneverntjenester § 1-1:

- Å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid
- Å bidra til at barn og unge får trygge oppvekstvilkår

Med sikker, heldigital og moderne IT-støtte, vil man i betydelig grad kunne styrke barnevernets evne til å gi god hjelp raskere til barn som trenger det.

3.3.1 Tidligere arbeid

Arbeidet i konseptfasen har basert seg på tidligere arbeid som er gjort i stat og kommune.

På statlig side har Bufdir gjennomført en utredning (i 2016) av et nasjonalt kvalitetssystem og samordnet forvaltning i barnevernet på bestilling fra BLD. Én av konklusjonene var at det var behov for «et eget forprosjekt som utreder ulike alternativer for fremtidig digital forvaltning i barnevernet».

Trondheim kommune gjennomførte i 2014 en kartlegging av IT-støtten til barnevernet i kommunen. Bakgrunnen for dette prosjektet var at Trondheim hadde hatt flere kritiske situasjoner rundt fagprogrammet som var i bruk. Kommunen ønsket å få oversikt over den totale utfordringen slik at man skulle kunne få til en bedre og mer stabil løsning, og at man i fremtiden skulle kunne unngå stadige systemfeil og påfølgende krisemøter. Hovedkonklusjonen fra denne kartleggingen var at eksisterende IT-løsning ikke fungerte i henhold til Trondheim kommunes behov og forventinger til et fagsystem innen barneverntjenesten.

Trondheim kommune, gjennom programmet Digitalt Førstevalg, utformet sommeren 2015 et målbilde og en overordnet plan for IT-støtte i Barne- og familietjenesten (Barne- og familietjenesten dekker alle tjenestene til barn, unge og deres familier innenfor helse og omsorg, barnevern, helsestasjon/skoletjeneste, familietiltak og pedagogisk- psykologisk tjeneste for barnehage og grunnskole). Det ble gjort prioriteringer for hvilke prosjekter innenfor området som skulle prioriteres de nærmeste årene og IT-støtte for barnevern ble prioritert i dette målbildet.

Trondheim kommune igangsatte høsten 2015 et prosjekt som hadde som mål å anskaffe ny IT-støtte for barnevernet. Det ble i tiden fram til våren 2016 gjort kartlegging av alle arbeidsprosesser innenfor barnevern i Trondheim, blant annet ordinær saksbehandling, saksbehandling av enslige mindreårige, barnevernvakt, utførelse av barnevernstiltak, forebyggende barneverntiltak, økonomistyring og rapportering. Det ble også gjort en kartlegging av potensielle gevinster som kunne oppnås med digitalisering og modernisering av IT-støtten. Prosjektet fant at man spesielt kunne oppnå store gevinster innenfor **kvalitet** på tjenestene, **effektivitet** i saksbehandlingen samt bedre **samhandling** mellom barnevernet, tjenestemottaker og samarbeidspartnere. Prosjektet kom etter hvert fram til at det ikke fantes aktuelle IT-løsninger i markedet, som vil kunne dekke kommunens behov og at det derfor var nødvendig av nyutvikling på området. Trondheim kommune avsluttet det lokale prosjektet våren 2016 fordi man anså at det ville kunne være gunstig å samarbeide med flere kommuner for å kunne bidra til nyutvikling på området i fellesskap. Trondheim utarbeidet derfor en søknad til KS om en felles nasjonal konseptfase. Flere kommuner viste interesse, og etter en periode med mobilisering av deltagere, startet denne konseptfasen i november 2016. Deltagere ble avklart i perioden oktober 2016-januar 2017.

3.4 Begrepsbruk

Oversikten under beskriver noen av begrepene som brukes i denne rapporten. Begrepene dekker blant annet offentlig forvaltning, tjenstedesignmetodikk og IT.

- **Active Directory (AD)** - Microsofts katalogtjeneste for håndtering av brukere, brukerrettigheter, og ressurskontroll.
- **Altinn** - Sikker, digital dialog mellom myndighetene og borgere eller næringsdrivende.
- **Bruker** - Kan være synonymt med "tjenestemottaker" men i noen sammenhenger kan det være brukere av for eksempel et saksbehandlingsprogram
- **Brukerreise** - Metode for å kartlegge en brukers kontakt med en tjeneste.
- **Bufdir** - Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet (BLD), og er et fagorgan på områdene barnevern, barn, ungdom og oppvekst, adopsjon, familievern, likestilling og ikke-diskriminering og vold og overgrep i nære relasjoner.
- **Bufetat** - Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) er organisert i fem regioner og har ansvar for det statlige barne- og familievernet. Bufetat skal gi barn, unge og familier med behov, tiltak med høy og riktig kvalitet i hele landet. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har ansvar for styringen av Bufetat.
- **BUP** - Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk, er en del av helseforetakene.
- **Det sentrale Folkeregisteret (DSF)** - Folkeregisteret omfatter nøkkelopplysninger om alle personer som er eller har vært bosatt i Norge.
- **Difi** - Direktoratet for forvaltning og IKT. Difis oppdrag er å utvikle og fornye offentlig sektor. Difi skal bidra til en effektiv, tillitsvekkende og åpen forvaltning, og en IKT-politikk for verdiskapning og deltakelse for alle.
- **Enhetsregisteret** - Grunndata om næringslivet og offentlig sektor.

- **E-signering** - E-signering - elektronisk signatur for signering av offentlige dokumenter og søknader.
- **FIKS, SvarUt og SvarInn** - KS meldingsformidler som formidler dokumenter mellom avsender og mottaker via ulike kanaler.
- **Fylkesnemnda for sosiale saker** - Det finnes 12 fylkesnemnder for barnevern og sosiale saker. Nemndene avgjør saker om tvang etter barnevernloven, helse- og omsorgstjenesteloven og smittevernloven. Fylkesnemnda er et statlig organ som i faglige spørsmål har en uavhengig stilling overfor departement og fylkesmann. Fylkesnemndas vedtak kan bare overprøves av domstolene. Administrativt er fylkesnemndene underlagt Sentralenheten for fylkesnemndene. Etatstyringen av fylkesnemndene ligger under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- **ID-porten** - Felles innlogging for offentlige tjenester på internett. En tjeneste levert av Difi.
- **IMDI - Integrerings- og mangfoldsdirektoratet**. En av hovedoppgavene til IMDI er å samarbeide med kommuner om bosetting, norskopplæring og grunnleggende kvalifisering av flyktninger og deres familiegjenforente.
- **KOSTRA** - KOSTRA (KOMMune-STat-RApportering) er et rapporteringssystem for norske kommuner og brukes på nasjonalt nivå. Systemet benyttes for å rapportere informasjon om kommunale tjenester og bruk av ressurser på ulike tjenesteområder i hver enkelt kommune. Denne informasjonen sendes så til Statistisk sentralbyrå (SSB) som publiserer den.
- **KS** - KS er kommunesektorens organisasjon. Alle norske kommuner og fylkeskommuner er medlemmer.
- **Målbilde** - En måte å beskrive et problem ved å dele det opp i ulike områder og beskrive hvilket ambisjonsnivå man har innenfor de ulike områdene
- **Norm for informasjonssikkerhet (Normen)** - Normen er et rammeverk som regulerer elektronisk behandling av sensitive opplysninger i helse-, omsorgs- og sosialsektoren. www.normen.no
- **Norsk Helsenett** - En sikker digital arena for alle aktører i helsesektoren, hvor du kan kommunisere og utveksle personopplysninger og pasientinformasjon på en trygg og lovlig måte.
- **Personas** - En tenkt/konstruert person i målgruppen til en tjeneste.
- **PP-tjeneste** - Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT eller PP-tjenesten) er en kommunal eller fylkeskommunal rådgivende tjeneste. PP-tjenesten skal hjelpe barn, ungdom og voksne med særlige behov eller som strever med utviklingen.
- **Realiseringsstrategi** - En måte å skaffe til veie (enten lage selv eller kjøpe) noe – i dette tilfellet IT-løsninger
- **Referanse katalogen (Difi)** - Inneholder krav til IT-standarder i offentlig sektor. Ved å bruke IT-standarder kan man bidra til å forbedre samhandlingen i offentlig sektor og service i tjenestetilbudet til næringsliv og innbyggere.
- **SDP** - Sikker digital postkasse for sending av post til innbyggere.
- **Sperret adresse** - Sperret adresse kan vedtas av barneverntjenesten eller av Fylkesnemnda for sosiale saker. Slike vedtak skal formidles til Folkeregisteret, og adressen skal graderes i folkeregisteret.
- **Tjenestemottakere** - Brukere av barneverntjenestene, for eksempel barn og foreldre
- **UDI** - Utlendingsdirektoratet. Har ansvar for behandling av søknader fra utlendinger som vil besøke eller bo i Norge, drift av asylmottak og utvisningssaker.

3.5 Nasjonale føringer og nasjonale komponenter

3.5.1 Nasjonale føringer

Digital agenda for Norge har definert regjeringens fem hovedprioriteringer for IKT-politikken:

- Brukeren i sentrum
- IKT er en vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet
- Styrket digital kompetanse og deltakelse
- Effektiv digitalisering av offentlig sektor
- Godt personvern og god informasjonssikkerhet

Regjeringen har i sin melding Digital agenda for Norge pekt på behovet for helhetlig informasjonsforvaltning i offentlig sektor, og at korrekt og oppdatert informasjon er avgjørende for saksbehandling og myndighetsutøvelse. Meldingen sier blant annet:

«Regjeringen ønsker sterkere styring og samordning der oppgaveutførelsen involverer flere virksomheter, forvaltningsnivåer eller sektorer.»

"Regjeringen mener det er behov for å ta nasjonale grep for å få økt digitalisering av oppgaver som løses på tvers i forvaltningen. Produktivitetskommissjonen skriver i sin første rapport at: «potensialet som ligger i bruk av IKT og digital kommunikasjon må utnyttes bedre, bl.a. i helse- og omsorgssektoren. Samarbeid mellom kommunene og mellom kommunene og staten er nødvendig for å få effektive systemer for alle deler av kommunesektoren.» "

Referanser:

- Meld. St. 27 (2015–2016) Digital agenda for Norge
- NOU 2015: 1 Produktivitet - grunnlag for vekst og velferd.

3.5.2 Overordnede IT-arkitekturprinsipper

Regjeringen har vedtatt at IKT-løsninger for statlige virksomheter skal følge felles arkitekturprinsipper. Dette skal føre til bedre brukerorientering og samordning på tvers av offentlige virksomheter. Difi forvalter arkitekturprinsippene for staten. Det anbefales at også prinsippene benyttes når det utvikles løsninger som kan tenkes å bli benyttet mellom forvaltningsnivåer.

Konkretisering av de enkelte prinsippene gjøres for hvert prosjekt, og det beskrives særskilt dersom det er vurderinger eller forhold som gjør at man må akseptere avvik eller delvis oppfyllelse av prinsippene i en begrenset tidsperiode.

3.5.3 Referansekatalogen

Difi vedlikeholder referansekatalogen og oversikt over krav til IT-standarder i offentlig sektor.

En fremtidig løsning må følge alle pålagte krav og implementerer anbefalte standarder så langt det er mulig og hensiktsmessig. Krav til å følge nasjonale standarder vil være en del av kravspesifikasjonen til nye leverandøravtaler og godkjenningskriterier for nye løsninger.

3.5.4 Nasjonale felleskomponenter

Felleskomponenter er åpne, gjenbrukbare løsninger som kan sambrukes eller gjenbrukes i flere IT-løsninger i offentlig sektor. Regjeringens satsing på felleskomponenter er et sentralt prinsipp i

digitaliseringen i offentlig sektor. Samtidig som bruk av felleskomponenter kan gi store gevinster, medfører det noen utfordringer, både når det gjelder samarbeid på tvers av sektorgrenser og forvaltningsnivå, styring og forvaltning, samt finansierings- og prioriteringsmekanismer.

Tradisjonelt er det Difi sine løsninger som omtalt som nasjonale løsninger, men i denne rapporten har man valgt å inkludere andre komponenter som brukes nasjonalt. Eksempler på komponenter er:

- ID-porten – felles innlogging for offentlige tjenester på internett
- FIKS, SvarUt og SvarInn – KS meldingsformidler som formidler dokumenter/informasjon mellom avsender og mottaker via ulike kanaler. FIKS står for Felles integrasjonsplattform kommunal sektor
- SDP – Sikker digital postkasse for sending av post til innbyggere
- E-signering - elektronisk signatur for signering av offentlige dokumenter og søknader
- Altinn – Sikker, digital dialog mellom myndighetene og borgere eller næringsdrivende
- Norsk Helsennett - En sikker digital arena for alle aktører i helsesektoren, hvor du kan kommunisere og utveksle personopplysninger og pasientinformasjon på en trygg og lovlig måte.
- Folkeregister - Folkeregisteret omfatter nøkkelopplysninger om alle personer som er eller har vært bosatt i Norge
- Enhetsregisteret – Grunndata om næringslivet og offentlig sektor

3.6 Om FIKS-plattform og -rammeverk

Prosjektet skal fortløpende vurdere utvikling av kommunale fellesløsninger basert på FIKS-plattformen. FIKS-plattformen og -rammeverket skal legges til grunn der det er hensiktsmessig.

3.7 Kjente rammebetingelser og utfordringer

Det er flere rammebetingelser og utfordringer som kan begrense hvordan IT-løsningene kan realiseres, og hvilken informasjon som kan deles mellom aktører. I konseptfasen har prosjektet bevisst ikke tatt hensyn til disse rammebetingelsene, men det er viktig at senere faser i prosjektet identifiserer disse og tar stilling til hvordan de skal håndteres. Mange av rammebetingelsene kan påvirkes eller endres, men det kan kreve noe tid.

Eksempler på rammebetingelser og potensielle utfordringer er:

- Kommunenes infrastruktur kan være svært forskjellig.
- Kommunene har alle sine unike systemporteføljer, noe som gjør det komplisert å lage integrasjoner mot arkivløsninger, regnskapssystemer, osv.
- Det er strenge informasjonssikkerhetskrav til barnevernsopplysninger. De fleste kommuner sikrer informasjonen ved at man har sikre soner uten kontakt med internett, og dette gjør det mer komplisert å utveksle informasjon med andre aktører eller tilby informasjon til innbyggerportaler.
- Det er flere juridiske begrensninger, for eksempel når det gjelder deling av data og mulighetene man har for å samle data i en kjernejournal
- Økonomiske rammebetingelser hos kommunene kan medføre at investeringer i barnevernsløsninger eller infrastruktur nedprioriteres

4 ARBEIDET I KONSEPTFASEN

4.1 Prosjektgjennomføring

4.1.1 Om konseptfasen

Dette prosjektet gjennomføres i henhold til Prosjektveiviserens metodikk for prosjektgjennomføring (www.prosjektveiviseren.no).

Denne rapporten gjelder prosjektets konseptfase. De viktigste aktivitetene i konseptfasen er å forstå problemet, avdekke behov, identifisere ulike måter å dekke behovet på, og velge ett av alternativene. For mer om konseptfasen, se www.prosjektveiviseren.no/konseptfasen



4.1.2 Hensikten med konseptfasen

Denne konseptfasen har hatt som hensikt å:

- Legge grunnlaget for at det kommunale barnevernet kan levere barnevernstjenester som er av høy kvalitet, forsvarlige og effektive ved å forbedre IT-støtten
- Legge grunnlaget for at tjenestemottakere mottar tjenester av høy faglig kvalitet ved å forbedre IT-støtten
- Legge grunnlaget for at det kommunale barnevernet kan styre, lede og rapportere på arbeidet som gjøres i barnevernet ved å forbedre IT-støtten
- Legge grunnlaget for effektiv informasjonsutveksling mellom ulike parter (kommunalt barnevern, statlig barnevern, offentlige og private samarbeidspartnere osv.) ved å forbedre IT-støtten

4.1.3 Konseptfasens leveranser

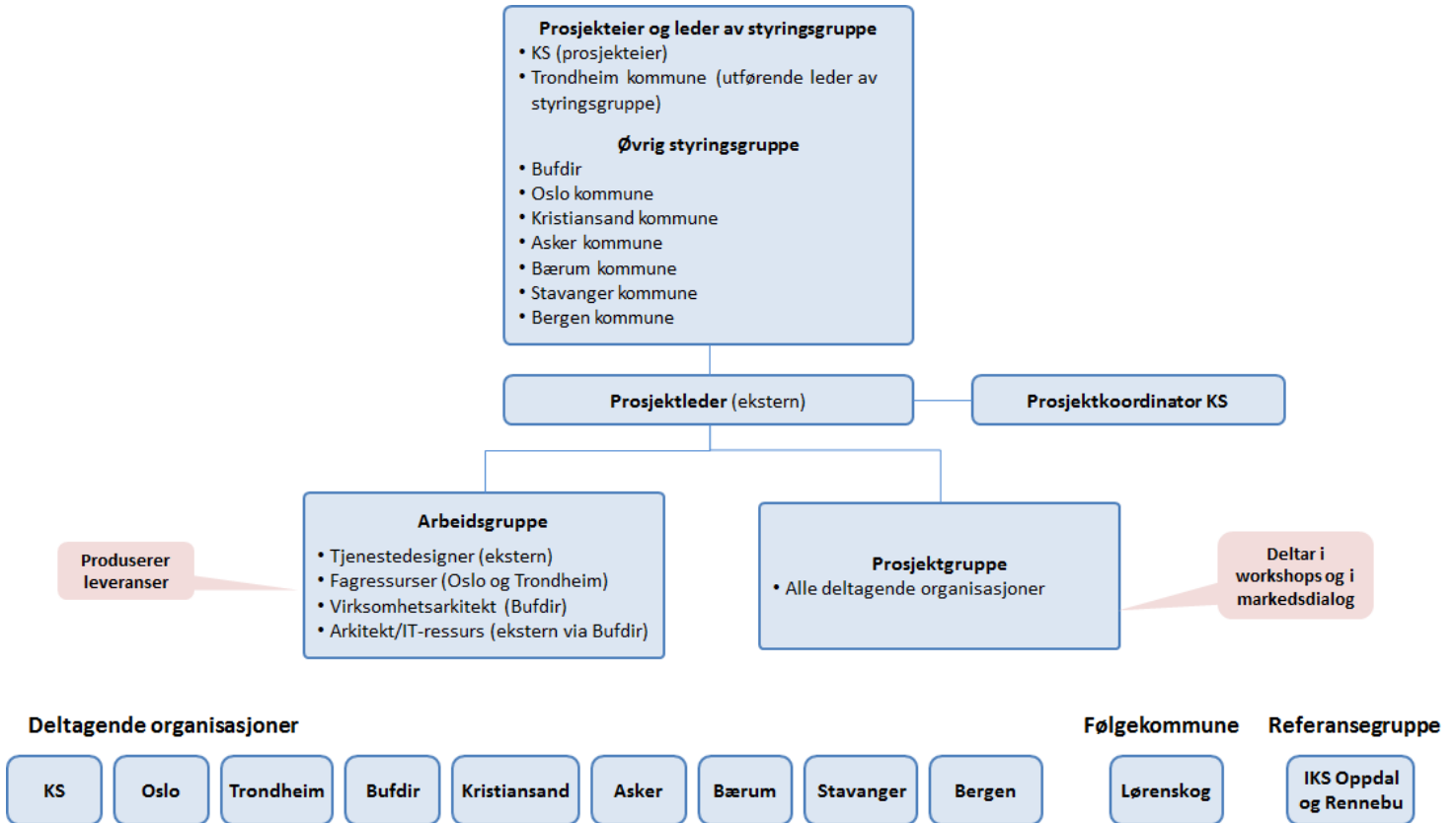
Hovedleveransene i konseptfasen har vært følgende:

- Tjenestedesign – se kapittel 5
- En beskrivelse av nasjonalt kvalitetssystem informasjonsarkitektur – se kapittel 6
- Informasjonsflyt og aktører - se kapittel 7
- Gevinster – se kapittel 8
- Overordnet beskrivelse av krav til funksjonalitet for kommunale barnevernsløsninger – se kapittel 9
- Målbilde og realiseringsstrategi – se kapittel 10

4.1.4 Organisering og deltagere

De deltagende organisasjonene i konseptfasen har vært Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (heretter Bufdir), KS, og kommunene Trondheim, Oslo, Asker, Bærum, Kristiansand, Stavanger og Bergen. Lørenskog har også vært med som følgekommune i prosjektet.

I tillegg har prosjektet vært i kontakt med IKS Oppdal og Rennebu for å ivareta behovene til små kommuner.



Styringsgruppa har bestått av representanter fra de deltagende organisasjoner, samt Lørenskog som følgekommune i prosjektet. Trondheim kommune har vært leder av styringsgruppa.

Arbeidsgruppa, som har hatt ansvar for å produsere leveranser i prosjektet, har vært ledet av prosjektleder (innleid fra Ernst & Young via Trondheim) og bestått av én tjenestedesigner (innleid fra PricewaterhouseCoopers via Trondheim), to fagressurser (fra Oslo kommune og Trondheim kommune), én virksomhetsarkitekt (fra Bufdir) og én arkitekt/IT-ressurs (innleid fra Bouvet via Bufdir).

Prosjektgruppa, som har hatt ansvar for å delta på workshops og i markedsdialogen, har bestått av deltagere fra alle deltagende organisasjoner.

Prosjektet har vært finansiert av alle deltagende kommuner, KS og Bufdir.

4.2 Tjenstedesign

Dette kapittelet vil beskrive tjenstedesign som metodikk, og begrunne hvorfor tjenstedesign med tilhørende aktiviteter har blitt benyttet i dette prosjektet.

Offentlig sektor har i stadig økende grad vært gjennom et paradigmeskifte fra å være forvaltere av et ansvars- eller virksomhetsområde, til å bli tjenesteleverandører. En saksbehandler ved et byggesaks kontor i en norsk kommune har ansvar for å sikre at byggesaker foregår etter vedtatte reguleringsplaner og "eier" på denne måten rettigheten til å godkjenne/avslå en byggesøknad som førsteinstans, men leverer samtidig en mer helhetlig tjeneste til befolkningen. Når man leverer en tjeneste til sine innbyggere kan disse tjenestene oppleves gode eller dårlige avhengig av bl.a. **resultat** (Godkjent/Avslått søknad), **utforming** (søker man via et digitalt skjema, eller må man møte opp innenfor byggesakskontorets arbeidstid) og **kommunikasjon** i innbyggers møte med tjenesten (hvordan formidles krav til søknad, reguleringsplaner og resultat av søknad).

For å sørge for at en tjeneste som barnevern, byggesak eller lignende sees på som en komplett tjeneste fra brukerens ståsted benytter dette prosjektet metodikken **tjenstedesign**.

Tjenstedesign som metode handler om å se **tjenesten som helhet** og forbedre tjenesten med **fokus på sluttbruker**. Man må da avdekke hvem brukerne er, hva som kjennetegner dem, hva de tenker/føler/trenger, hva som fungerer bra i dagens tjeneste, og hva som fungerer mindre bra. Ved hjelp av denne kunnskapen og forståelsen av brukeren vil man være i bedre stand til å utforme tjenester som oppleves gode for innbyggerne i kommuner i Norge.

4.2.1 Om tjenstedesign i IT-prosjekter

IT-prosjekter handler veldig ofte om å fornye eller bytte ut et allerede eksisterende IT-system, snarere enn at man bygger helt ny løsning der det ikke var noe system tidligere. Dette kan være en kommune som skal ha nye nettsider og ønsker å fornye sin eksisterende side, eller bytte av et økonomi- og regnskapssystem med anskaffelsesprosess for å se hva som kan erstatte eksisterende løsning. Dette er også tilfellet i dette prosjektet, hvor kommunene i prosjektet har et eksisterende saksbehandlingssystem i barnevernet, men ønsker å se på hva man kan forbedre gjennom et prosjekt.

I slike prosjekter er det en klassisk felle å bli teknologifokusert ved at man ser for seg en ny løsning basert på eksisterende løsning, innspill man har fått fra barnevernet på hva som ikke fungerer godt nok, og kunnskap man sitter på av hvilke komponenter som finnes andre steder i kommune og stat som kan benyttes i tillegg. En slik innfallsvinkel vil ofte resultere i et forbedret system som løser mange barnevernets behov. Det man imidlertid ikke oppnår med denne fremgangsmåten er å **løfte blikket**, studere **tjenesten som helhet**, være **innovativ** og tenke helt nytt, og **involvere brukere og tjenestemottakere**.

4.2.2 Aktiviteter gjennomført i konseptfasen i dette prosjektet

Tjenstedesign som metodikk legger opp til at man frigjør seg fra forankringen man har i eksisterende løsning, og starter med brukerens behov snarere enn teknologien. Aktivitetene vi valgte i dette prosjektet var 1) å snakke med sluttbrukere (**intervju**), 2) beskrive dem (**personas**), 3) gjennomføre workshops (**brukerreiser**) for å avdekke deres behov i møte med **hele tjenesten** (ikke bare IT-løsningen), for så 4) å beskrive elementer ved ny tjeneste i skisseform (**brukergrensesnitt**).

4.2.3 Brukerintervjuer

Brukerintervju er en essensiell del av tjenstedesign. Ved å intervju brukere av en løsning, vil man få førstehåndskunnskap om behovene til målgruppen, samt innsikt i tjenesten og fagområdet.

I dette prosjektet ble brukerintervjuer gjennomført med primært ansatte i ulike roller i barnevernet, men også tjenestemottakere, interesseorganisasjoner og ledernivået i kommunal sektor.

Det ble utformet en intervjuguide, og intervjuet ble gjennomført som et semistrukturert intervju.

Gjennom intervjuene fikk vi innsikt i arbeidshverdagen til ansatte i barnevernet, hvilke oppgaver de gjennomfører, hvem de møter, hva som fungerer- og oppleves bra i løpet av en arbeidsdag, og hvilke utfordringer som finnes.


4.2.4 Utforming av personas

Personas er en måte å fremstille målgruppen til en tjeneste på hvor man konstruerer en tenkt person, tillegger denne navn, alder, interesser, kunnskaper og preferanser, og således menneskeligjør beskrivelsen av målgruppen.

Årsaken til at man gjør dette er å bringe inn følelser og empati i arbeidet med utformingen av løsningen. Ved å benytte personas menneskeligjør man krav, og et krav blir et behov en personas har, heller enn kun å være et av flere nummererte krav i en lang liste. Når man kan spore en del av løsningen tilbake til personasen vil de som prioriterer funksjonalitet måtte ta stilling til hvem som blir skadelidende ved å fjerne et krav, og hvem som får verdiøkt sin tjeneste ved å innlemme et krav i løsningen.

I dette prosjektet ble det utformet 12 personas i samarbeid med arbeidsgruppa, og på bakgrunn av intervjuer. Personasene ble benyttet i videre workshops for å tildele roller og skape forståelse for målgruppen til tjenesten og prosjektet.

Camilla (26)
Barnevernskonsulent / barnevernsadministrasjon og teamleder






Om Camilla

Camilla er en idealist som har valgt yrkesvei utfra et ønske om å hjelpe barn som trenger det. Camilla jobber som barnevernskonsulent i Bergen. Her har hun saksansvar for barnevernssaker, som krever at hun holder oversikt over frister, hendelser, aktiviteter og dokumenter. Camilla er personen folk tar kontakt med dersom de lurer på noe, eller trenger noe knyttet til en barnevernssak. Camilla jobber også som teamleder for et team på 5 barnevernskonsulenter, som betyr at hun har godkjennings og rapporteringsansvar.

Camilla er en tøff dame med bein i nesa, som ikke er redd for å møte konflikter eller ta ansvar der det trengs. Hun elsker turer i bynære strøk, chai-latte og Nytt på Nytt, og kan ikke fordra klimafornektelse, krig og palmeolje.

«Vi har alt for stort arbeidspress som barnevernskonsulenter.»

«Dersom jeg ikke var egnet til denne jobben hadde den spist meg opp for lenge siden.»

<i>IT-kunnskap</i>	<i>Kjennskap til barnevernet</i>	<i>Tillit til barnevernet</i>
		

Gjennomgang av og eksempel på personas fra dette prosjektet er presentert i kapittel 5 - Tjenestedesign.

4.2.5 Brukerreiseworkshop

En bruker som er i kontakt med en tjeneste i barnevernet og andre etater (eller private firmaer for den del), vil gjennom hele sitt møte med tjenesten ha ulike kontaktpunkter med tjenesten (telefon, e-post, møter etc.), gjøre ulike oppgaver, og oppleve tjenesten ulikt i ulike faser. Denne reisen fra første til siste kontaktpunkt med løsningen kalles gjerne brukerreise eller kundereise, og er et verktøy for å modellere en brukers møte og interaksjon med en tjeneste. Slike brukerreiser egner seg veldig godt til å forstå brukere og målgrupper, og hjelper til med avdekkingen av hva som fungerer bra og dårlig i en brukers møte med tjenesten.

I dette prosjektet ble det gjennomført en brukerreiseworkshop over to dager hvor hver av de 12 personasene sin brukerreise ble delt opp i hovedaktiviteter, som igjen ble kartlagt innenfor følgende informasjonelementer:

- Hovedmål med aktiviteten
- Kontaktpunkter
- Utfordringer
- Kvalitetsdrivere
- Opplevd kvalitet
- Brukertilfredshet

Prosjektgruppen med representanter fra deltakerkommunene deltok i utfylling av de 12 brukerreisene, som videre ble presentert for Styringsgruppen i prosjektet 5. januar.



Gjennomgang av- og flere eksempler på brukerreiser fra dette prosjektet er presentert i kapittel 5 - Tjenestedesign.

4.2.6 Utforming av brukergrensesnitt

I tjenstedesign gjennomgår man gjerne tre hovedfaser; innsikt, analyse og dokumentasjon.

Gjennom innsikt og analyse vil man få et overblikk over tjenesten, brukere og behov, som videre kan dokumenteres for det videre arbeidet i prosjektet. Resultatet kan være så konkret som en kravspesifikasjon, eller mer overordnede idèer og løsningsforslag. I IT-prosjekter har man tradisjonelt dokumentert i tekstlig form med figurer for å visualisere dataflyt, mens man innenfor tjenstedesign har sett nytten av å dokumentere i grafisk form. Brukergrensesnitt (også kalt skisser, trådkisser (wireframes), prototyper etc.) er en visuell og effektiv måte å dokumentere forslag, idèer og løsnings-elementer på. Slike brukergrensesnitt er gjerne utformet i sort/hvitt med hovedfokus på funksjonalitet og elementer heller enn farger og detaljer.

Ved å utforme grafiske brukergrensesnitt vil man kommunisere tanker og innspill mer effektivt enn ved tekstlig utforming, og det vil være enklere å se for seg endelig løsning på bakgrunn av skissene.

I dette prosjektet tok vi med oss lærdom fra intervjuer, utforming av personas og brukerreiser, og ideer til løsningselementer ble utformet i form av brukergrensesnitt.



Gjennomgang av- og eksempler på brukergrensesnitt fra dette prosjektet er presentert i kapittel 5 – Tjenestedesign.

4.3 Informasjonsflyt og aktører

Prosjektet har gjennomført en heldagsworkshop for å kartlegge aktørene som det kommunale barnevernet har samhandling med. I workshopen ble tiden før lunsj brukt til å identifisere aktører. Aktørene ble gruppert (Internt i kommunen, Aktører rundt tjenestemottaker, Private aktører, Andre kommuner, Andre offentlige aktører, Andre) og satt opp på gråpapir.

Tiden etter lunsj ble brukt til å identifisere samhandlingene med disse aktørene. For hver samhandling var målet å identifisere avsender, mottaker, hva slags informasjon, når sendes/mottas den, hvor ofte sendes/mottas den og hvordan sendes/mottas den. Samhandlingene ble plassert på gråpapiret oppå aktørene som var identifisert, slik at man fikk et godt bilde hvilke aktører det var mye samhandling med.



Totalt ble det identifisert 83 aktører og over 300 samhandlinger. Samhandlingene skjedde i forskjellige kanaler, men hovedvekten var på brev og telefon.

Resultatet av workshopen ble brukt til å beskrive aktører og samhandling i barnevernet generelt, og hvilke krav dette medfører for IT-løsningene som skal utvikles eller anskaffes for det kommunale barnevernet.

4.4 Gevinster

Prosjektet har arbeidet med å utarbeide en kvalitativ beskrivelse av de ulike gevinstene som kan realiseres ved å gå videre med prosjektet. Det vil være gevinster både for tjenestemottakere, barnevernet og det offentlige generelt.

Arbeidet med gevinster var basert på et tidligere prosjekt i Trondheim kommune, samt arbeid hos Bufdir i forbindelse med nasjonalt kvalitetssystem og nasjonal digital forvaltning.

4.5 Markedsdialog

4.5.1 Innledning

For å gi innspill til og kvalitetssikre målbidde og realiseringsstrategi, har prosjektet gjennomført en markedsdialog i konseptfasen.

- Hensikten med markedsdialogen har vært å mobilisere markedet og undersøke hvilke muligheter som finnes i markedet
 - Det ene hovedprinsippet med markedsdialogen har vært å ha en så **tidlig dialog med markedet** at resultatet fra markedsdialogen kan påvirke veien videre
 - Det andre hovedprinsippet med markedsdialogen har vært å **sette av nok tid til at det kan skje bevegelse** i markedet underveis, før man bestemmer seg for veien videre.
- Markedsdialogen har bestått av en dialogkonferanse, innspillsnotat fra leverandører og én-til-én-møter med leverandørene
- Prosjektet har hatt støtte fra Nasjonalt Program for leverandørutvikling (www.leverandorutvikling.no)
 - Nasjonalt Program for leverandørutvikling er et spleiselag mellom Difi, KS og NHO med formål om å fremme innovative offentlige anskaffelser som stimulerer til økt konkurranse og næringsutvikling, for slik å legge til rette for mer behovsrettede produkter og tjenester til bedre betingelser for offentlige kunder

4.5.2 Invitasjon og mobilisering

For å sikre hensynet til likebehandling, gjennomsiktighet og forutsigbarhet i prosessen, ble invitasjonen til markedsdialogen lagt ut på Doffin som en veiledende kunngjøring. Det ble tydeliggjort at deltagelse på dialogkonferanse og besvarelser på denne invitasjonen ikke ville kunne forplikte noen av partene i veien videre.

4.5.3 Dialogkonferanse

Det ble gjennomført en dialogkonferanse i Oslo 8. februar 2017. Til sammen var det 17 påmeldte selskap med til sammen 38 personer. I tillegg til leverandører deltok også Karmøy kommune. Følgende selskap deltok på dialogkonferansen: Acos, Conexus, Creuna, Deloitte, EVRY, Halogen, HK data, IBM, Intellicom, Posten Norge (Digipost), Rosberg Systems, Salesforce, Sem & Stenersen, Prokom, Sopra Steria, Visma og Posicom.



God deltagelse på dialogkonferanse

Dialogkonferansen var delt opp i fem agendapunkter:

- Om innovative anskaffelser, v/ Hilde Sætertrø, Nasjonalt program for leverandørutvikling
- Presentasjon av barnevernets overordnede behov gjennom presentasjon av personas og deres behov (se kapittel om tjenstedesign), samt gjennomgang av aktører og informasjonsflyt
- Workshop: Hvordan kan hverdagen forbedres for de ulike interessentene i og utenfor barnevernet gjennom bedre digitale løsninger?
- Spørsmål og svar i plenum
- Mulighet for møter mellom leverandørene



Presentasjon av metodikk og behov gjennom personas

Det var høyt engasjement på dialogkonferansen, med god og bred deltagelse i diskusjonene i workshopen og i spørsmålsrunden etterpå.



Høyt engasjement i workshop

4.5.4 Innspillsnotat

I etterkant av dialogkonferansen ble alle leverandørene invitert til å sende inn et innspillsnotat til prosjektet. I innspillsnotatet, som skulle være på maks 5 sider, skulle leverandørene besvare to spørsmål:

- Hvordan kan leverandøren bidra til å dekke behovene i barnevernet?
- Hvilken rolle ønsker leverandøren å ha i veien videre når det gjelder eierskap, utvikling, finansiering, drift og forvaltning av IT-løsninger for barnevernet – og hvilken rolle ønsker leverandøren at det offentlige har?

Totalt mottok prosjektet 13 innspillsnotater.

4.5.5 Én-til-én-møter

Den siste aktiviteten i markedsdialogen var én-til-én-møter med leverandørene. Møtene ble enten gjennomført fysisk eller på video. I én-til-én-møtene utdypet leverandørene deres tanker om hvordan de kunne være med å dekke behovene for IT-verktøy i barnevernet, samt hvilken rolle de ønsket for seg selv og det offentlige i veien videre.

Totalt ble det gjennomført 12 én-til-én-møter.

4.5.6 Erfaring fra markedsdialogen

Innspillene fra leverandørene i markedsdialogen var veldig nyttige for arbeidet med målbilde og realiseringsstrategi.

Markedsdialogen var med på å gjøre prosjektet kjent med mange potensielt nye leverandører av IT-løsninger til barnevernet. I tillegg var markedsdialogen nyttig for å gjøre nye leverandører interesserte og motiverte til å skulle levere IT-løsninger i dette segmentet.

I markedsdialogen var det lagt opp til mulig samarbeid mellom leverandører, bl.a. gjennom mulighet for møter mellom leverandørene etter dialogkonferansen. Dette er med på å øke sannsynligheten for samarbeid i veien videre, eksempelvis ved at en nisjeleverandør samarbeider med en leverandør av fagsystem for å lage en bedre totalløsning.

5 TJENESTEDESIGN

Dette kapittelet vil beskrive hvilke funn og resultater vi fikk fra å benytte tjenstedesign med tilhørende aktiviteter som beskrevet i kapittel 4. Ettersom en del av aktivitetene resulterer i en rekke plasskrevende bildefiler er de fleste av disse lagt i Vedlegg 1-3.

5.1 Intervjuer

Gjennom intervjuene ble det tidlig klart at både ansatte i barnevernet, tjenstemottakere og interesseorganisasjoner har en tøff hverdag på ulike måter. Eksempler på ting som ble nevnt i intervjuene var:

- Stor arbeidsmengde og høyt arbeidspress
- Tøffe saker
- Høy turnover blant de ansatte
- Lite brukervennlige løsninger
- Lite fleksible løsninger med dårlig / manglende funksjonalitet
- Tung prosess med etablering av ny funksjonalitet
- Upålitelige statistikk tall fra saksbehandlingssystemet
- Hvem møter de - målgruppen/personas
- Tjenstemottaker føler seg fremmedgjort i møte med barnevernet
- Korrespondanse tar tid grunnet papirbasert postgang









5.2 Personas

Etablering av personas ble gjort med bakgrunn i møter og innspill fra deltakere i arbeidsgruppen med barnevernsfaglig bakgrunn og intervjuene, og ble videre avsjekket med prosjektgruppen. Utvalget personas skal ikke være komplett, men danne et realistisk utvalg fra målgruppen, og være en god og jevn fordeling på de ulike målgruppene tjenesten treffer.



Vi havnet på 6 tjenstemottakere og 6 ansatte i barnevernet. Videre ble det laget en personas nr. 13 etter brukerreiseworkshopen som oppfølgingsansvarlig for enslige mindreårige flyktninger, og senere har det kommet innspill på at et høyere ledernivå enn den enhetslederen vi har personas på i dag burde vært representert, noe som eventuelt vil bli etablert i neste fase av prosjektet.

Våre personas består av:

	Camilla (26) Barnevernskonsulent / barnevernsadministrasjon og teamleder
	Marit (29) Omsorgsenheten
	Berit (48) Barnevernstjenestens tiltaksapparat
	Svein (46) Barnevernsvakta
	Tove (60) Økonomi- og kontorfaglig i barnevernet
	Reidun (55) Barnevernsleder
	Elisa (17) Bosatt i fosterfamilie
	Marthe (33) Biologisk mor til Elisa (17), historikk med rus og psykiatri

	<p>Randi (55) og Arvid (59)</p> <p>Fosterforeldre til Elisa (17)</p>
	<p>Mehmet (14)</p> <p>Enslig mindreårig flyktning</p>
	<p>Feysal (6)</p> <p>Utsatt for oppdragervold</p>
	<p>Nadiira (30)</p> <p>Mamma til Feysal (6), gjenstand for bekymringsmelding</p>


Gjennom utformingen av personas ble arbeidsgruppen og prosjektgruppen kjent med målgruppen for tjenesten, og omforent om målgruppen. I diskusjoner i prosjektgruppa ble personasene henvist til, og det ble utformet personaskort som ble benyttet videre i brukerreiseworkshop med prosjektgruppen bestående av representanter for kommunene.

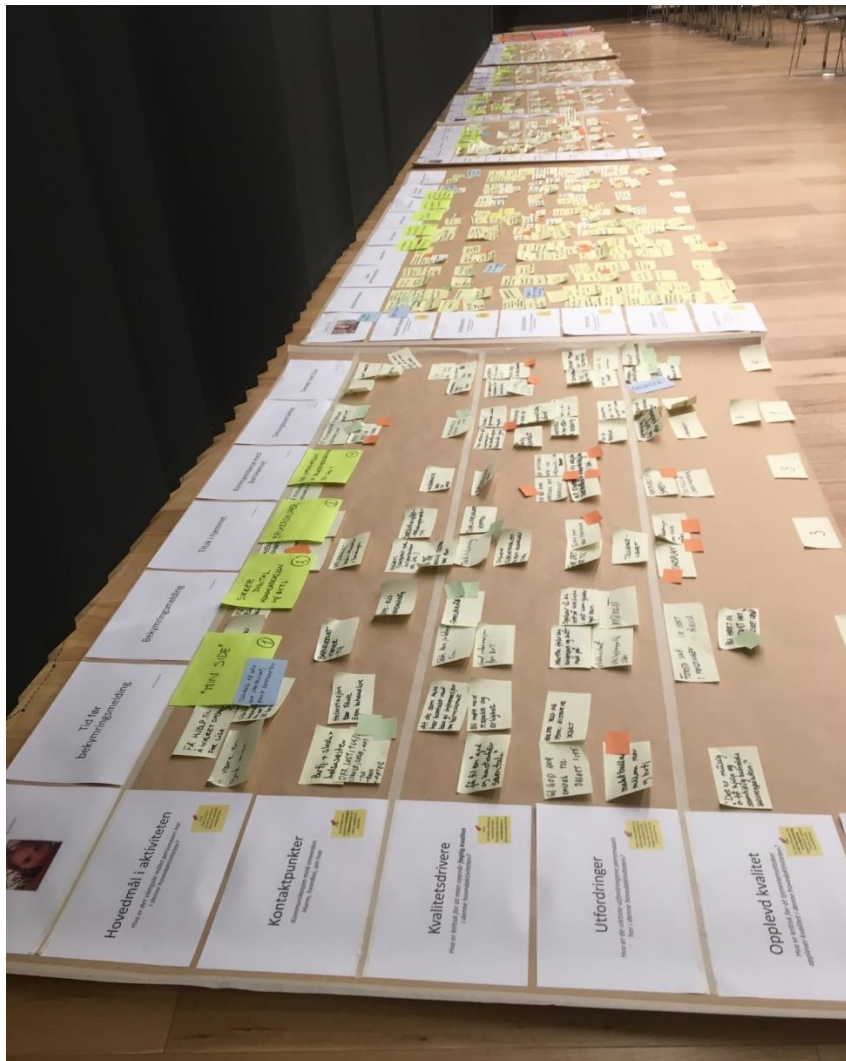
Gjengivelse av samtlige personas er vedlagt i Vedlegg 1 - Personas.

5.3 Brukerreise

For å dypdykke i hver av de etablerte personasenes opplevelse av arbeidsdagen sin, møte med barnevernstjenesten og IT-løsningene i barnevernet ble det gjennomført en brukerreise-workshop over to dager. Vi laget da ett skjema per personas hvor kolonnene besto av hovedaktiviteter vedkommende var innom i møte- eller arbeid med tjenesten, og radene besto i informasjon vi ønsket at prosjektgruppen skulle fylle ut for alle hovedaktivitetene.

Eksempelskise brukerreise

Personas:	Hovedaktivitet 1	Hovedaktivitet 2	Hovedaktivitet 3	Hovedaktivitet 4	Hovedaktivitet 5	Hovedaktivitet 6	Hovedaktivitet 7	Hovedaktivitet 8	Hovedaktivitet 9
Barneverns-konsulent 	Motta beyringsmelding	Opprette sak	Utarbeide individuell oppfølgingsplan / tiltaksplan	Fatte vedtak	Koble på riktig tiltaksstøtte og følge opp tiltak	Utarbeide kvartalsrapport	Lorem ipsum...	Lorem ipsum...	Lorem ipsum...
Hovedmål i aktiviteten F.eks. Inngå f. 3-2 a. Påle til å utarbeide individuell plan									
Kommunikasjon (kontaktpunkter mot omverden) • Hvem • Hvordan • Om hva									
Utfordringer Hvilke hovedutfordringer har personeren i denne hovedaktiviteten?									
Kvalitetsdrivere (Hva er kritisk for at man oppnår god kvalitet i denne hovedaktiviteten?)									
Opplevd kvalitet Hva er kritisk for at tjenestemottaker opplever kvalitet i denne hovedaktiviteten?									
Tilfredshet (Personens opplevd tilfredshet per hovedaktivitet) • Score 1-10 • Årsak til score <3 og >7									



I løpet av workshopens to dager ble det fylt ut **12 brukerhistorier** med om lag **1200 post-it-lapper** med innspill fra prosjektgruppen.



De **gule lappene** i brukerreisene er innspill fra prosjektgruppen innenfor kategori og hovedaktivitet. De **små grønne** og **røde lappene** er nominering av "**pain- og gainpoints**" hvor prosjektgruppen fikk to lapper hver som de skulle plassere i brukerreisen for å signalisere hvilke del av brukerreisen personasen mener tjenesten fungerer best (grønn) og der det er størst problemer (rød). De **store grønne/oransje** lappene ble etablert etter plenumsdiskusjon i prosjektgruppen og representerer **hovedløsninger** som kan forbedre personasens brukerreise.

Det viktigste resultatet fra brukerreiseworkshopen er foruten diskusjoner og lærdom prosjektgrupped medlemmene i mellom den siste seansen hvor de store grønne/orange lappene påført **løsninger** og **forbedringsforslag** for personasene. Disse er gjengitt i tabellen:

	<p>Camilla (26) <i>Barnevernskonsulent / barnevernsadministrasjon og teamleder</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. God elektronisk kommunikasjon med alle interessenter 2. God sikker kommunikasjon mellom systemer 3. Mobile løsninger 4. Effektiv og automatisert dokumentering 5. God faglig og praktisk støtte i fagsystemet for blant annet effektivisering av arbeidshverdagen
--	---

	<p>Marit (29)</p> <p><i>Omsorgsenheten</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elektronisk kommunikasjon med interessenter 2. Mobile løsninger 3. Plasseringskommunen overtar saken 4. Alternativer til fysiske møter
	<p>Berit (48)</p> <p><i>Barnevernstjenestens tiltaksapparat</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatisert og riktig rapportering 2. Utforming av et system som støtter hennes arbeidsoppgaver 3. Mobile løsninger 4. Gode bestillinger
	<p>Svein (46)</p> <p><i>Barnevernsvakta</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fagsystem som kommuniserer med andre fagsystemer som er mobilt (andre kommuner, politi, Bufetat etc.) 2. Godt system for debriefing 3. Automatisk rapportering 4. System med god faglig støtte
	<p>Tove (60)</p> <p><i>Økonomi- og kontorfaglig i barnevernet</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elektronisk arkiv 2. Systemer som snakker sammen 3. Riktig informasjon i integrerte systemer 4. Fysisk tilpasning av arbeidsmiljø + gode interne rutiner, systemer + debriefing
	<p>Reidun (55)</p> <p><i>Barnevernsleder</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatisere rapportering og registrering (input) 2. Mer fokus på ledelse i barnevernet 3. God faglig støtte for å begrunne økonomiske prioriteringer 4. Tilgang til god styringsinformasjon 5. Flere nasjonale standarder, riktig sammenligningsgrunnlag

	<p>Elisa (17)</p> <p><i>Bosatt i fosterfamilie</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elektronisk kommunikasjon 2. Min side 3. Gode rutiner og verktøy som sikrer brukermedvirkning 4. God informasjon om egne rettigheter + veiledning ung.no ettervern 5. Et barnevern som tar ansvar for å bygge livslange relasjoner
	<p>Marthe (33)</p> <p><i>Biologisk mor til Elisa (17), historikk med rus og psykiatri</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Min side 2. Sikker digital kommunikasjon med barnevernstjenesten 3. Brukergrupper 4. God informasjon og brukermedvirkning fra dag 1
	<p>Randi (55) og Arvid (59)</p> <p><i>Fosterforeldre til Elisa (17)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Min side 2. God forventningsavklaring (informasjon, opplæring, anerkjennelse) 3. Digital informasjon fra barnevernet + digital kommunikasjon med barna
	<p>Mehmet (14)</p> <p><i>Enslig mindreårig flyktning</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. God og relevant informasjon til bosettingskommunen 2. Tilpasset informasjon til barnet 3. God kontakt med hjemlandet - sende penger 4. God informasjonsutveksling (lege, psykolog, skole, øvrige instanser) 5. Nasjonale retningslinjer
	<p>Feysal (6)</p> <p><i>Utsatt for oppdragervold</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasjon må følge barnet 1. God og gjentagende dialog til barnet som er alderstilpasset 2. Sikkerhetsplan 3. Riktig tiltak som virker 4. Min side
	<p>Nadiira (30)</p> <p>Mamma til Feysal (6), gjenstand for bekymringsmelding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Digital tolketjeneste

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Min side - dokumenter 2. Universell utforming og klart språk i informasjon fra barnevernet 3. Bedre og tettere samarbeid med ressursgrupper |
|--|--|

Flere bilder fra brukerreiseworkshopen er tilgjengelig i Vedlegg 2 – Brukerreise.

5.4 Brukergrensesnitt

Funn og lærdom fra brukerreisene ga arbeidsgruppen verdifull innsikt i hva representantene fra kommunene tenker om utfordringer og forbedringsområder for personasene i prosjektet, og denne innsikten i personasenes behov ga opphav til en del løsningselementer. En del av disse har vi valgt å formidle gjennom brukergrensesnitt i skisseform. Med løsningselementer menes små eller store elementer, hele sider, løsningskonsepter som strekker seg over flere sider, eller små elementer som utgjør en funksjon eller ikon. Under følger et utvalg eksempler på løsningselementer vi ser at kan møte noen av behovene avdekket gjennom brukerreisene:

- Digital meldingsløsning for raskere og mer effektiv kommunikasjon.
- Min side/dashboard/forside for ansatte med innhold og funksjoner skreddersydd egen rolle.
- Fremstilling av alle oppgaver og frister tilknyttet egne saker som saksbehandler.
- God oversikt over historikk og frister i enkeltsaker som saksbehandler.
- Enkel tilgang til statistikk og rapporter for ledere.
- Varselsløsning som løfter ekstra viktige saker/påminnelser (definert av løsningen eller en selv)
- Oversikt over viktig informasjon i saker i egen enhet.
- Sikker mobil løsning for arbeid utenfor kontoret med utvalgte funksjoner uavhengig av om man har nettilgang.
- Effektiv og tidsbesparende funksjoner for å støtte saksbehandling.
- Kvalitetssystem som fasiliterer at saksbehandling og barnevernsarbeid følger faglig beste praksis.
- Oversikt over utbetalinger og prognoser for økonomisk budsjett i enkeltsaker og på team- og enhetsnivå.
- Mulighet for å slå opp en barnevernssak i en annen kommune.
- Mulighet for å samhandle i arbeidet med en barnevernssak.
- Systemer og etater som "snakker sammen" digitalt.
- Min side for tjenestemottakere med skreddersydd innhold om egen sak.
- Fremstilling av barnevernssaken for tjenestemottakere skrevet på en form som øker forståelse og kunnskap, og hindrer fremmedgjøring.
- Digital tilgang til all korrespondanse og dokumentasjon vedrørende sin sak som tjenestemottaker.

Noen av disse har vi igjen valgt å skisse ut 5 brukergrensesnitt for å danne et bilde av hvordan disse kan løses i et barnevernssystem. Brukergrensesnittene er gjengitt i lite format med beskrivelse videre i dette kapitlet, mens fullside-versjon er tilgjengelig i Vedlegg 3 – Brukergrensesnitt.

5.4.1 Brukergrensesnitt 1 – Forside Saksbehandler

Forsiden til saksbehandler er en side der man skal få oversikt og se helhet i sin arbeidshverdag. Gjennom dette ønsker vi å gi saksbehandlere i barnevernet kontroll og oversikt over saker, oppgaver, frister, utbetalinger, planer m.m. Samtidig er denne siden inngangen til detaljer i saker. Det er to hovedelementer som støtter disse behovene;

1. En tidslinje med visualisering av elementer i saken knyttet til dato (synkronisert med Outlook eller annen kalenderløsning). Denne gir oversikt over alle sakene saksbehandleren har, og gir samtidig tilgang til planer, maler, brev, referater etc.
2. Søk som gjør at man raskt kan få tilgang til alle elementer tilknyttet alle egne saker. Det legges opp til et kraftig fritekstsøk, men med mulighet for å åpne avansert søk. Her kan man se for seg å filtrere søket på ulike måter, men også å åpne søket for å søke utover egne saker, utover egen enhet og utover egen kommune.

I tillegg har man et varselsfelt for viktige varsler fra løsningen og et sett knapper med viktige informasjonsinnganger til andre deler av løsningen for saksbehandleren.

5.4.2 Brukergrensesnitt 2 – Saksside for saksbehandler

Sakssiden for saksbehandler er relativt lik forsiden til saksbehandler, men der forsiden gir oversikt og tilgang til elementer knyttet til alle saker, gir sakssiden oversikt og tilgang til elementer knyttet til saken. Eksempelet viser en sak etter lov om barnevern med inndeling av saken i faser for å visualisere i tidslinjen når man har frister å forholde seg til.

Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste

Log ut

Felt-assistent

2

VIKTIG

Du har 1 oppgave og 1 digitalt brev som haster tilknyttet denne saken:
- 1 nytt digitalt brev markert som "Haster"
- Frist for tiltaksplan utløper i morgen (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))

Gå til disse aktivitetene >>

SAK: FEYSAL (STVG29145)
Status: Aktiv - Saksbehandler 1: Camilla Saksvik - Saksbehandler 2: Reidun Nordstrand

Saksside Feysal (STVG29145) | Informasjon om barnet | Nettverkskart og kontakinfo | Varsler og innstillinger | Digital post | Kjernedokumenter (Planer, vedtak etc.) | Kvalitetssystem og prosessstøtte | Vis flere undersider

MELDINGSFASE | UNDERSØKELSEFASE | TILTAKSFASE

Oktober 2016 | November 2016 | Desember 2016 | Januar 2017 | Februar 2017 | Mars 2017 | Mai 2017 | Juni 2017 | Juli 2017 | August 2017 | September 2017

Velg elementer som vises i tidslinjen: Digital post, Dokumenter, Oppgaver, Huskeliste-elementer, Møter/samtaler/tilsyn, Utbetalinger, Frister/lovkrav, Loggelementer

Skriv/send digital post | Opprett/rediger dokument | Planlegg aktivitet | Opprett ny oppgave

Søk i denne saken

Saksregister

Treff 149 av 149 elementer

Sak: Feysal(STVG29145)
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole i bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetsleding: Senja Nordstrand | Saksbehandler: Camilla Fosvik | Ansvarlig leder: Reidun Hessel | Avklaringsgrad: Gull
Innsørende fase: Undersøkningsfasen | Opprettet dato: 14/3-2016 | Saks endring foretatt: 23-2017 | Neste fil: 14/3-2017

Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhetsleding: Senja Nordstrand | Saksbehandler: Camilla Fosvik | Ansvarlig leder: Reidun Hessel | Avklaringsgrad: Gull
Innsørende fase: Undersøkningsfasen | Opprettet dato: 14/3-2016 | Saks endring foretatt: 23-2017 | Neste fil: 14/3-2017

Oppføringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole i bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetsleding: Senja Nordstrand | Saksbehandler: Camilla Fosvik | Ansvarlig leder: Reidun Hessel | Avklaringsgrad: Gull
Innsørende fase: Undersøkningsfasen | Opprettet dato: 14/3-2016 | Saks endring foretatt: 23-2017 | Neste fil: 14/3-2017

Sak: Feysal(STVG29145)
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole i bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetsleding: Senja Nordstrand | Saksbehandler: Camilla Fosvik | Ansvarlig leder: Reidun Hessel | Avklaringsgrad: Gull
Innsørende fase: Undersøkningsfasen | Opprettet dato: 14/3-2016 | Saks endring foretatt: 23-2017 | Neste fil: 14/3-2017

Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhetsleding: Senja Nordstrand | Saksbehandler: Camilla Fosvik | Ansvarlig leder: Reidun Hessel | Avklaringsgrad: Gull
Innsørende fase: Undersøkningsfasen | Opprettet dato: 14/3-2016 | Saks endring foretatt: 23-2017 | Neste fil: 14/3-2017

Oppføringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole i bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetsleding: Senja Nordstrand | Saksbehandler: Camilla Fosvik | Ansvarlig leder: Reidun Hessel | Avklaringsgrad: Gull
Innsørende fase: Undersøkningsfasen | Opprettet dato: 14/3-2016 | Saks endring foretatt: 23-2017 | Neste fil: 14/3-2017

Vis flere resultater

Varselsfelt
Varselsfelt for ting som haster
Eksempler:
- Frister som nærmer seg utløp
- Ny digital post
- Andre som har tatt akutttilgang i saken

Primære informasjonskilder
Svarer til de viktigste delene tilknyttet denne saken

Tidslinje
Tilfelle for å vise aktiviteter, oppgaver og hendelser i denne bestemte saken til Feysal Daar

Oppgave-baserte svarer
Oppgave- og aktivitetbaserte knapper/lenker

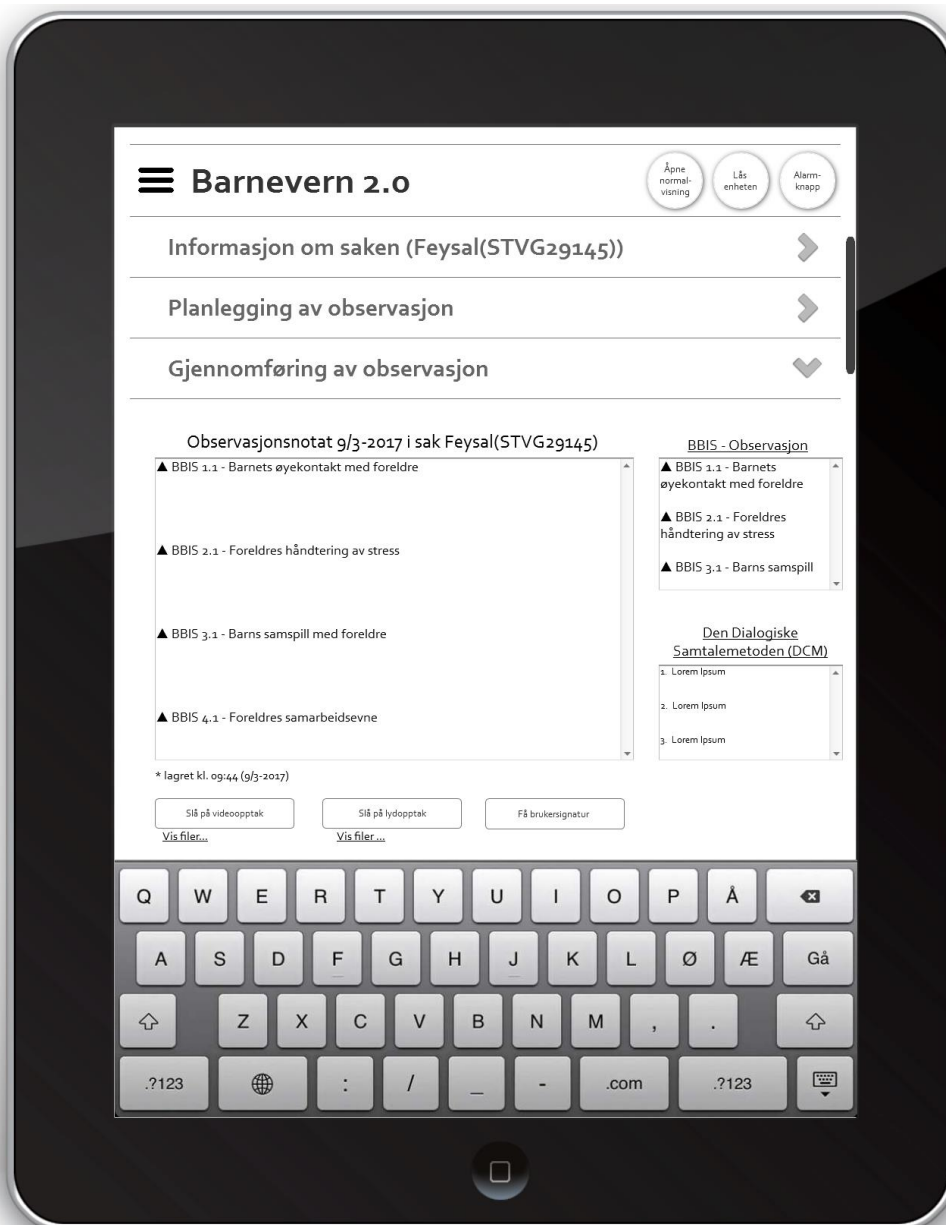
Sak
Sakedel hvor man raskt kan finne et hvilket som helst element i denne saken. Eksempler kan være notiser, rapporter, planer, utbetalinger, personer, meldinger etc.
Mulighet for å utvide søket utover egne saker ved å klikke på Saksregister. Her kan også filter, sortering og innstillinger være tilgjengelig

5.4.3 Brukergrensesnitt 3 – Feltassistent for saksbehandler

Feltassistenten for saksbehandler er et eksempel på hvordan en mobil nettbrettløsning for å ta notater under en observasjon utenfor kontoret kan se ut. Her har man fjernet mye funksjonalitet for å tilpasse seg mindre skjermstørrelse og for å lette touch-navigering, og man har fokusert på hvilken kontekst løsningen brukes i og viet skjermplassen til de viktige elementene.

Det er forsøkt visualisert hvordan man i en observasjonssetting kan få støtte fra et kvalitetssystem (i dette tilfellet elementer fra BBIC), og for å "kvalitetssikre" referat fra observasjonen er det lagt inn en funksjon for å få signatur fra foreldre, noe man også kan se for seg at kan være nyttig dersom løsningen ble brukt til å føre møtereferater.

I tillegg er det lagt inn knapper øverst til høyre for tilleggsfunksjoner for å utløse en alarm (et HMS-hensyn som ble løftet i intervjuer og workshops) samt å låse enheten for å hindre at informasjon kommer på avveie dersom en situasjon eskalerer.



5.4.4 Brukergrensesnitt 4 – Forside for leder

Lederens forside skal møte lederens behov for å få oversikt over egen enhet i form av personale, økonomi og saker. I tillegg er det en del oppgaver ledere har (signering på vedtak og planer), som en leder må ha oversikt over. Utover dette er knapprekke og søk tenkt utformet funksjonelt kongruent som for tidligere omtalte grensesnitt.

Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste

Logg ut

Fullstendig

4

VIKTIG

Det er 3 oppgaver/frister som haster i din enhet:

- Frist for tilskopsplan utløp i går (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt skiltutgang i en av dinne saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- 1 bekymringsmelding er uhåndtert med frist i morgen

[Gå til disse oppgavene >>](#)

Min forside

Digital post

Barn i min enhet

Økonomi og Rapportering

Kvalitetssystem og prosessstøtte

Søk

Varsler og innstillinger

Vis flere undersider

STATUS I MIN ENHET 📊 📄

Økonomi
 Personal
 Saker

Budsjett mot forbruk

[Vis detaljer...](#)

Akkumulerte budsjettmidler

[Vis detaljer...](#)

Utgifter per saksstatus

[Vis detaljer...](#)

[Gå til økonomi- og rapporteringspude](#)

NYTT I MIN ENHET 📄 📄 📄

#	Hendelsestype	Dato	Beskrivelse	Ansvarlig saksbehandler	
1	Statusending i sak	29/2-2017	Sak 20144 Sak endret status til "Under omsoeng"	Camilla Saksvik	Gå til sak >>
2	Fristbrudd	29/2-2017	Sak 22988 Frist for rapport undersøkelsesfase overstreket	Camilla Saksvik	Gå til sak >>
3	Bekymringsmelding	10/3-2017	Sak 20144 Ny bekymringsmelding på eksisterende sak	Ikke fordelt...	Gå til melding >>

[Vis flere hendelser](#)

OPPGAVER 📄 📄 📄

Mine oppgaver
 Viktige oppgaver i min enhet

#	Oppgavetype	Frist	Beskrivelse	Klassifisering	
1	Signering	8/3-2017	Sak 29145 Fristbrudd på inntakspen (utarbeidelse og signering)	Hastesak	Gå til sak >>
2	Signering	9/3-2017	Sak 22885 Frist for signering av engangsmønstervilje	Hastesak	Gå til sak >>
3	Fordeling av melding	10/3-2017	Ny bekymringsmelding endret 3/3-2017	Hastesak	Gå til melding >>

[Vis flere oppgaver](#)

Sak i min enhet

Saksarkiv

Treff i tillegg av tillegg elementer

Sak: FEYSAL (STVG29145)

Saker omhandler barnet Feyal Daas, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. Bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feyal ble slått hjemme.

Erstatningsdato: 29/02/2017 Saksbehandler: Camilla Færevik Ansvarlig leder: Rudi Hovstad Avslutningsdato: 01/03/2017

Rapport: Økonomisjansenrapport i Sak: FEYSAL (STVG29145)

Tilgjengelighet for: 10/3/2017

Erstatningsdato: 29/02/2017 Saksbehandler: Camilla Færevik Ansvarlig leder: Rudi Hovstad Avslutningsdato: 01/03/2017

Oppklaringsvideo: "Innføring til DBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"

Saker omhandler barnet Feyal Daas, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. Bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feyal ble slått hjemme.

Erstatningsdato: 29/02/2017 Saksbehandler: Camilla Færevik Ansvarlig leder: Rudi Hovstad Avslutningsdato: 01/03/2017

Sak: FEYSAL (STVG29145)

Saker omhandler barnet Feyal Daas, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. Bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feyal ble slått hjemme.

Erstatningsdato: 29/02/2017 Saksbehandler: Camilla Færevik Ansvarlig leder: Rudi Hovstad Avslutningsdato: 01/03/2017

Rapport: Økonomisjansenrapport i Sak: FEYSAL (STVG29145)

Tilgjengelighet for: 10/3/2017

Erstatningsdato: 29/02/2017 Saksbehandler: Camilla Færevik Ansvarlig leder: Rudi Hovstad Avslutningsdato: 01/03/2017

Oppklaringsvideo: "Innføring til DBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"

Saker omhandler barnet Feyal Daas, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. Bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feyal ble slått hjemme.

Erstatningsdato: 29/02/2017 Saksbehandler: Camilla Færevik Ansvarlig leder: Rudi Hovstad Avslutningsdato: 01/03/2017

[Vis flere resultater](#)

Varsellett

Varsellett for ting som haster

Eksempler:

- Frister som nærmer seg utløp
- Frie meldinger
- Anke som har tatt skiltutgang i saken

Primære informasjonskilder

Strøketitt til de viktigste delene av betingelser for leder

Status i min enhet

Denne delen er beregnet på å gi leder mulighet til å få en oversikt over status av saker der det ikke er noen økonomi, personal og saksbehandling.

Denne delen er beregnet på å gi leder mulighet til å se på egen rapportering og rapporter, og lar leder trykke på egen side der man kan gå direkte til informasjon og utføre egne rapporter og utvalg.

Rykteløst hendelser

Fall for å gi leder oversikt over hva som har skjedd i det siste i sin enhet. Her ut det også en utvalg hendelser som belastes informasjon for leder.

Denne delen vil gi leder oversikt og mulighet til å kjempe litt på pulsen i egen enhet.

Oppgaver

Det er viktig for leder å ha oversikt over egne oppgaver, og vilge oppgaver andre i egen enhet har. Ved å tilby dette som funksjon og historikk vil man kunne holde orden på det man selv må gjøre, og samtidig ha en visning av hvilke oppgaver andre har som er utvalgt.

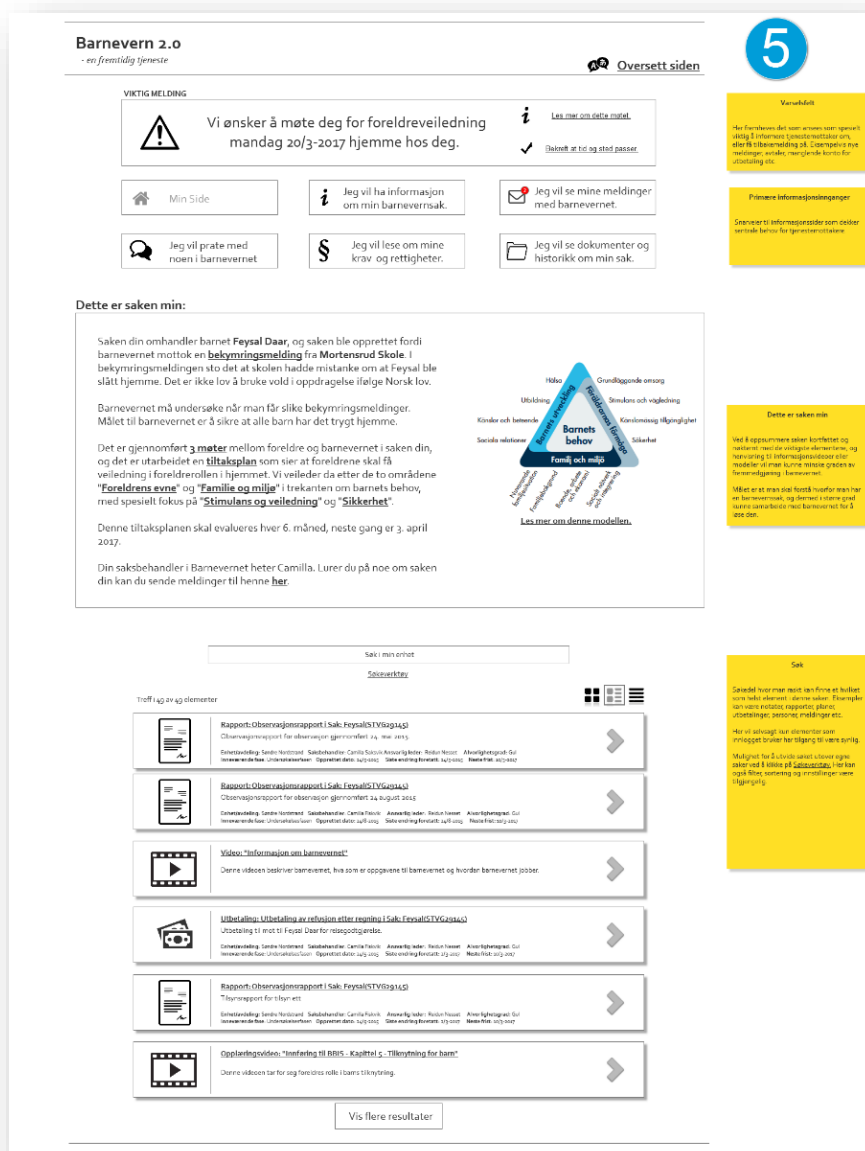
Saksarkiv

Saksarkiv er leder tilgang til alle historikk i enhet. Med et utvalg funksjon og mulighet for å gjøre søk etter saker, og mulighet for å se på saker som er i tillegg som er alternativ til hovedgjennomgang.

5.4.5 Brukergrensesnitt 5 – Min side for tjenestemottaker

Min side for tjenestemottaker er et brukergrensesnitt som ikke har noen elementer av eksisterende løsning da tjenestemottakere ikke har tilgang til barnevernssystemene i kommunene i dag. Det overordnede målet med denne siden er å gi tjenestemottaker tilgang til informasjon, verktøy og funksjoner som gjør at vedkommende forstår sin egen sak, sitt eget barn og barnevernet. Ved å utforme informasjonsinnganger oppgavebasert (knapprekken øverst på siden) og fylle disse med nyttige funksjoner vil man enkelt sagt kunne levere en bedre, sikrere og mer forutsigbar tjeneste til sine tjenestemottakere. Man kan også se for seg at man kan lette arbeidet for barnevernsansatte ved at utlevering av mappe, meldinger, varsler, møteinnkallinger og lignende kan formidles digitalt.

Det mest sentrale elementet på denne siden er rammen som inneholder beskrivelse av saken til tjenestemottaker. Denne beskrivelsen er ment å oppsummere saken, og gi informasjon på en form som er nyttig og tilpasset tjenestemottaker, og dermed minske sjansen for at tjenestemottaker opplever seg fremmedgjort eller "som en tilskuer" i egen barnevernssak. Informasjonen i "Dette er saken min" skal være nøktern og konkret, men enkel og forståelig. Den skal lenke til hjelpetekster og videoer som kan være nyttige, og den skal være mulig å få oversatt til et stort utvalg språk. Ved i tillegg å beskrive saken med henvisning til kvalitetssystem (BBIC) som også kan benyttes som formidlingsverktøy i samtaler med barnevernet, kan man gi tjenestemottaker ytterligere en dimensjon av forståelse rundt egen sak.



5.4.6 Brukergrensesnitt 6 – Forside for økonomi/kontorfaglig rolle

Økonomi/kontorfaglig, eller merkantil, er en rolle som har ulike oppgaver i ulike kommuner/bydeler. Vi har valgt å ta utgangspunkt i personasen Tove, og at vedkommende har både en gjennomfører-rolle knyttet til økonomi og kontoroppgaver, samt har behov for oversikt for å rapportere videre til kommunen sentralt, rådmannsnivå, SSB eller Fylkesmannen.

Barnevern 2.0
ny/forside/egne

VIKTIG
Du har å oppgaver som harer:
Høstbetaling sak 20145: Utbetaling må gøres i dag
[Gå til disse oppgavene >>](#)

OPPGAVER

#	Oppgavetype	Frist	Beskrivelse	Klassifisering
1	Høstbetaling	6/4-2017	Sak 20145: Utbetaling må gøres i dag	Sluttet
2	Send økonomisrapport	1/5-2017	Månedlig rapport over økonomisk status	Normal
3	Opprett betalingsplan	1/5-2017	Besett på vedtak (ID: 432425) må set opprettes	Normal

STATUS I ENHETEN

- Økonomi
- Personal
- Barn

Budsjett mot forbruk
Vis detaljer...

Økonomisk prognose
Vis detaljer...

Utgiften per ubalanseid
Vis detaljer...

Saken i enheten
Saken i min enhet

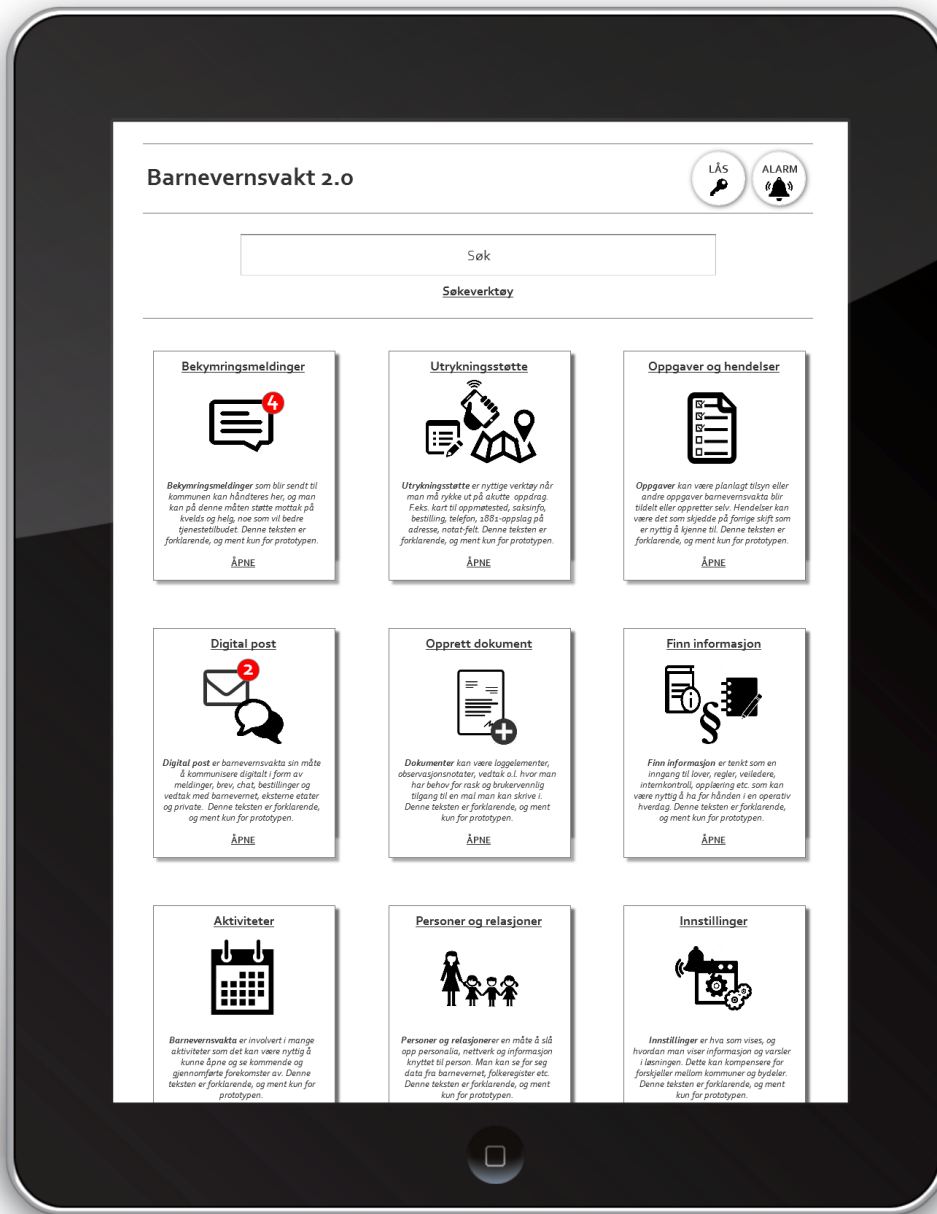
Søket

Treff: 14/45 av 14/45 elementer

- Sak: Fysisk(SV)Sjussag**
Saken vedrører barnet Fysisk Data, og ble opprettet fordi barnevernet er utnevnt som bekymringsmelding til Mestertonev...
Saken er i status: Avsluttet
- Rapport: Overvåkingsrapport i Sak: Fysisk(SV)Sjussag**
Tilsendt rapport for 1/5-2017
- Oppdragsoppgave: Handling til SSB - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn**
Saken vedrører barnet Fysisk Data, og ble opprettet fordi barnevernet er utnevnt som bekymringsmelding til Mestertonev...
Saken er i status: Avsluttet
- Sak: Fysisk(SV)Sjussag**
Saken vedrører barnet Fysisk Data, og ble opprettet fordi barnevernet er utnevnt som bekymringsmelding til Mestertonev...
Saken er i status: Avsluttet
- Rapport: Overvåkingsrapport i Sak: Fysisk(SV)Sjussag**
Tilsendt rapport for 1/5-2017
- Oppdragsoppgave: Handling til SSB - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn**
Saken vedrører barnet Fysisk Data, og ble opprettet fordi barnevernet er utnevnt som bekymringsmelding til Mestertonev...
Saken er i status: Avsluttet

5.4.7 Brukergrensesnitt 7 – Barnevernsvakt

Barnevernsvakt er en rolle som har veldig overlappende oppgaver med den sentrale delen av barnevernet i mange kommuner, men som ofte operere utenfor kontortid og med andre geografiske områdeinndelinger (for eksempel flere kommuner). Teknologisk ligger barnevernsvakten i mange kommuner helt adskilt fra det sentrale barnevernet. I foreslått grensesnitt er det tenkt at datagrunnlaget og løsningen er den samme som for resterende grensesnitt, men at utformingen er lagt opp til at alt kan skje i en operativ hverdag, og dermed plassert i et nettbrett-grensesnitt. Behovene som visualiseres i dette grensesnittet er støtte i en arbeidshverdag utenfor kontoret, behov for operativ- og presis verktøystøtte, og tilgang til stor informasjonsmengde fra ulike systemer for å raskt kunne ta gode faglige beslutninger i krevende situasjoner.



Barnevernsvakt 2.0



Søk

Søkeverktøy

Bekymringsmeldinger

Bekymringsmeldinger som blir sendt til kommunen kan håndteres her, og man kan på denne måten støtte mottak på kvelds og helg, noe som vil bedre tjenestetilbudet. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

ÅPNE

Utrykningsstøtte

Utrykningsstøtte er nyttige verktøy når man må rykke ut på akutte oppdrag. F.eks. kart til oppmøtested, saksinfo, bestilling, telefon, 1051-oppstg på adresse, notat-fyll. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

ÅPNE

Oppgaver og hendelser

Oppgaver kan være planlagt tilsyn eller andre oppgaver barnevernsvakt blir tildelet eller oppretter selv. Hendelser kan være det som skjedde på forrige skift som er nyttig å sjekke til. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

ÅPNE

Digital post

Digital post er barnevernsvakt sin måte å kommunisere digitalt i form av meldinger, brev, chats, bestillinger og vedtak med barnevernet, eksterne etater og private. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

ÅPNE

Opprett dokument

Dokumenter kan være loggelementer, observasjonsnotater, vedtak o.l. hvor man har behov for rask og brukervennlig tilgang til en mal man kan skrive i. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

ÅPNE

Finn informasjon

Finn informasjon er tenkt som en inngang til lover, regler, veiledere, internt kontroll, opplærings etc. som kan være nyttig å ha for hånden i en operativ hverdag. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

ÅPNE

Aktiviteter

Barnevernsvakt er involvert i mange aktiviteter som det kan være nyttig å kunne åpne og se kommende og gjennomførte forekomster av. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

Personer og relasjoner

Personer og relasjoner er en måte å slå opp personalia, nettverk og informasjon knyttet til person. Man kan se for seg data fra barnevernet, folkesgjeter etc. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

Innstillinger

Innstillinger er hva som vises, og hvordan man viser informasjon og varsler i løsningen. Dette kan kompensere for forskjeller mellom kommuner og byer. Denne teksten er forklarende, og ment kun for prototypen.

6 INFORMASJONSARKITEKTUR OG NASJONALT KVALITETSSYSTEM

Informasjonsarkitektur har fokus på organisering, strukturering og merking av innhold på en effektiv og langsiktig måte. Målet er å hjelpe brukerne å finne og forstå informasjonen, slik at de på en effektiv måte kan fullføre sine oppgaver. Eksempler på brukere i denne sammenhengen er de ansatte i barnevernstjenesten, barnevernsvakta og tjenestemottakere.

I 2017 har Bufdir fått i oppdrag i tildelingsbrevet å starte utviklingen av et nytt nasjonalt kvalitetssystem. Dette arbeidet vil gi viktige føringer for de kommunale barneverntjenestene, og hvilken informasjon som må være tilgjengelig i de nye arbeidsprosessene.

6.1 Hva menes med nasjonalt kvalitetssystem?

Teksten under er hentet fra «Utredning av et nasjonalt kvalitetssystem og samordnet digital forvaltning i barnevernet» «Bufdirs oppdrag 4.1.3 i Tildelingsbrev 2016»

Bakgrunnen for dette oppdraget er at Bufdir i 2016 fikk i oppdrag i tildelingsbrevet å utrede behovet for et nasjonalt kvalitetssystem og samordnet digital forvaltning i kommunal barnevernstjeneste. Dette ble levert som en utredning, der Bufdir presenterte kvalitetssystemene i Danmark og Sverige som har innført nasjonale kvalitetssystemer i sine barneverntjenester, etter inspirasjon fra et britisk kvalitetssystem. Den danske og den svenske versjonen har likhetstrekk og har samme struktur og faglige innretning, men de er utformet med nasjonalt tilpassede kvalitetssystemer som er mindre omfattende enn den opprinnelige britiske varianten.

Med kvalitetssystem mener vi et rammeverk av faglige standarder eller maler som er utarbeidet på bakgrunn av teori, forskning, praksiserfaringer og brukernes preferanser. Hensikten med kvalitetssystemet er å sikre god faglig kvalitet, og gi en faglig retning for kritiske «veivalg» i saksforløpet. Systemet har til hensikt å bidra til en likere og mer kvalitetssikret utøvelse av barnevernfaglig praksis i barneverntjenestene. Kvalitetssystemet gir faglig veiledning for samtlige av de arbeidsprosesser saksbehandlere går gjennom i en barnevernssak; fra melding mottas, undersøkelse igangsettes, vurderinger og beslutninger fattes til tiltak velges, iverksettes, følges opp og evalueres. Kvalitetssystemet skal ha hovedfokus på å identifisere og respondere på barnets behov.

Kvalitetssystemene i Sverige og Danmark er inkorporert i de digitale saksbehandlingssystemene som barnevernstjenestene benytter i de to landene. Det at kvalitetssystemet er en del av selve saksbehandlingssystemet de ansatte bruker til daglig er essensielt og en forutsetning for at kvalitetssystemene har blitt implementert og tatt i bruk i barnevernstjenestene.

I rapporten konkluderer Bufdir med at det både er et behov for og et ønske om å utvikle et kvalitetssystem for det kommunale barnevernet, og at kvalitetssystemet har en digital understøttelse.

6.2 De viktigste elementene i BBIC

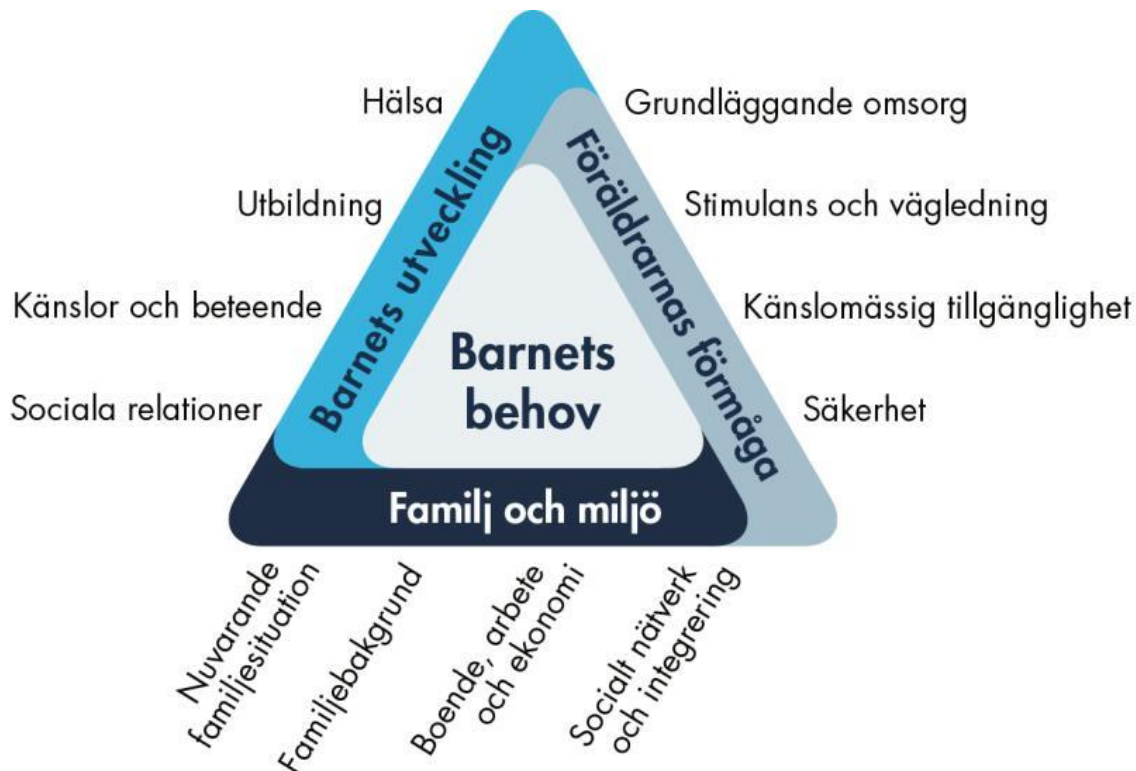
Avsnittet er beskrevet med utgangspunkt i veiledere fra BBIC Sverige «Nasjonell informationsstruktur 2016:1, Grunnbok BBIC 2015, Bilag 1: Dokumentasjonsstöd, Informationsspefikation för BBIC 2.0»

6.2.1 Barnets behov i sentrum (BBIC, Sverige)

BBIC tar utgangspunkt i barnets behov og har hovedfokus på tre områder:

- Barnets helse og utvikling
- Foreldrenes oppdragelse og omsorg
- Beskyttelses- og risikofaktorer i familie, nettverk og miljø

I BBIC er dette illustrert med en trekant, hvor barnets behov er i sentrum.



Rammeverket er bygd opp rundt denne trekanten.

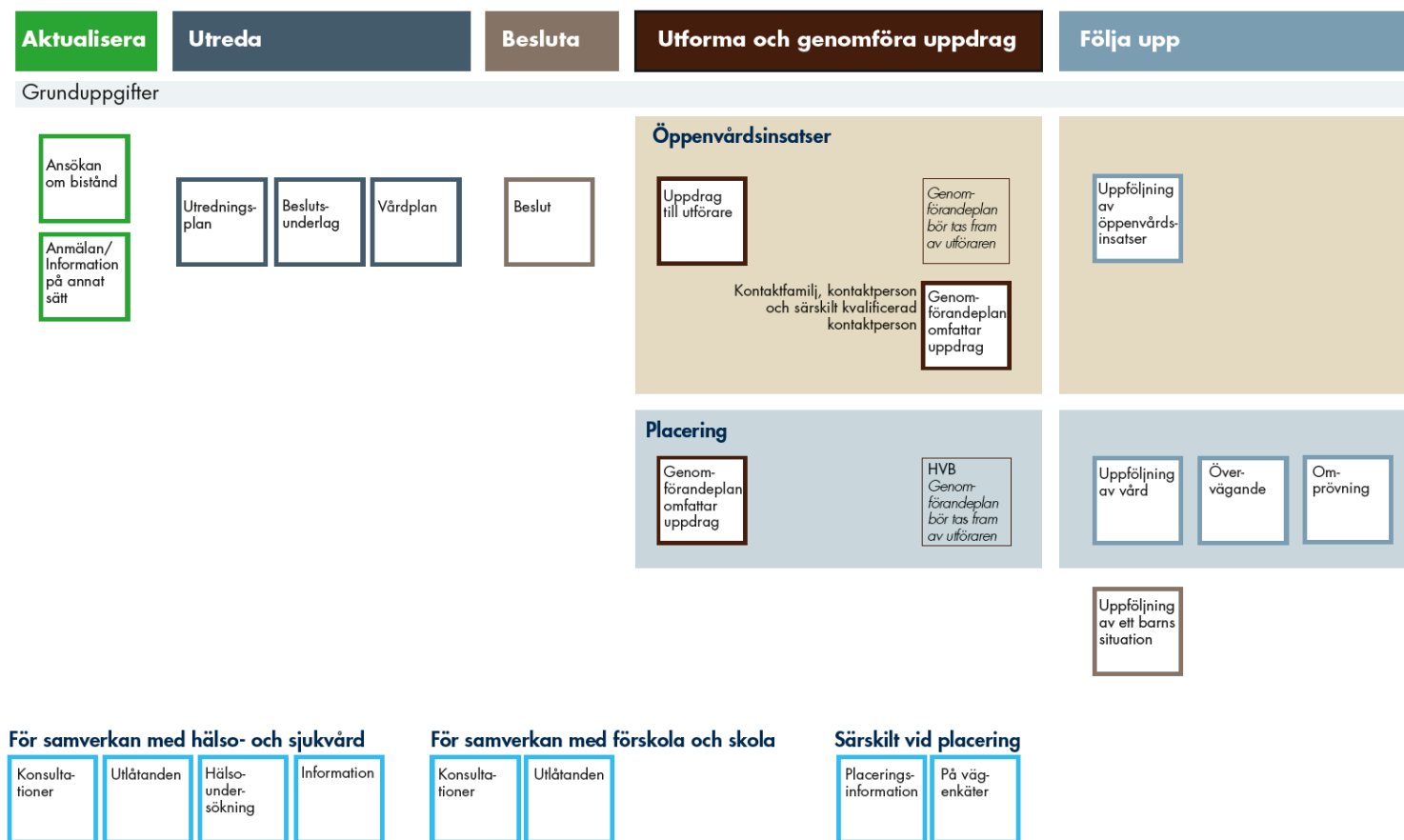
6.2.2 Saksbehandling og dokumentstøtte i BBIC etter revidering

I BBIC har man identifisert de viktigste stegene i saksbehandlingen. De ulike stegene er:

- Mottak av meldinger
- Undersøkelse/utredning
- Beslutningstaking
- Utforming og gjennomføring av innsatser (hjelpetiltak)
- Oppfølging av innsatser
- Utforming og gjennomføring av plasseringer (fosterhjem/institusjon)
- Oppfølging av plasseringer

I det svenske rammeverket er det utarbeidet totalt 24 dokumentmaler som skal være en støtte til de ulike stegene i saksbehandlingen. Veiledning for saksbehandling og dokumentmaler gir god støtte i det faglige arbeidet, uavhengig av hvilke IT-systemer man benytter.

Figuren under illustrerer arbeidsstegene og dokumentene som skal være en støtte i arbeidet.



6.2.3 BBIC modelltyper

BBIC har tre modelltyper som beskriver arbeidsflyt, begreper og informasjon.

6.2.3.1 Prosessmodell

En prosessmodell beskriver og visualiserer hele arbeidsflyten i saksbehandlingen.

6.2.3.2 Begrepsmodeller

Begrepsmodellen er ett første steg i kartleggingen av hvilken informasjon som er relevant for et område og hvilke relasjoner de ulike begrepene har. Begrepsmodellen skal beskrive de begreper og relasjoner som er aktuell innenfor en prosess.

6.2.3.3 Informasjonsmodeller

Informasjonsmodeller er løsningsuavhengige og skal vise sammenhengen mellom ulike informasjonsbehov i prosessene.

Informasjonsmodellene vil fortelle hvilken informasjon prosessene håndterer, samt sammenhenger mellom de ulike informasjonselementene. Den forteller videre om eierskapet til informasjonen og om harmonisering (interoperabilitet) av begreper.

6.3 Forbedringer av kvalitetssystemet

Kvalitetssystemene i England, Danmark og Sverige har vært gjenstand for kritikk for mange og omfattende malverk som «stjeler» mye av tiden til saksbehandlerne. De senere årene er det gjennomført omfattende forenklinger av kvalitetssystemet i disse landene. Kvalitetssystemet oppleves nå som mer brukervennlig. Saksbehandlere og ledere gir i all overveiende grad positive tilbakemeldinger i evalueringsrapporter – noe Bufdirs studietur til Danmark og Sverige i februar 2017 også fikk bekreftet.

6.4 Konsekvenser for nye IT-løsninger

Innføringen av et nytt nasjonalt kvalitetssystem vil stille krav til nye IT-løsninger. Et sentralt element i et nytt kvalitetssystem vil være definisjoner av forskjellige arbeidsprosesser. En ny IT-løsning må inkludere en funksjonalitet for å lede brukeren gjennom arbeidsprosesser på en effektiv måte, for å sikre at de riktige aktivitetene gjøres til riktig tid, innen gitte frister.

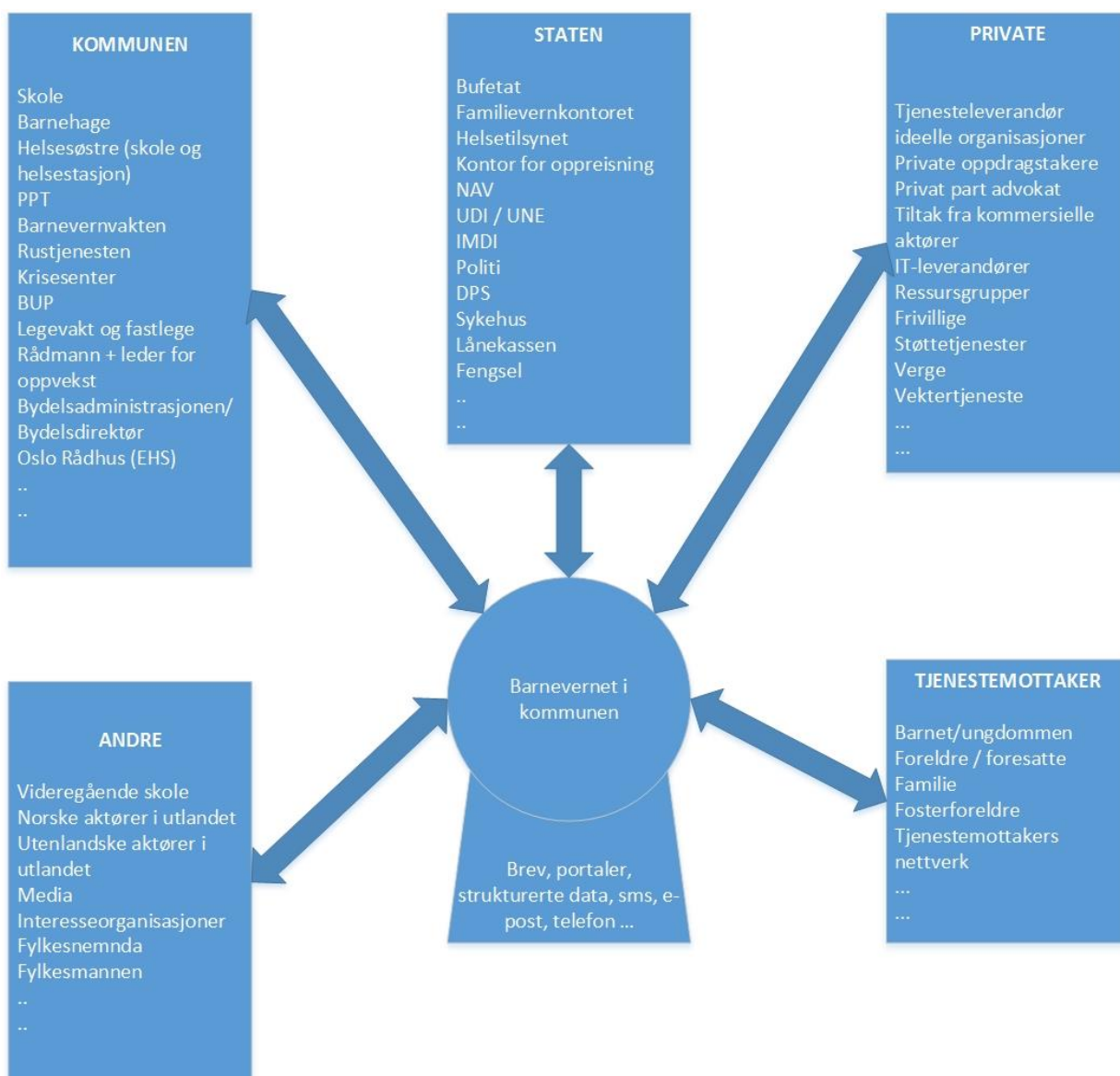
Et annet sentralt element i kvalitetssystemet vil være informasjonsmodeller. Disse vil stille krav til hvilke data som brukes i arbeidsprosessen, hvilke data som skal brukes som styringsinformasjon og til rapportering, og hvilke data som må lagres for ettertiden.

7 INFORMASJONSFLYT OG AKTØRER

I konseptfasen har man gjort en overordnet kartlegging av aktørene som er involvert i barnevernet, og man har kommet frem til at det minimum er 80 aktører involvert. Det er identifisert ca. 300 samhandlinger med disse aktørene, og det reelle tallet er sannsynligvis høyere. Med mange av disse aktørene er samhandlingen enkel (typisk forespørsel om informasjon og besvaring av denne forespørselen), men det er også mange aktører man har relativt omfattende samhandling med.

Figuren under viser et bilde av et utvalg av de identifiserte aktørene.

Aktører



En av aktørene barnevernet i kommunen regelmessig har dialog med er barnehager. I kartleggingen som ble foretatt kom man frem til følgende samhandlingspunkter mellom barnehage og kommunalt barnevern.

Fra aktør	Til aktør	Hva?
Barnehage	Barnevernet i kommunen	Sende melding
Barnehage	Barnevernet i kommunen	Svare på anmodning om informasjon
Barnevernet i kommunen	Barnehage	Besvare melding
Barnevernet i kommunen	Barnehage	Anmode om informasjon
Barnevernet i kommunen	Barnehage	Møteinnkallinger
Barnevernet i kommunen	Barnehage	Gjennomføre møter
Barnevernet i kommunen	Barnehage	Møtereferater

Svært mye av kommunikasjonen til/fra barnevernet er inngående/utgående brev. Dette gjelder både kommunikasjon internt i kommunen, mot staten, mot private aktører, mot tjenestemottaker og mot privatpersoner. Det er sannsynlig at inngående og utgående brev blir en viktig kommunikasjonsform i overskuelig fremtid, men det er viktig at et nytt barnevernssystem for kommunene legger til rette for mer effektiv kommunikasjon enn den som brukes i dag.

Andre viktige kommunikasjonskanaler er sms, e-post og faks. Alle disse kanalene kan være effektive, men det vil være utfordringer i forhold til sensitivitet, personvern og informasjonssikkerhet. Andre utfordringer med disse kanalene er at de som regel sendes til enkeltindivider (blir sårbart) og det er praktisk vanskelig å ta vare på meldingene og sørge for at saksbehandlingen blir godt dokumentert i fagsystemene.

Noe kommunikasjon skjer via portaler eller skjemaløsninger, men per dags dato er dette begrenset.

Ved utvikling av nytt fagsystem er det viktig at man tar innover seg dette. Her er noen eksempler på tiltak som vil gjøre kommunikasjonen og informasjonsflyt mellom aktører mindre ressurskrevende, raskere og sikrere.

- Siden det er sannsynlig at man må håndtere inngående og utgående brev i overskuelig fremtid, er det viktig at et nytt fagsystem tilrettelegger for sikker og effektiv håndtering av brev. I dette legges for eksempel
 - At man bruker nasjonale felleskomponenter for digital håndtering og forsendelse av brev
 - At man bruker elektroniske arkiv, og at fagsystemet er godt integrert med arkivsystemet i kommunen
 - At man bruker nasjonal felleskomponent for elektronisk signering
 - At man i arbeidsprosessene legger til rette for at brev kan produseres enkelt og effektivt på riktig tidspunkt (for eksempel som en del av en arbeidsflyt)
 - At man fra barnevernssystemet sender strukturerte data sammen med brevet, slik at mottaker kan ta imot brevet/dataene, og automatisk få registrert dataene i sitt fagsystem for videre behandling

- Ny løsning bør bruke nasjonale felleskomponenter der det er mulig
- Det må legges til rette for meldingsutveksling, slik at det nye barnevernssystemet kan kommunisere effektivt med andre systemer, både internt i kommunen og mot andre aktører
- Det må etableres standardiserte grensesnitt for å eksponere barnevernssystemets tjenester mot omverdenen, slik at det blir enkelt å hente ut eller oppdatere data i fagsystemet fra andre systemer.
- Det bør legges til rette for saksoverføringer mellom barnevernstjenester når familier flytter fra en kommune til en annen. For å unngå forsinkelser i oppfølgingen av barnevernet (spesielt viktig i akutte saker / og eller saker hvor foreldre flytter for å «rømme» fra barnevernet.)
- Det må legges til rette for at man kan bygge portaler mot fagsystemet, slik at forskjellige aktører kan ha en digital inngang til barnevernet. En tjenestemottaker vil for eksempel kunne ha en «Min side» portal hvor man får tilgang til informasjon, brev til/fra, dokumenter som er signert etc., og en kommunikasjonskanal mot sin saksbehandler i barnevernet.
- Det må legges til rette for at man kan lage «Apper» inn mot fagsystemet. Eksempler på slike apper kunne være en app for sikker kommunikasjon med kontaktperson, en app for å registrere rapporter etter tilsynsbesøk etc.
- Det er viktig å finne gode erstatninger for sms, e-post og faks. Det er viktig at informasjon som utveksles i slike kanaler blir håndtert på en sikker måte og at informasjonen blir tilgjengelig i fagsystemet
- Når man kommuniserer med andre aktører er det viktig å raskt kunne gjenfinne informasjon i fagsystemet, både strukturert informasjon og ustrukturert informasjon. Nytt fagsystem bør derfor ha en god søkemotor eller andre gode verktøy for søk, gjenfinning og analyse.

8 GEVINSTER

Prosjektet har i konseptfasen utarbeidet en kvalitativ beskrivelse av de ulike gevinstene som kan realiseres ved å gå videre med prosjektet. Gevinstene er beskrevet i tabellen under:

Gevinster	For hvem, og hvordan fremkommer gevinsten?	Forutsetninger for at gevinsten skal kunne realiseres
Barna og familiene vil møte et mer ensartet barnevern, uansett hvor i landet de bor. De vil oppleve mindre variasjon i tjenestene.	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Barna og familiene få bedre tilgang til sine saksdokumenter og annen informasjon om saken.	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Min side eller innbyggerportal
Det blir enklere å skreddersy informasjon til mottakeren. Eksempler er oversettingstjeneste og informasjon tilpasset målgruppen mottakeren hører til.	<ul style="list-style-type: none"> • Innbyggere generelt • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger
Barna og familiene få enklere tilgang til sin saksbehandler og evt. andre ansatte i barnevernet. Samhandlingen mellom barnevernet og tjenestemottakerne vil bli bedre.	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger • Sikre samhandlingsløsninger
Det legges til rette for høyere grad av brukermedvirkning, slik at barna og familiene i større grad kan påvirke sin egen sak	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Min side eller innbyggerportal • Sikre samhandlingsløsninger
Tidsbesparelser for innbyggerne ved at de ikke lenger må møte opp hos kommunen og at de får raskere tilbakemelding	<ul style="list-style-type: none"> • Innbyggere generelt • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Min side eller innbyggerportal • Sikre samhandlingsløsninger
Informasjonssikkerheten blir bedre ved at det blir klare nasjonale tilgangsregler, mindre manuell registrering, færre papirutskrifter og mulighet for å ta vare på mer uformell kommunikasjon	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger • Sikre samhandlingsløsninger
Samhandlingen mellom aktørene i barnevernet vil bli mer effektiv, slik at innbyggere og tjenestemottakere vil få større tillit til barnevernet og få raskere tilbakemelding ved henvendelser	<ul style="list-style-type: none"> • Innbyggere generelt • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger • Sikre samhandlingsløsninger
Ved elektronisk innhenting av informasjon fra andre offentlige aktører og bruk av andre offentlige tjenester, vil man kunne forenkle dialogen med innbyggere	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrasjon mot offentlige tjenester og aktører
Tjenestemottaker vil oppleve en mer tilgjengelig kommune, med løsninger som kan benyttes hele døgnet	<ul style="list-style-type: none"> • Innbyggere • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Min side eller innbyggerportal

		<ul style="list-style-type: none"> • Sikre samhandlingsløsninger
Arbeidspraksis bli likere, både innad i barnevernstjenester, men også mellom kommuner. Da barnevernssaker vil ha samme oppbygging, vil dette lette overføring av saker mellom saksbehandlere og mellom kommuner	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Bedre styringsinformasjon for kommunen og staten	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommunen • Staten (BLD, SSB, Bufdir) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Bedre kvalitet i saksbehandlingen og i barnevernsarbeidet generelt	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommunen • Staten 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Mer effektiv kommunikasjon og samhandling med offentlige og private aktører, slik at saksbehandlingstid kan reduseres	<ul style="list-style-type: none"> • Offentlige og private aktører som barnevernet samarbeider med 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger • Digital håndtering av brev inn/ut
Ventetid, saksbehandlingstid og kostnader knyttet til saksbehandling vil reduseres	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen • Aktører barnevernet samarbeider med 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger • Digital håndtering av brev inn/ut
Vil bli enklere å implementere eller forbedre nasjonale rutiner og/eller faglige stander for barnevern	<ul style="list-style-type: none"> • Staten • Barnevernet i kommunen • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Man vil effektivt kunne få tilbakemelding på faglige standarder, forbedre disse og gjøre de tilgjengelig gjennom IT-systemene	<ul style="list-style-type: none"> • Staten • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Bedre datakvalitet og bedres styringsdata	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommunen • Staten • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Digital utveksling av informasjon
Mindre papirforbruk, lavere portoutgifter og mindre tid brukt på håndtering av inngående og utgående brev	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommunen • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Digital utveksling av informasjon
Mobile løsninger vil gi større fleksibilitet, bedre saksbehandling, bedre kvalitet på tjenester og bedre datakvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommunen • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobile løsninger
Det blir færre brudd på lovverk, på lovpålagte frister og på interne rutiner	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen • Staten 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Økt måloppnåelse for kommuner og Bufdir	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem

	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nye IT-løsninger
Sikrer at barnevernets oppfølging av barn dokumenteres på en forsvarlig og riktig måte i henhold til lover og regler. Slipper oppfølgingssaker	<ul style="list-style-type: none"> • Tjenestemottaker • Barnevernet i kommunen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Saksbehandlere i barnevernet vil kunne bruke mer tid på faglig arbeid, og mindre tid på ren saksbehandling og merkantile oppgaver. Ressursene vil bli utnyttet på en bedre måte, og risikoen for saksbehandlingsfeil blir redusert.	<ul style="list-style-type: none"> • Barnevernet i kommune 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Miljøgevinst fordi man får redusert transportbehov (tjenestemottaker og kommune) og redusert papirforbruk	<ul style="list-style-type: none"> • Samfunnet generelt 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Digital utveksling av informasjon • Min side eller innbyggerportal • Sikre samhandlingsløsninger
Lovoppfyllelse ved å ikke sende dokumenter i vanlig postgang, men elektronisk og kryptert	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunen • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Digital utveksling av informasjon
Bedre grunnlag for analyse og utvikling, både lokalt, regionalt og nasjonalt.	<ul style="list-style-type: none"> • Staten • Kommunene 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger
Bedre grunnlag for forskning, som igjen kan medføre en videre utvikling og forbedring av det barnevernsfaglige arbeidet	<ul style="list-style-type: none"> • Staten • Kommunene • Tjenestemottaker 	<ul style="list-style-type: none"> • Nytt nasjonalt kvalitetssystem • Nye IT-løsninger

Generelle forutsetninger for å realisere gevinstene:

- Nytt nasjonalt kvalitetssystem må utvikles
- Nye IT-løsninger må støtte nytt nasjonalt kvalitetssystem, og på den måten få god arbeidsprosess-støtte og en felles datamodell for styring og rapportering
- Nye IT-løsninger må legge til rette for digital samhandling mellom aktørene i barnevernet
- Kommunene tar i bruk de nye digitale løsningene (oppslutningsprosent)
- Ansatte i kommunene får tilstrekkelig opplæring i de nye løsningene
- Tjenestemottakere tar i bruk de nye elektroniske løsningene
- Tjenestemottakere får god informasjon om mulighetene i den nye elektroniske løsningen

9 KRAV TIL FUNKSJONALITET FOR KOMMUNALE BARNEVERNSLØSNINGER

Prosjektet har jobbet med å strukturere områdene som skal løses i digitaliseringen av barnevernet. Disse områdene er definert i et målilde, som inneholder tre områder:

- Kommunale barnevernsløsninger
- Innbyggertjenester
- Nasjonale komponenter for barnevern

Dette kapitlet beskriver de overordnede kravene for kommunale barnevernsløsninger. Målbildet blir beskrevet i mer detalj i neste kapittel.

Den kommunale barneverntjenesten utfører oppgaver etter lov om barneverntjenester. IT-løsninger for barneverntjenesten må gi støtte til de ulike arbeidsprosessene som foregår innad i tjenesten og samhandlingen mellom tjenesten, tjenestemottakere og samarbeidspartnere.

<p>Saksbehandling</p>	<p>Barneverntjenestens kjerneområde er å behandle bekymringsmeldinger, undersøke barns omsorgssituasjon, fatte vedtak og iverksette, følge opp og evaluere tiltak for utsatte barn. Lov om barneverntjenester setter frister for å utføre de ulike oppgavene, og det er nasjonale retningslinjer for prosesskrav til disse oppgavene. Barneverntjenesten skal også følge forvaltningsloven.</p> <p>Som en del av saksbehandlingen vil barneverntjenesten ha behov for å registrere inngående og utgående post, samt dokumentere øvrig kommunikasjon med familiene og samarbeidspartnere. Lyd-, bilde- og videomateriale kan også omfattes av saksbehandlingen.</p> <p>Barneverntjenesten har også tilsynsansvar for barn plassert i fosterhjem i egen kommune av andre kommuner.</p> <p>Barneverntjenesten har ansvar for gjennomføring av beskyttet tilsyn dersom dette er besluttet av tingretten iht. Lov om barn og foreldre.</p>
<p>Personregister</p>	<p>Personalialia vedr. barn som hentes fra Det sentrale folkeregisteret (DSF), evt. manuell registrering. Opplysningene i fagsystemet må kunne vaskes/oppdateres på senere tidspunkt. Det er viktig å bevare historiske opplysninger knyttet til personalia.</p> <p>Person med ulike grader av sperret adresse, må fremkomme med dette i personregisteret i barnevernsystemet.</p>
<p>Kvalitetssystem</p>	<p>Bufdir skal utarbeide et kvalitetssystem som skal implementeres i barneverntjenesten. Kvalitetssystemet vil være inspirert av BBIC i Sverige og ICS i Danmark. Kvalitetssystemet skal implementeres i fagsystemet, og vil være styrende for barneverntjenestens arbeid med meldinger, undersøkelser og tiltak.</p>
<p>Forebyggende arbeid</p>	<p>I hht. lov om barneverntjenester har barneverntjenesten også ansvar for forebyggende arbeid blant barn og ungdom i kommunen. Det er et behov for</p>

	<p>å kunne dokumentere dette arbeidet, uten at dette arbeidet blandes sammen med den ordinære saksbehandlingen.</p> <p>Eksempel på forebyggende arbeid er oppsøkende arbeid i nærmiljøet og uteteam.</p>
Enslige mindreårige flyktninger	<p>Barneverntjenesten har i mange kommuner ansvaret for oppfølgingen av enslige mindreårige flyktninger. Dette innebærer at i tillegg til ordinær saksbehandling med melding, undersøkelse, vedtak og tiltak, så har ofte kommunen også egne botiltak for disse barna. Hvorvidt selve botiltakene for disse barna skal dokumentere sitt arbeid i nytt fagsystem må avklares. I følge KS sin veileder om dokumentasjon i barnevernet, så står det at bofelleskapene skal ha eget fagsystem eller bruke kommunens sak/arkivsystem. De ansatte i slike botiltak trenger uansett funksjonalitet for å dokumentere den daglige oppfølgingen som utføres av miljøterapeuter.</p>
Barnevernvakt	<p>Alle kommuner har en form for barnevernvakt som er ansvarlig for å håndtere akutte situasjoner når barneverntjenesten er stengt, samt utføre tilsynsoppdrag for barneverntjenesten på kvelds- og nattestid. Ansatte i barnevernvakten skal ha tilgang til kommunens fagsystem for barneverntjenesten for å kunne se informasjon om barn som barneverntjenesten allerede er i kontakt med. Dette kan være avgjørende for hvordan barnevernvakten håndterer akutte situasjoner. Akuttvedtak som fattes av barnevernvakten/politijurist må håndteres videre i den kommunale barnevernløsningen. Det må være integrasjon mellom barneverntjenestens system og barnevernvaktens system. Dette for å sikre rask og sikker overføring av informasjon mellom de to tjenestene. I kommuner som ikke har eget barnevernvaktsystem, må barnevernvakten kunne bruke barneverntjenestens fagsystem for å registrere sitt arbeid.</p>
Tiltak	<p>Barneverntjenesten iverksetter tiltak på mange barn. Det er både hjelpetiltak, omsorgstiltak og tvangstiltak overfor ungdom. Tiltak utføres som regel av egne tiltaksteam i kommunen, privatpersoner, bedrifter, organisasjoner eller Bufetat. Alle disse tiltakspersonene må samhandle med barneverntjenesten om tiltakene, og det er hensiktsmessig at samhandlingen er integrert i systemet.</p> <p>Stikkord: Tiltaksplaner, omsorgsplaner, evalueringer, plan for fremtidig tiltak.</p>
Kommunale institusjoner	<p>Noen kommuner har egne institusjoner allerede, og i høringsforslaget til «Kvalitets- og strukturreform i barnevernet» foreslås det at kommunene overtar ansvaret for barneverninstitusjoner (Bufetat skal fortsette å ha spesialiserte barneverninstitusjoner). Det innebærer at en kommune kan fatte vedtak om at et barn skal plasseres i en av deres egne barneverninstitusjoner. Kommuner som både har første- og andrelinjeansvar vil i slike tilfeller ha behov for funksjonalitet i den kommunale barnevernløsningen som ivaretar institusjonenes behov for gode arbeidsprosesser og faglige rutiner. Eksempler på funksjonalitet er handlingsplaner, oppfølging av tvang og rømning, perioderapporter osv.</p>

Mobile løsninger	Det kommunale barnevernet har behov for å kunne ta med seg arbeidsverktøyet sitt på en mobil enhet når de skal i møter, hjemmebesøk og øvrige oppdrag utenfor kontoret. Det vil være strenge sikkerhetskrav for en mobil barnevernløsning. Det vil være viktig at løsningen inneholder nok funksjonalitet til at barnevernansatte får gjort de de trenger mht. Skrive referat, sende post, fylle ut kartleggings skjemaer m.m.
Forbindelsesregister	Det er behov for et eget register over alle samarbeidspartnerne, inkludert foreldre/foresatte. Når det gjelder forbindelser som skal ha utbetaling, så trenger man også informasjon om kontonummer, leverandørnummer, lønnsnummer, ressursnummer osv. Dette avhenger av hvordan man skal utbetale til forbindelsen. Det vil være behov for integrasjoner mot folkeregister, økonomisystem og lønnssystem.
Økonomi	Det er knyttet kostnader til tiltakene som iverksettes av barneverntjenesten. Fagsystemet må ha en "økonomimodul" hvor man lager oversikter over hva som skal betales på det enkelte tiltak til en klient, og hver klient må ha en klientreskontro. Det er ulike måter å betale tiltakene på. Noen skal ha lønn, og andre skal ha betaling som følge av en faktura. Det betales også ut økonomisk støtte til ungdom og foreldre ved hjelp av bankutbetalinger. Barneverntjenesten krever også refusjoner, og systemet må således også håndtere innbetalinger. Barneverntjenestens system vil i mange kommuner være et "forsystem" for kommunens økonomisystem og lønnssystem, og det er nødvendig med integrasjon begge veier; slik at man har mulighet til både å hente/motta og avgi informasjon til disse systemene. Det må være sporbarhet knyttet til den enkelte utbetaling/innbetaling. Det skal ikke overføres personopplysninger vedr. barn eller foreldre fra barnevernløsningen til økonomisystem og lønnssystem.
Ledelsesinformasjon	Barneverntjenestens leder har det administrative og faglige ansvaret for tjenesten. Leder må ha gode muligheter til å få rask og god oversikt over tjenestens status og nøkkeltall, både mht. det faglige arbeidet, den økonomiske situasjonen, samt personalmessig oversikt.
Rapporter og statistikk	Barneverntjenesten leverer nasjonal statistikk til Kostra årlig, samt halvårlig og kvartalsvis rapportering til Fylkesmannen/Bufdir. I tillegg har store kommuner som bl.a. Oslo egne krav til rapportering internt i kommunen.
Saksflyt	<p>Barneverntjenesten har behov for god saksflyt spesielt knyttet til dokumenthåndtering og godkjenning av vedtak, avtaler og utbetalingsplaner.</p> <p>Eks: saksbehandler skriver et brev som krever barnevernleders signatur. Saksbehandlers valg i postregistreringsbildet gjør at barnevernleder får beskjed om at brevet skal godkjennes. Når leder godkjenner brevet, sendes det til mottaker automatisk via SvarUt.</p> <p>En annen type saksflyt er dokumenter som skal signeres/godkjennes av partene. Eksempel på dette er tiltaksplaner og samtykker.</p> <p>Barnevernet har også saksflyt som berører andre forvaltningsorganer. Eksempel på dette er at barneverntjenesten kan fatte vedtak for å</p>

	akuttplassere barn. Disse må godkjennes av fylkesnemndas leder innen 48 timer.
Godkjenning av oppdragstakere	Barneverntjenesten må i de tilfellene de skal iverksette tiltak som støttekontakt, besøkshjem, tilsynsførere m.m. godkjenne disse for oppdrag for barneverntjenesten. Systemet må ha funksjonalitet for å ha en egen oversikt over oppdragstakerne, samt at informasjonen om disse ikke blandes med informasjonen om klientene i barneverntjenesten. Kommunene vil kanskje få delegert oppgaver fra Bufetat knyttet til godkjenning av fosterhjem i løpet av kort tid, og dette arbeidet må derfor sannsynligvis også ha systemstøtte i nytt system.
Avtaleoversikt	Mange kommuner har inngått rammeavtaler med ulike tiltaksleverandører. Barneverntjenesten gjør avrop på disse avtalene og inngår egne kontrakter. Barneverntjenesten har behov for funksjonalitet som holder oversikt over disse avtalene, slik at man fornyer avtalene til riktig tid, og har oversikt over hvilke barn som får tiltak fra de ulike leverandørene.
Dokumentoversikt	Barneverntjenesten produserer og mottar mye dokumentasjon på barnets og familiens situasjon. Alt som dokumentføres utgjør barnets sak i barneverntjenesten. Denne dokumentasjonen må man lett kunne få en oversikt over i systemet, samt at det er behov for både å kunne skrive ut denne dokumentasjonen, og dele den elektronisk med partene i en sak/partsrepresentanter og kommuneadvokat.
Oppgaveoversikt	Alle brukere av nytt barnevernssystem må ha en side hvor de får en oversikt over hvilke oppgaver som venter på dem. Eks. på hva som kan fremkomme her; avtaler, ny post, varsler om mottatte meldinger fra innbyggere, uferdige dokumenter og journaler, oppgaver med en fristdato m.m.
Arkiv	Nytt fagsystem må kunne integreres mot ulike arkivløsninger. Hva som skal bevares og arkiveres, må være i tråd med forskrift om bevaring og kassasjon. Lydfiler, bildefiler og videofiler må kunne arkiveres.
Tilgangsstyring og autorisasjonsregister	Tilgangsstyringen må være fleksibel slik at systemansvarlige kan gi riktige tilganger tilpasset brukerens tjenstlige behov, og være i tråd med Norm for informasjonssikkerhet. For kommuner som har Active Directory-system eller tilsvarende, så vil en integrasjon mellom fagsystemet og en slik katalogtjeneste antagelig være ønskelig.
System-administrasjon	Den enkelte kommune/bydel vil ha behov for å sette opp kodeverk i systemet knyttet til tjenestens organisering og økonomi, slik at økonomirapporter kan tas ut av systemet på det detaljnivået man ønsker. Systemet må være så fleksibelt at det tas hensyn til store kommuner med egne bydeler, tjenester med flere teamledere som har økonomiansvar for sitt team, små kommuner, og kommuner med interkommunalt samarbeid.
Logg og hendelsesregister	All uautorisert bruk av systemet skal logges. Skal oppfylle kravene i Norm for informasjonssikkerhet.

Tilrettelegging for innbyggertjenester	Kommunale barnevernsløsninger må legge til rette for innbyggertjenester, for eksempel en «Min side», ved å gjøre data/informasjon tilgjengelig via API-er/tjenester.
Tilrettelegging for meldingsutveksling	Nytt system må legge til rette for meldingsutveksling, slik at barneverntjenesten kan kommunisere effektivt med andre systemer internt i kommunen og mot andre aktører.

10 MÅLBILDE OG REALISERINGSSTRATEGI

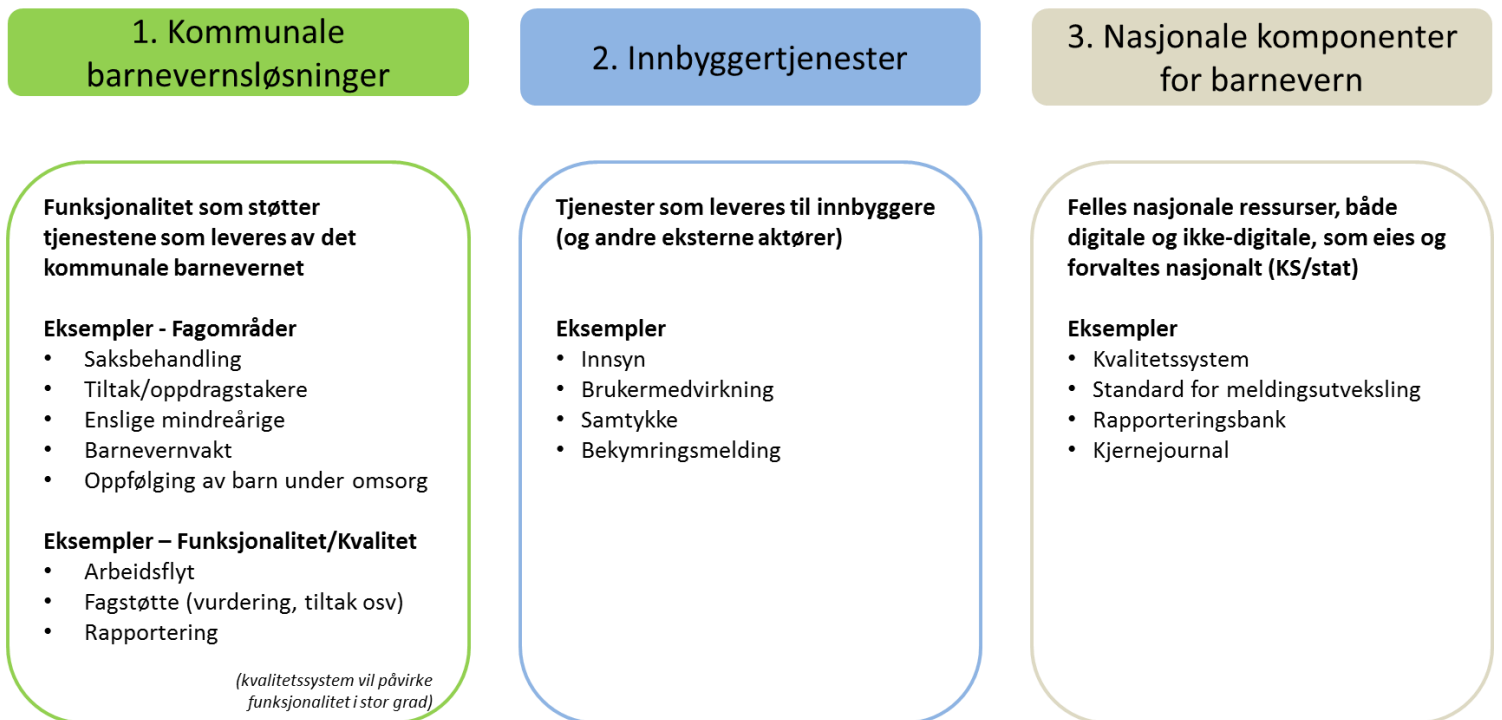
10.1 Innledning

Prosjektet har jobbet med å strukturere områdene som skal løses i digitaliseringen av barnevernet. Disse områdene er definert i et målbilde, som inneholder tre områder (se 1. Områder i målbilde). For hvert område er det også definert kategorier (se 2. Ambisjonsnivå). I utarbeidelsen av målbildet har prosjektet forsøkt å følge visse prinsipper:

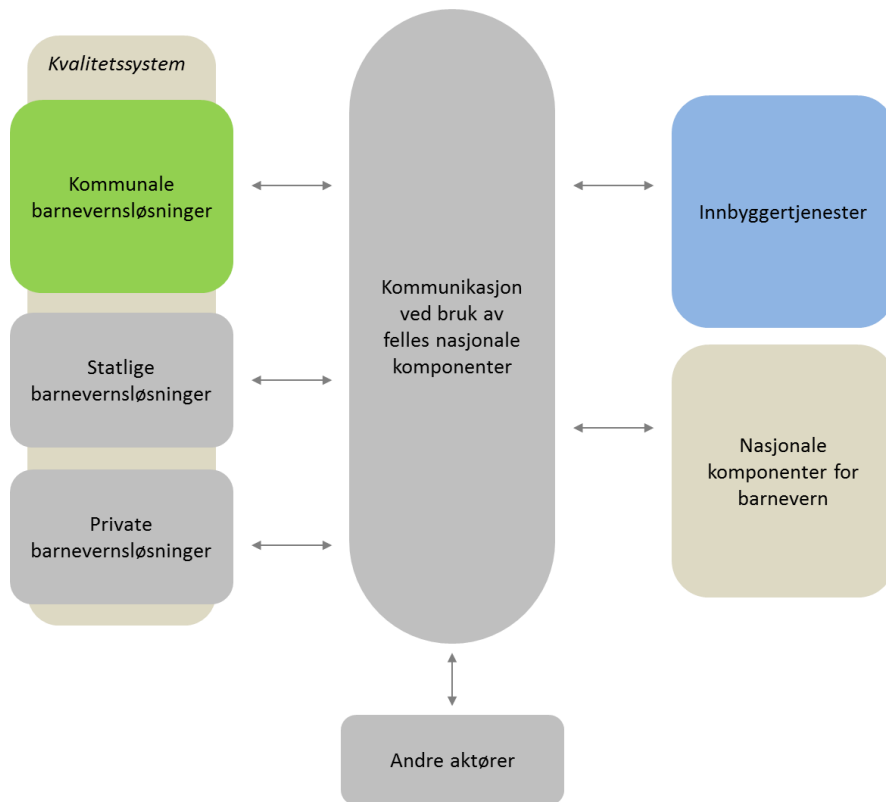
- Målbildet skal være enkelt å forstå
- Målbildet skal dele opp problemstillingen i ulike områder
- Målbildet skal gi et visst bilde av fremtidig IT-arkitektur
- For hvert område i målbilde skal det vurderes ulike realiseringsstrategier

10.2 Områder i målbildet

Prosjektet har delt opp målbildet i tre områder, beskrevet under:



Figuren under viser hvordan de tre områdene forholder seg til hverandre og andre deler av økosystemet for barnevernsløsninger. Merk spesielt at den nasjonale komponenten «kvalitetssystem» vil påvirke både kommunale barnevernsløsninger, statlige barnevernsløsninger og private barnevernsløsninger



Som figuren viser, foreslår prosjektet at det ikke etableres noe egen infrastruktur for kommunikasjon mellom de ulike områdene, men at man bruker etablerte nasjonale komponenter.

Når det er snakk om barnevernsløsninger for kommunene og private, kan det her være flere leverandører som leverer ulike løsninger. For eksempel kan én kommune ha flere ulike kommunale barnevernsløsninger levert av ulike leverandører.

De kommunale, statlige og private løsningene vil være en del av økosystemet i hver organisasjon, og vil være koblet sammen med ulike systemer i hver organisasjon – eksempelvis økonomisystem og arkivsystem.

Om tverrfaglig samarbeid i kommunene

I en kommune vil det muligens finnes/utvikles en løsning for tverrfaglig samarbeid. Slike løsninger finnes til en viss grad i dag (Vismas Sampro, Conexus' Stafettloggen). En slik løsning har vanligvis som hensikt å muliggjøre samarbeid mellom ulike tjenester i kommunen – noen eksempler er skole, PPT, helsestasjon, barnehage og barnevern.

Det vil ikke ligge i dette prosjektets omfang å lage en løsning for tverrfaglig samarbeid, eller å lage kommunale løsninger som dekker alle tjenestene nevnt ovenfor. Dette prosjektet vil ha som omfang å få utviklet kommunale barnevernsløsninger, inkludert muligheten å overføre relevant informasjon mellom kommunale barnevernsløsninger og løsninger for tverrfaglig samarbeid.

Figuren under viser hvordan de ulike personasene som prosjektet har laget, vil interagere med ulike områder. Tjenestemottakere vil først og fremst forholde seg til innbyggertjenestene, mens de ansatte i det kommunale barnevernet først og fremst vil forholde seg til kommunale barnevernsløsninger.



10.3 Ambisjonsnivå

Innenfor de tre ulike områdene har prosjektet identifisert ulike kategorier hvor det er mulig å ha ulik grad av ambisjonsnivå. Kategoriene er presentert i figurene nedenfor.

I konseptfasen har det vært diskusjon i styringsgruppa om hva slags ambisjonsnivå som skal være for ulike områder i prosjektet. I diskusjonene om ambisjonsnivå har ikke styringsgruppa kommet til en felles enighet for alle ambisjonsnivå (minimum og langsiktig) for alle områder i målbildet. Ambisjonsnivået er ikke endelig vedtatt i konseptfasen – det som vises i bildene under er et øyeblikksbilde og skal jobbes videre med i planleggingsfasen.

I figurene under er tekst med *fet, kursiv blå skrift* et foreløpig anslag til et **minimum ambisjonsnivå**, som er en definisjon av så langt som prosjektet i hvert fall må komme innenfor de ulike kategoriene. Tekst med *fet, grønn skrift* er et foreløpig anslag til et **langsiktig ambisjonsnivå**, som er definisjon av hvor langt man ønsker å komme i prosjektets levetid.

I planleggingsfasen vil det bli arbeidet mer med å detaljere og å spesifisere ambisjonsnivå for hvert element, blant annet med bakgrunn i valgt realiseringsstrategi (se neste kapittel).

1. Kommunale barnevernsløsninger

Implementering av kvalitetssystem i IT-løsning

1. Maler/dokumenter
2. *Støtte til arbeidsflyt*
3. *Strukturert informasjon*

Dokumentasjon/arkiv

1. Papirarkiv
2. Elektronisk arkiv (i tillegg)
3. *Fullelektronisk arkiv (ikke papir)*

Tilgang til saksinformasjon

1. Dagens situasjon
2. *Riktig tilgang til relevante saker internt i kommunen*
3. *Utveksling av sak til/fra andre kommuner*
4. *Barnevernvaktene har full tilgang til saker i sine kommuner*
5. *Alle kommuner har tilgang til alle barnevernssaker i hele landet*

Mobilitet

1. Ikke tilgang til gode mobile løsninger
2. *Begrenset tilgang til funksjonalitet/informasjon*
3. *Full tilgang til nødvendig funksjonalitet, informasjon og tjenester (eks. kart)*

Saksbehandling og arbeidsstøtte

1. Dagens situasjon
2. *Støtte til arbeidsflyt (frister, dokumentering, veiledning osv.)*
3. *Effektiv gjenbruk av informasjon*
4. *Støtte til dokumentasjon av brukermedvirkning og barnets stemme*
5. *Automatiserte administrative prosesser (eks. regnskap, rapportering)*
6. *God beslutningsstøtte*

Samhandling

1. Dagens situasjon (tlf, brev, usikker epost)
2. *God og sikker samhandling i det kommunale barnevernet*
3. *God og sikker samhandling internt i kommunen*
4. *God og sikker samhandling med andre aktører*

Rapportering og styringsinformasjon

1. Dagens situasjon (dårlig tilgjengelig informasjon)
2. *God støtte til internkontroll*
3. *Riktig og oppdatert rapportering- og styringsinformasjon fra barnevernsløsninger*
4. *Sammenstilling av styringsinformasjon med andre systemer (økonomi, personal, nasjonale komponenter)*

Forslag til minimum ambisjonsnivå
Forslag til langsiktig ambisjonsnivå

2. Innbyggertjenester

Bekymringsmeldinger

1. Dagens situasjon
2. *Definere standard for bekymringsmelding*
3. *Implementere nasjonal løsning for registrering og videresending av bekymringsmelding til kommunene*

Tilgang til informasjon/ dokumentasjon

1. Dagens situasjon
2. *Man får tilsendt dokumenter elektronisk*
3. *«Min Side» med tilgang til status på saken, dokumenter osv.*

Brukermedvirkning

1. Dagens situasjon
2. *Gi og ta samtykke*
3. *Elektronisk signering/»godkjenning» av dokumenter*
4. *Motta og sende varsler/meldinger/innspill*
5. *God og sikker kommunikasjon (eks. chat/video/sms)*

Tilpasset informasjon

1. Dagens situasjon
2. *Det lages en kort og enkel saksbeskrivelse for tjenestemottaker*
3. *All informasjon er tilpasset tjenestemottaker (språk, alder, kultur, klarspråk, universell utforming osv.)*

3. Nasjonale komponenter for barnevern

Standard for meldingsutveksling

1. Dagens situasjon – ingen standard
2. *Definere standard (format, innhold, frekvens) for de viktigste områdene (eks. bekymringsmelding, overføring av sak til annen kommune)*
3. *Definere standard for øvrige områder*

Kvalitetssystem

1. På «papir»
2. *Som en del av barnevernsløsninger*

Kjernejournal

1. Dagens situasjon – ingen kjernejournal
2. *«Treg» journal – periodevis oppdatering*
3. *«Live» journal – daglig oppdatering*
4. *«Tynn» journal – lite innhold*
5. *«Tykk» journal – mye innhold*

Rapportering

1. Dagens situasjon (halvårsrapportering og SSB-rapportering)
2. *Automatisere halvårsrapportering*
3. *Berike data fra andre relevante kilder (eks. SSB – befolkningstall, skole, fylkesnemnd)*
4. *Rapportering med høyere frekvens*
5. *Hendelsesbasert rapportering – automatisk rapportering fra barnevernsløsninger til rapporteringsbank*

10.4 Presentasjon av realiseringsstrategier

Denne delen vil presentere de ulike realiseringsstrategiene for de tre områdene. En realiseringsstrategi er en måte å realisere de ulike områdene i målbildet. Realiseringsstrategiene sier noe overordnet om hvem som har hovedansvaret for å realisere nye løsninger (stat/kommune), hvorvidt realiseringen skjer i samarbeid mellom stat/kommune eller ikke og om markedet involveres eller ikke.

Realiseringsstrategier for område 1, kommunale barnevernsløsninger:

1A: Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på egne behov

- Man fortsetter som i dag – hver kommune går ut på et eget anbud og kjøper barnevernsløsninger

1B: Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på felles kravspesifikasjon(er), med lokale tilpasninger

- Et samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat utarbeider kravspesifikasjon(er) for kommunale barnevernsløsninger
- Noen (større) kommuner går ut på anbud basert på kravspesifikasjonen(e), med noen lokale tilpasninger
- Ulike leverandører vinner anbudene i ulike kommuner – dette skaper et marked for nye og bedre standardløsninger som mindre kommuner kan kjøpe

1C: Nasjonal anskaffelse/utvikling av barnevernsløsninger

- Det offentlige utvikler løsninger for det kommunale barnevernet, hvor staten har hovedansvar for finansiering og utvikling
- Leverandører/konsulenter involveres gjennom innleie til utvikling, samt kjøp av tilleggsmoduler

Realiseringsstrategier for område 2, innbyggertjenester:

2A: Kommuner anskaffer/utvikler innbyggertjenester basert på egne behov

- Man fortsetter som i dag – hver kommune kjøper/utvikler innbyggertjenester selv

2B: Staten anskaffer/utvikler nasjonale innbyggertjenester basert på egne behov

- Staten lager innbyggertjenester uten samarbeid med kommuner, basert på egne (statens) behov

2C: Kommuner anskaffer/utvikler innbyggertjenester basert på felles kravspesifikasjon(er)

- Et samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat utarbeider kravspesifikasjon(er) for innbyggertjenester
- Noen (større) kommuner går ut på anbud eller utvikler selv basert på kravspesifikasjonen(e), med noen lokale tilpasninger
- Ulike leverandører vinner anbudene i ulike kommuner – dette skaper et marked for nye og bedre standardløsninger

2D: Nasjonal anskaffelse/utvikling av innbyggertjenester

- Et samarbeidsprosjekt mellom stat og kommune utvikler/anskaffer innbyggertjenester for det kommunale barnevernet, hvor staten har hovedansvar for utvikling
- Leverandører/konsulenter involveres gjennom innleie til utvikling, samt ev. kjøp av tilleggsmoduler

Realiseringsstrategier for område 3, nasjonale komponenter for barnevern:

3A: Ikke gjøre noe (bare bruke felles nasjonale komponenter som finnes til enhver tid)

- Man fortsetter som i dag – det lages ingen nasjonale komponenter for barnevern

3B: Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern

- Staten lager nasjonalt komponenter for barnevern uten samarbeid med kommuner, basert på egne (statens) behov

3C: Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern i samarbeid med kommuner og andre interessenter

- Et samarbeidsprosjekt mellom stat og kommune utvikler nasjonale komponenter for barnevern, hvor staten har ansvar for utvikling og forvaltning

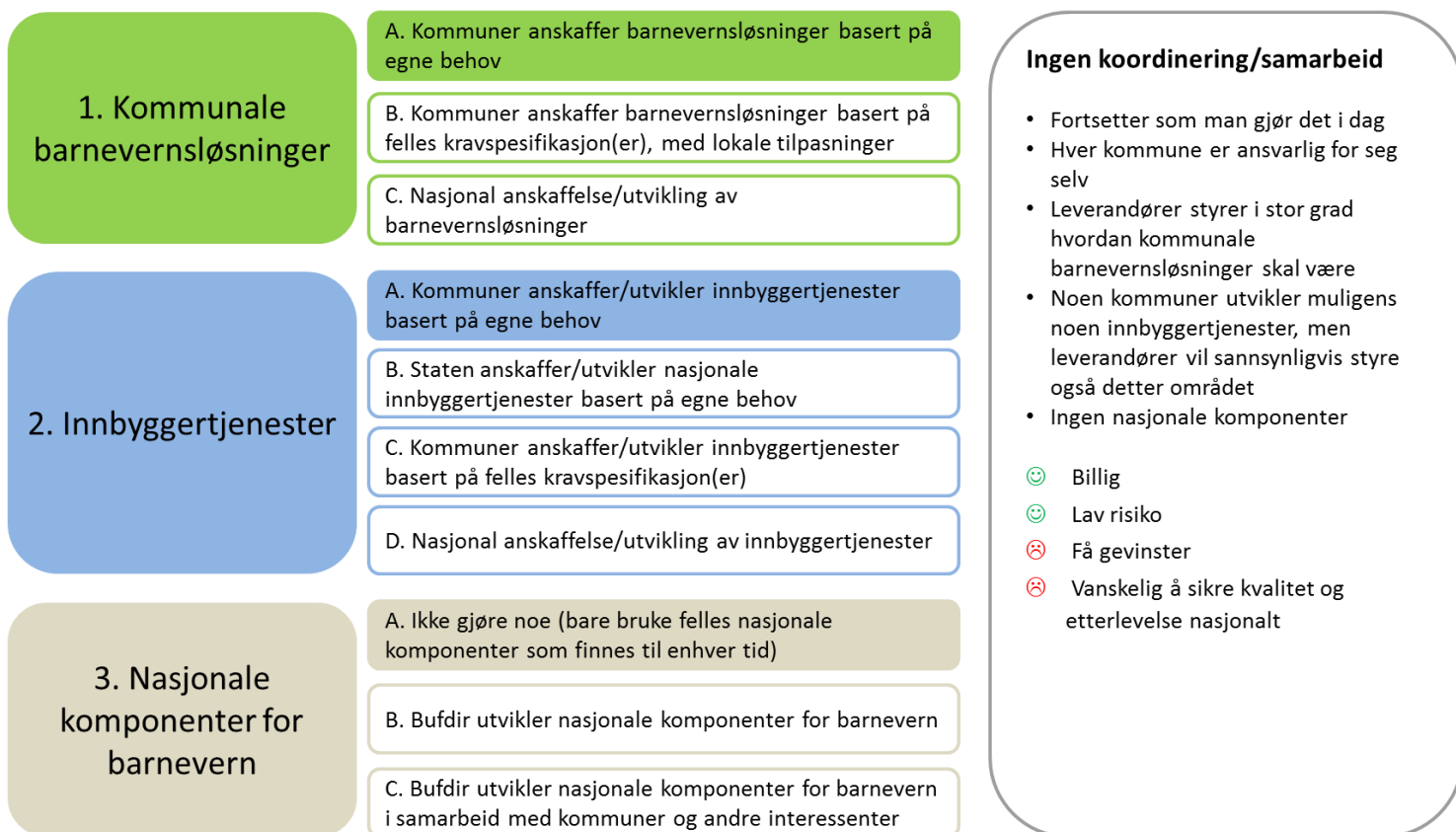
10.5 Vurdering av realiseringsstrategier

Figuren under viser de ulike realiseringsstrategiene med noen punkter på hver realiseringsstrategi om hvem som vil ha hovedansvaret i realiseringsstrategien, hvorvidt gjennomføringen av realiseringsstrategien vil skje i et samarbeid mellom kommune og stat (et nasjonalt prosjekt) og en innledende vurdering av risiko og gevinster knyttet til realiseringsstrategien.

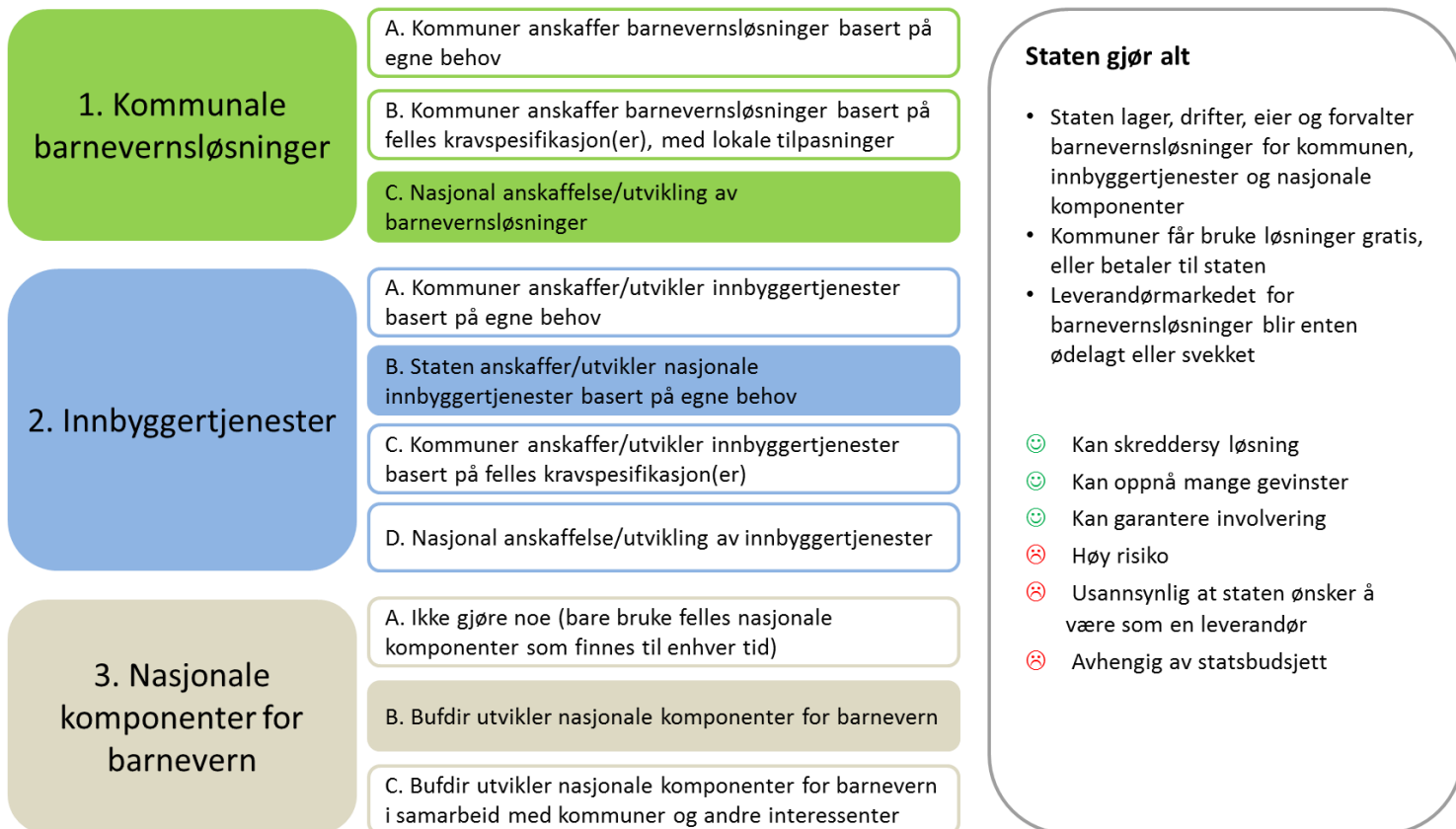
		Hoved- ansvar	Samarbeid/ nasj. prosjekt	Risiko	Gevinster
1. Kommunale barnevernsløsninger	A. Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på egne behov	Kommune		😊	😞
	B. Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på felles kravspesifikasjon(er), med lokale tilpasninger	Kommune	✓	😊	😊
	C. Nasjonal anskaffelse/utvikling av barnevernsløsninger	Stat	✓	😊	😊
2. Innbyggertjenester	A. Kommuner anskaffer/utvikler innbyggertjenester basert på egne behov	Kommune		😊	😞
	B. Staten anskaffer/utvikler nasjonale innbyggertjenester basert på egne behov	Stat		😊	😊
	C. Kommuner anskaffer/utvikler innbyggertjenester basert på felles kravspesifikasjon(er)	Kommune	✓	😊	😊
	D. Nasjonal anskaffelse/utvikling av innbyggertjenester	Stat	✓	😊	😊
3. Nasjonale komponenter for barnevern	A. Ikke gjøre noe (bare bruke felles nasjonale komponenter som finnes til enhver tid)	Stat		😊	😞
	B. Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern	Stat		😊	😊
	C. Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern i samarbeid med kommuner og andre interessenter	Stat	✓	😊	😊

Hvis man kombinerer realiseringsstrategier for de tre områdene, er det mulig å vise de to mulige ytterpunktene, samt hva som gjenstår som mulige farbare veier.

Det er ikke ønskelig at man fortsetter som i dag (at hver kommune gjør alt selv), se figuren under.



Det er heller ikke ønskelig at staten gjør alt.



Da gjenstår man med noen alternativer som må vurderes nærmere, hvor fellesnevneren er at arbeid skjer i samarbeid mellom stat og kommune.



Videre følger prosjektets vurdering av realiseringsstrategiene 1B, 1C, 2C, 2D og 3C.

Kommunale barnevernsløsninger, realiseringsstrategi 1B – *Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på felles kravspesifikasjon(er), med lokale tilpasninger*

Beskrivelse

- Et samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat utarbeider kravspesifikasjon(er) for kommunale barnevernsløsninger
- Noen (større) kommuner går ut på anbud basert på kravspesifikasjonen(e), med noen lokale tilpasninger
- Ulike leverandører vinner anbudene i ulike kommuner – dette skaper et marked for nye og bedre standardløsninger som mindre kommuner kan kjøpe

Hvorfor 1B?

- Kommunene er veldig mange, ulike og komplekse (koblinger til andre systemer, eks. arkiv/samhandling/økonomi)
- Selv om hver kommune gjennomfører hver sin anskaffelse, kan man styre utviklingen for kommunale barnevernsløsninger gjennom kvalitetssystem, felles informasjonsarkitektur og felles kravspesifikasjon(er)
- Basert på 1-til-1-møtene, er det realistisk å anta at man kan få et fungerende marked av leverandører. Disse leverandørene ønsker først og fremst å konkurrere om å levere de beste kommunale barnevernsløsningene – ikke innbyggertjenester.
- Leverandørene er positive til at det offentlige setter rammene

Hvorfor ikke 1B?

- Man er avhengig av eksterne leverandører, som til nå ikke har levert gode nok løsninger for det kommunale barnevernet

Forutsetninger for 1B

- 1B krever at det blir utviklet nasjonale komponenter for barnevern – man må velge 3B eller 3C, ikke 3A

Kommunale barnevernsløsninger, realiseringsstrategi 1C - *Nasjonal anskaffelse/utvikling av barnevernsløsninger*

Beskrivelse

- Det offentlige utvikler løsninger for det kommunale barnevernet, hvor staten har hovedansvar for finansiering og utvikling
- Leverandører/konsulenter involveres gjennom innleie til utvikling, samt kjøp av tilleggsmoduler

Hvorfor 1C?

- Det offentlige vil kunne styre løsningen til å bli slik de vil – tilpasset brukerbehov uavhengig lønnsomhet for leverandører
- Løsningene på markedet i dag er ikke gode, som tyder på en manglende evne hos markedet til å dekke behov på en tilfredsstillende måte. Tilgjengeligheten og kvaliteten på løsningene er avhengig av hvor leverandørene ser at de kan tjene penger
- «Leverandøren» av løsningen skal ikke ha et overskudd – kostnader involvert vil bare være selvkost

Hvorfor ikke 1C?

- Det er usikkert om staten ønsker å være en leverandør av kommunale barnevernsløsninger
- Utvikling av en offentlig løsning kan føre til at markedet for barnevernsløsninger dør ut – eventuelt må den offentlige løsningen konkurrere mot løsninger eid av det private

Forutsetninger

- Vilje til finansiering fra staten, eventuelt en gruppe av kommuner
- Samstyring mellom stat og kommune
- Avklart eierforhold, lisensiering, finansiering, forvaltning, drift i det offentlige

Innbyggertjenester, realiseringsstrategi 2C - *Kommuner anskaffer/utvikler innbyggertjenester basert på felles kravspesifikasjon(er)*

Beskrivelse

- Et samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat utarbeider kravspesifikasjon(er) for innbyggertjenester
- Noen (større) kommuner går ut på anbud eller utvikler selv basert på kravspesifikasjonen(e), med noen lokale tilpasninger
- Ulike leverandører vinner anbudene i ulike kommuner – dette skaper et marked for nye og bedre standardløsninger

Hvorfor 2C?

- Kommunene får mulighet til å styre tjenestene ut til innbyggere i takt med andre initiativ i kommunen
- Risikoen er på hver enkelt kommune
- Kommunene kan tilpasse og prioritere de tjenestene som er viktigst for sine innbyggere
- Kommunene kan få levert innbyggerportaler fra samme leverandør som fagsystemet der det er aktuelt
- Man er ikke avhengig av nasjonale komponenter for å kunne bruke informasjon i de kommunale barnevernsløsningene ut til innbyggerne

Hvorfor ikke 2C?

- Man får ikke sikret at alle innbyggere får tilgang til like tjenester
- Det kan bli komplekst å levere nasjonale komponenter for barnevern til veldig mange kommunale portaler/løsninger (risiko i forbindelse med sikkerhet, identitet- og enhetshåndtering)
- Innbyggere som flytter må forholde seg til ulike systemer
- Hvis det også lages nasjonale portaler, kan det bli uoversiktlig for innbyggere

Forutsetninger

- Krever mye koordinering mellom kommuner og stat

Innbyggertjenester, realiseringsstrategi 2D - *Nasjonal anskaffelse/utvikling av innbyggertjenester*

Beskrivelse

- Et samarbeidsprosjekt mellom stat og kommune utvikler/anskaffer innbyggertjenester for det kommunale barnevernet, hvor staten har hovedansvar for utvikling
- Leverandører/konsulenter involveres gjennom innleie til utvikling, samt ev. kjøp av tilleggsmoduler

Hvorfor 2D?

- Innbyggerorientert – innbyggere kan få full oversikt over sin sak/informasjon uavhengig av kommune/bosted/forvaltningsnivå
- Felles finansiering kan bidra til å lage gode løsninger for hele landet
- Gjennom å ha en nasjonal anskaffelse/utvikling vil man kunne stille krav til de kommunale barnevernsløsningene som leverandørene må forholde seg til, samt statlige og private barnevernsløsninger
- Det finnes ingen innbyggertjenester i dag (utover at noen kommuner skal begynne å ta i bruk SvarUt), som gjør det enklere å lage nasjonale løsninger. Det er ingen andre tjenester å konkurrere mot
- Siden innbyggertjenestene skal eksistere over lang tid, kan det være naturlig at det offentlige har et sterkere eierskap og kan styre utvikling

Hvorfor ikke 2D?

- Kan komme i konflikt med kommunale initiativ for innbyggertjenester
- Kan komme i konflikt med arkiv i kommunen

Forutsetninger

- Tjenester kan tilgjengeliggjøres på hver kommunes portal/Min Side
- Finansiering: Skal kommuner betale for å finansiere utvikling?

- Må etablere samstyring mellom kommune og stat for å koordinere og prioritere ønsker og endringsønsker
- Må få på plass avtaler mellom Bufdir og kommunene (Bufdir blir databehandler) og mellom Bufdir og KS (ev. bruk av FIKS)

Nasjonale komponenter for barnevern, realiseringsstrategi 3C - *Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern i samarbeid med kommuner og andre interessenter*

Beskrivelse av 3C

- Et samarbeidsprosjekt mellom stat og kommune utvikler nasjonale komponenter for barnevern, hvor staten har ansvar for utvikling og forvaltning

Hvorfor 3C?

- De nasjonale komponentene vil påvirke kommunene i stor grad, derfor er det viktig at kommunene blir involvert i arbeidet
- Kvaliteten på de nasjonale komponentene vil bli bedre hvis Bufdir involverer kommuner og andre interessenter
- Involvering av kommunene under utvikling av nasjonale komponenter vil gjøre det enklere å implementere de nasjonale komponentene senere

Hvorfor ikke 3C?

- Utvikling i samarbeid med kommuner og andre interessenter er dyrere og vanskeligere å gjennomføre

Forutsetninger

- Utviklingen av nasjonale komponenter, spesielt kvalitetssystem, skjer i tett samstyring/koordinering med arbeidet som gjøres ellers med kommunale barnevernsløsninger og innbyggertjenester

10.6 Valgte realiseringsstrategier

Styringsgruppa i prosjektet har valgt følgende realiseringsstrategier for veien videre:

For **kommunale barnevernsløsninger** har prosjektet valgt realiseringsstrategi *1B - Kommuner anskaffer barnevernsløsninger basert på felles kravspesifikasjon(er), med lokale tilpasninger*. Hovedargumentet for dette er at det er urealistisk å tenke at staten eller KS ønsker å være en leverandør av «fagsystemer» til kommunene. I tillegg ønsker man å ha et godt marked for kommunale barnevernsløsninger.

For **innbyggertjenester** har prosjektet valgt realiseringsstrategi *2D - Nasjonal anskaffelse/utvikling av innbyggertjenester*. Hovedargumentet er å sikre like tjenester til alle innbyggere i landet, uansett hvilken kommune det er. Prosjektet mener det er realistisk å tro at Bufdir ønsker å ha et slikt ansvar, og at forutsetningene for denne realiseringsstrategien er mulig å oppfylle.

For **nasjonale komponenter for barnevern** har prosjektet valgt realiseringsstrategi *3C - Bufdir utvikler nasjonale komponenter for barnevern i samarbeid med kommuner og andre interessenter*. Hovedargumentet er at prosjektet mener at det bør lages nasjonale komponenter, og at disse bør lages i samarbeid mellom kommune og stat. For nytt kvalitetssystem er det allerede lagt opp til et samarbeid mellom kommune og stat, og det vil trolig gi større gevinster hvis stat og kommuner samarbeider i utarbeidelsen/utviklingen av nasjonale komponenter for barnevern.

11 KONKLUSJON OG ANBEFALING FOR VEIEN VIDERE

De ulike leveransene i konseptfasen har bidratt til å gi en retning for veien videre i prosjektet

- Arbeidet med **tjenstedesign** har bestått i å etablere innsikt i brukere- og behov, analysere og forankre disse i prosjektgruppa gjennom brukerintervjuer, utarbeidelse av personas, brukerreiseworkshop og utarbeidelse av skisser til brukergrensesnitt, hvor personas og brukergrensesnitt vil følge prosjektet videre utover konseptfasen og jobbes videre med.
- Arbeidet med **informasjonsarkitektur og nasjonalt kvalitetssystem** har bidratt til å øke forståelsen for hvordan et nasjonalt kvalitetssystem vil påvirke nye IT-løsninger.
- Arbeidet med **informasjonsflyt og aktører** har bidratt til å kartlegge det komplekse bildet av samhandlingen i barnevernet og med andre aktører, og at det er potensial for betydelig effektivisering gjennom digitalisering av samhandlingen.
- Arbeidet med **gevinster** har bidratt til å synliggjøre de ulike fordelene som tjenestemottakere og barnevernet kan oppnå ved å gå videre i dette prosjektet.
- Arbeidet med **funksjonalitet i kommunale barnevernløsninger** har bidratt til å gi en oversikt over de viktigste områdene som må dekkes i fremtidige løsninger. Denne oversikten vil være et veldig godt utgangspunkt når man senere skal utarbeide kravspesifikasjoner i planleggingsfasen.
- Arbeidet med **målbilde og realiseringsstrategi** har bidratt til å få en felles forståelse av de ulike områdene som må håndteres i prosjektet, hvilket ambisjonsnivå som er ønskelig innenfor hvert område og hvilken realiseringsstrategi som bør velges for hvert område. De tre områdene, med hver sin realiseringsstrategi, er:
 - **Kommunale barnevernløsninger** – som skal realiseres i et felles samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat som utarbeider felles kravspesifikasjon(er) med påfølgende anbud i utvalgte kommuner.
 - **Innbyggertjenester** – som skal realiseres i et felles samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat hvor staten tar hovedansvaret for realiseringen.
 - **Nasjonale komponenter for barnevern** – som skal realiseres i et felles samarbeidsprosjekt mellom kommune og stat hvor staten tar hovedansvaret for realiseringen.

Kvaliteten på arbeidet i denne konseptfasen har kommet som en følge av et tett samarbeid mellom kommune og stat, hvor hver organisasjon har bidratt med ulik kompetanse.

Anbefalingen for veien videre er at prosjektet videreføres i en planleggingsfase. Detaljer rundt planleggingsfasen vil legges i et eget dokument (prosjektforslag).

Ambisjonsnivået i prosjektet er ikke endelig, det er et øyeblikksbilde og skal jobbes videre med i planleggingsfasen.

Basert på erfaringene i konseptfasen, anbefales følgende retningslinjer for arbeidet videre:

- Tett samarbeid mellom kommune og stat
- Tett samarbeid mellom ulike kompetanseområder (barnevernsfaglig, prosjektgjennomføring, IT, tjenstedesign, kjennskap til forvaltningen osv.)
- Tett samarbeid med arbeidet med nytt kvalitetssystem
- God forankring i barnevernfagmiljøene i kommune og stat
- God dialog med markedet
- God dialog med andre offentlige instanser som har vært gjennom tilsvarende moderniseringsprosjekter

12 VEDLEGG 1 – PERSONAS

Camilla (26)

Barnevernskonsulent / barnevernsadministrasjon og teamleder



Om Camilla

Camilla er en idealist som har valgt yrkesvei utfra et ønske om å hjelpe barn som trenger det. Camilla jobber som barnevernskonsulent i Bergen. Her har hun saksansvar for barnevernssaker, som krever at hun holder oversikt over frister, hendelser, aktiviteter og dokumenter. Camilla er personen folk tar kontakt med dersom de lurer på noe, eller trenger noe knyttet til en barnevernssak. Camilla jobber også som teamleder for et team på 5 barnevernskonsulenter, som betyr at hun har godkjennings og rapporteringsansvar.

Camilla er en tøff dame med bein i nesa, som ikke er redd for å møte konflikter eller ta ansvar der det trengs. Hun elsker turer i bynære strøk, chai-latte og Nytt på Nytt, og kan ikke fordra klimafornektelse, krig og palmeolje.

«Vi har alt for stort arbeidspress som barnevernskonsulenter.»

«Dersom jeg ikke var egnet til denne jobben hadde den spist meg opp for lenge siden.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Reidun (55) **Barnevernsleder**



Om Reidun

Reidun er opprinnelig fra Meråker, men flyttet til Oslo for å studere. Hun er utdannet sosionom med et ekstra år innenfor økonomi, og har hatt diverse administrative jobber i kommunen før hun fikk jobben som barnevernsleder i 2009. Reidun godkjenner alle vedtak og utbetalingsplaner samt signerer på brev som krever dette.

Som ansvarlig for sin enhet er det viktig at Reidun har oversikt over status i egen enhet, og således kan rapportere videre.

Som ung var Reidun et lovende langrennstalent og er fremdeles en aktiv dame som liker å komme seg ut. Hun er direkte og tydelig som leder, og jobber hardt for å støtte og serve de ansatte i sin enhet best mulig.

"Barnevernsbudsjettet i kommunen er ikke rigget for alle sakene som avdekkes og rapporteres til oss i dag."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Tove (60)

Økonomi- og kontorfaglig i barnevernet



Om Tove

Tove jobber med kontor- og økonomioppgaver ved Eiganes helse- og sosialdistrikt i Stavanger. Her har hun ansvar for arkivering av post/bekymringsmeldinger, utføre betalinger samt et vell av andre kontorfaglige oppgaver. Tove er den som har jobbet lengst ved kontoret med sine 19 år, og er som en mor å regne i kollegiet.

Tove er alltid blid og pliktoppfyllende, og er full av arbeidslyst. Hun liker å ha orden, og forventer det samme av de andre som jobber på kontoret.

Tove er gift med Tore (64), og sammen trives de best på hytta si ved Lysefjorden utenfor Stavanger, og når det settes opp skuespill i Rogaland Teater.

"Før du går hjem på fredag skal timelista være levert og godkjent."

"Femti er ungdommens alderdom. Seksti er alderdommens ungdom."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Berit (48)

Barnevernstjenestens tiltaksapparat



Om Berit

Berit er en drivende kvinne som foruten jobben sin i barnevernstjenestens tiltaksapparat er aktiv i fagforening og som styremedlem i Norges Korforbund.

Berit har jobbet med barnevern i mange år, og jobbet i flere år som saksbehandler før hun begynte i tiltaksapparatet. Årsaken til byttet var for å få en litt roligere arbeidshverdag. I jobben sin veileder hun biologiske foreldre med mål om at barnet skal kunne bli hos sine foreldre, og for å forebygge omsorgsovertakelser.

Berit er en tydelig og varm dame, med genuin omsorg for menneskene rundt seg. Hun elsker høyt tempo, orden i sysakene og mennesker med energi. Hun blir tappet for krefter når folk ikke er ute etter sitt eget og andres beste.

"Når vi fratar en mann som er vokst opp med oppdragervold verktøyet sitt, fratar vi ham myndighet også. Denne må vi hjelpe ham å bygge opp med andre metoder."

"Det vanskeligste vi møter er når foreldrene ikke snakker sant. Da må vi prøve å løse et problem mens vi later som det ikke eksisterer."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Marit (29) *Omsorgsenheten*



Om Marit

Marit er 29 år og bor i Asker. Hun er utdannet barnevernspedagog, og har jobbet i barnevernets tiltaksteam siden hun var ferdig på UiS for 4 år siden. Hennes daglige jobb går ut på å følge opp barn og unge i institusjon og i fosterhjem basert på vedtatte planer, for så å rapportere tilbake til barnevernskonsulentene.

Når hun jobber med barn og unge er Marit ofte på reise. Distriktet hun jobber i er stort grunnet kommunesamarbeid om tiltak, og hun er derfor ofte langt fra kontoret.

Marit var aktiv håndballspiller som ung, og spiller fremdeles når hun får muligheten. Hun elsker risoretto, vegetarmat og barna sine, Ellen(2) og Kasper(4), og hater å sitte inne en hel dag.

"Når vi er på jobb har vi ingen mulighet til å svippe innom kontoret, så vi er avhengig av tilganger og stabile løsninger."

"Vi i tiltak er heldige, for vi har veldig mye av det vi trenger for å gjøre jobben vår."

Kjennskap til barnevernet Tillit til barnevernet



Svein (46)

Barnevernsvakta



Om Svein

Svein er en blid type som går over ens med de fleste han møter. Svein er ukomplisert, varm og humørfyllt, og har vokst opp på en gård ved Holmestrand.

Svein jobber i barnevernsvakta og representerer barnevernet når det oppstår akutte situasjoner, men har også rutinemessige tilsyn på kvelds- og nattestid. Barnevernsvakta jobber alltid i team på kvelds- og nattestid, og han har derfor kolleger han rykker ut med.

Det er ofte nødetatene som tilkaller Svein, og da er det gjerne i forbindelse med husbråk, rus eller ulykker.

Svein er en ihuga hjemmebrygger, en hobby han gjerne bedriver sammen med kompiser. Han liker mørke ølsorter, grillmat og fjellturer, og liker ikke shopping og Kaffe Latte.

"Vi er på jobb når alle andre sover, og kan derfor ikke spørre noen andre når vi trenger informasjon."

"Det hender at barnevernsvakta er de første som ankommer når det har vært en ulykke eller brann – det kan være tøft."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Christoffer (26)

Oppfølgingsansvarlig for enslig mindreårige flyktninger



Om Christoffer

Christoffer er oppfølgingsansvarlig for enslig mindreårige flyktninger i kommunen sin. Han har tidligere jobbet som barnevernskonsulent, men ønsket nye utfordringer og takket ja da behovet i kommunen ble større ifm. økt antall asylsøkere for noen år siden.

Christoffer er samboer med Elin (24), og skal gifte seg til sommeren.

Christoffer elsker fotball, playstation og å henge med kompiser, og kan ikke fordra diskriminering og nedlatende holdninger til medmennesker.

"De jeg møter i jobben min har hatt en ufattelig tøff reise til Norge."

"Det slår meg gang på gang hvor bra det egentlig går med dem."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Mehmet (14) **Enslig mindreårig flyktning**



Om Mehmet

Mehmet er 14 år og har flyktet fra Afghanistan sammen med tre eldre gutter fra samme nabolag. Han ankom via menneskesmugler til Oslo og UDI har besluttet at han skal bosettes i institusjon i Trondheim sammen med en av de tre guttene han flyktet sammen med.

Mehmet elsker popmusikk, grillet kylling og Arsenal, synes vinteren i Norge er for kald, og er redd for høye lyder og mørke.

*"Jeg skulle ønske jeg forsto mer
av Norge og barnevernet."*

*«Når jeg blir stor skal jeg bli
bedre enn Messi.»*

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Feysal (6)

Utsatt for oppdragervold



Om Feysal

Feysal er 6 år og er født og oppvokst i Norge. Foreldrene til Feysal er fra Somalia og kom til Norge 2 år før Feysal ble født. Feysal er eldst av tre søsken, og sammen bor de i en leilighet i utkanten av Oslo. Feysal har nettopp startet i 1. klasse. Skolen til

Feysal har sendt en bekymringsmelding til barnevernet med mistanke om oppdragervold etter at Feysal fortalte at «...noen ganger blir pappa sint og slår.».

Feysal er en aktiv gutt som elsker fotball og utetid på skolen, og er redd for store gutter og jentelus.

"En ekte Ninjago kan se det andre ikke kan se!"

«Min pappa er sterkere enn din pappa.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Nadiira (30)

Mamma til Feysal (6), gjenstand for bekymringsmelding



Om Nadiira

Nadiira er 30 år og 1. gangs innvandrер fra Somalia. Hun er gift med Yacquub, og sammen har de 3 barn i alderen 1-6 år. Nadiir er hjemmeværende, og er stolt over å kunne ta seg av hus, hjem, mann og barn. Nadiir og mannen er en del av det Somaliske miljøet i Oslo, og går jevnlig i den lokale moskeen.

Yacquub har noen ganger vært fysisk mot barna, og de har derfor fått en bekymringsmelding hos barnevernet fra en miljøarbeider på barneskolen til deres sønn Feysal. De mottar tiltak i hjemmet fra ressursteamet i kommunen, og opplever dette som veldig spesielt. Nadiira kommer fra en musikalsk familie, og lager Oslos beste kyllinggryte.

"Det er veldig spesielt at det finnes en gruppe i byen som har lov å ta barna fra foreldrene."

"Det er så mye jeg ikke forstår av Norge og barnevernet."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Elisa (17) **Bosatt i fosterfamilie**



Om Elisa

Elisa er som alle andre 17 år gamle jenter, opptatt av venner, gutter, musikk og SKAM. Hun har en mor som har hatt en tøff ungdomstid med rus og psykiatri, og som fikk et tilbakefall til rusen da barnefaren flyttet ut. Elisa var da 10 år gammel.

Det var de voksne på skolen til Elisa som sendte bekymringsmelding om at Elisa var mye trøtt og amper i skolen. Elisa trives godt hos fosterforeldrene (Tove og Arvid), som gjør en veldig god jobb med henne. Elisa er glad i sin mor, men forstår at hun ikke kan bo med henne. Elisa har samvær med sin mor en gang i måneden, og blir ofte stresset før og etter disse samværene.

«2Cool4School. Neida. Joda. Neida.»

"Jeg er mer opptatt av hvordan det går med Isak og Even enn hvordan det går med statsbudsjettet, ass."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Marthe (33)

Biologisk mor til Elisa (17), historikk med rus og psykiatri



Om Marthe

Marthe er en dame på 33 år som har hatt sine utfordringer i livet. Hun hadde en tøff oppvekst med en psykisk syk mor, og en far som reiste mye og var voldelig når han var hjemme. Marthe er uten jobb, har 2 år videregående som helsefagarbeider uten å fullføre skolen, og har av og på de siste 20 årene hatt perioder der rus har satt agendaen for henne. Marthe har hatt rusutløst psykose med påfølgende innleggelse på psykiatrisk sykehus. Marthe elsker datteren sin, og klandrer barnevernet for å ikke ha gitt henne en sjanse til å vise at hun er en god mor før de tok fra henne Elisa i en alder av 10 år.

Marthe lever og ånder for samværene med Elisa.

Marthe elsker mennesker og musikk, og er svak for salt lakris. Hun trives dårlig når hun ikke passer inn, og når folk undervurderer henne.

«Jeg ble veldig glad når jeg fikk levere julegaven til Elisa personlig utenom oppsatte samvær.»

"Jeg var en tilskuer fra dag 1 i barnevernssaken mot meg."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Randi (55) og Arvid (59)

Fosterforeldre til Elisa (17)



Om Randi og Arvid

Randi og Arvid er aktive og ressursterke omsorgspersoner som jobber som hhv. lærer og vannkraftsingeniør. Begge har alltid ønsket seg barn, men da naturen ikke ville det slik var det en god løsning å bli fosterforeldre syntes de.

Randi og Arvid elsker Elisa over alt på jord, og ville rodd til Røst for henne. Samværsretten med mor er de ikke veldig begeistret for da de mener det stresser Elisa hver gang.

Randi og Arvid elsker espresso, sjømat og turer med fuglehunden deres, Kira. De liker ikke midlertidige løsninger og byråkrati.

"Pengene er ingen motivasjon for oss for å være fosterforeldre, men det må være på plass."

«Det biologiske prinsipp står sterkere enn barnets beste i Norge.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet

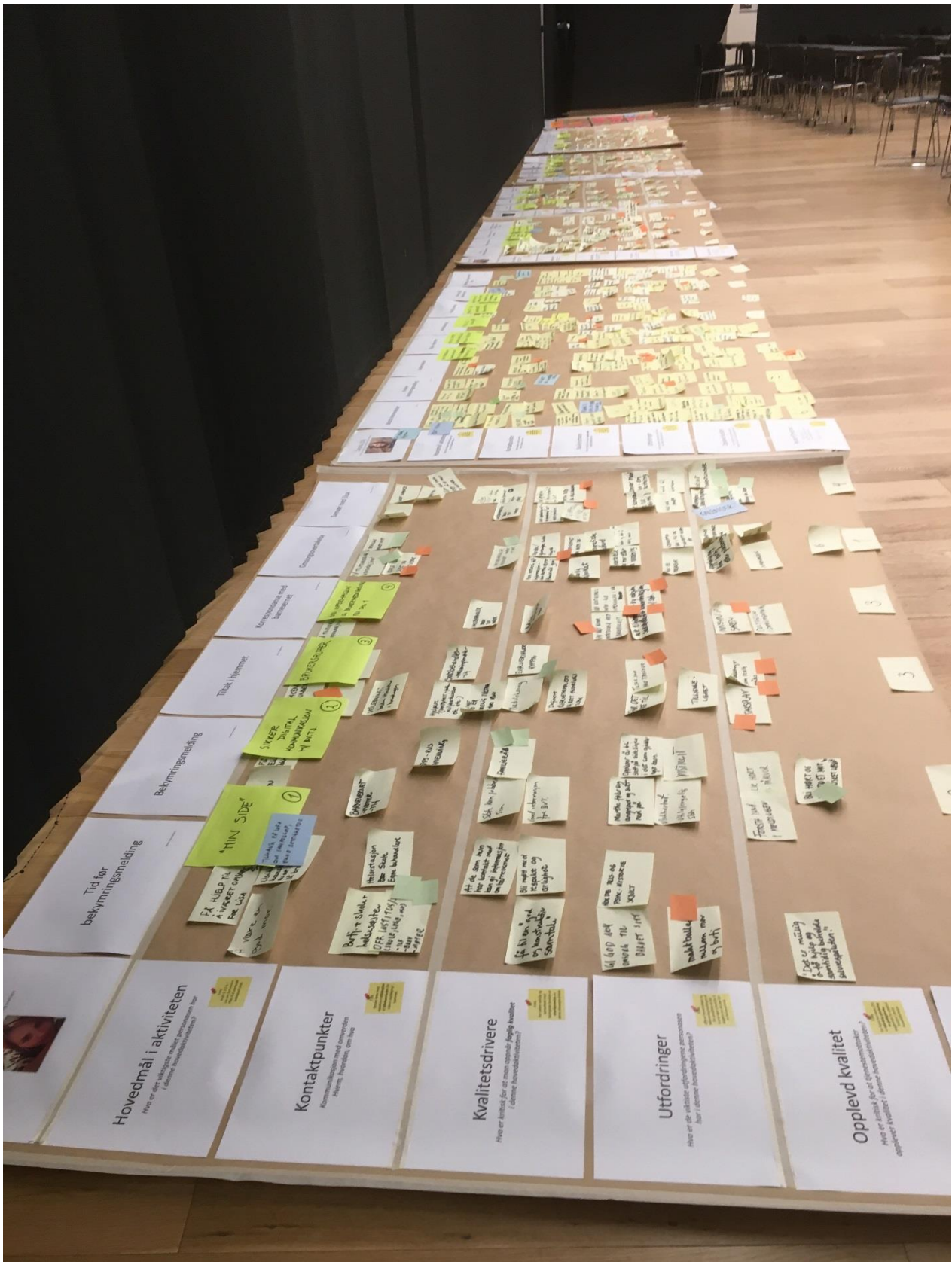


13 VEDLEGG 2 – BRUKERREISER









14 VEDLEGG 3 – BRUKERGRENSESNITT





Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste

Log ut

Felt-assistent



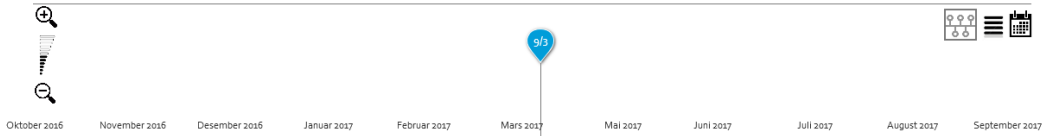
VIKTIG



Du har 1 oppgave og 1 digitalt brev som haster:
- 1 nytt digitalt brev markert som "Haster"
- Frist for tiltaksplan utløper i morgen (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))

[Gå til disse aktivitetene >>](#)

Min forsida	Mine barn	Kvalitetssystem og prosessstøtte	Varsler og innstillinger
Digital post	Personer og andre forbindelser	Søk	Vis flere undersider



Velg elementer som vises i tidslinjen:

- Digital post
- Dokumenter og avtaler
- Oppgaver
- Huskeliste-elementer
- Møter/samtaler/tilsyn
- Utbetalinger
- Frister/lovkrav
- Loggelementer

Skriv/send digital post	Opprett/rediger dokument	Planlegg aktivitet	Opprett ny oppgave
-------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------

Søk i mine saker

[Søkeverktøy](#)

Treff i 849 av 849 elementer

- Sak: Feysal(STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/javdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Site ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 30/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/javdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Site ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 30/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/javdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Site ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 30/3-2017
- Sak: Feysal(STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/javdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Site ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 30/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/javdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Site ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 30/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/javdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Site ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 30/3-2017

Vis flere resultater

Varselsfelt

Varselsfelt for ting som haster.

Eksempler:

- Frister som nærmer seg utløp
- Ny digital post
- Nye saker som har blitt delegert til deg.

Primære informasjonsinnganger

Svarveier til de viktigste delene av løsningen for saksbehandler

Tidslinje

Tidslinje for å vise aktiviteter, oppgaver og hendelser i alle Camillas saker.

Oppgave-baserte svarveier

Oppgave- og aktivitetsbaserte knapper/lenker

Søk

Søkedel hvor man raskt kan finne et hvilket som helst element i egne saker. Eksempler kan være notiser, rapporter, planer, utbetalinger, personer, meldinger etc.

Mulighet for å utvide søket utover egne saker ved å klikke på [Søkeverktøy](#). Her kan også filter, sortering og innstillinger være tilgjengelig.

Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste

Felt-assistent

Minforside >> SAK: FEYSAL (STVG29145)

VIKTIG



Du har 1 oppgave og 1 digitalt brev som haster tilknyttet denne saken:

- 1 nytt digitalt brev markert som "Haster"
- Frist for tiltaksplan utløper i morgen (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))

[Gå til disse aktivitetene >>](#)

SAK: FEYSAL (STVG29145)

Status: Aktiv - Saksbehandler 1: Camilla Saksvik - Saksbehandler 2: Reidun Nordstrand

Sakside Feysal (STVG29145)	Informasjon om barnet	Nettverkskart og kontaktnfo	Varsler og innstillinger
Digital post	Kjernedokumenter (Planer, vedtak etc.)	Kvalitetssystem og prosessstøtte	Vis flere undersider



Velg elementer som vises i tidslinjen:

- Digital post
- Oppgaver
- Mater/samtaler/tilsyn
- Frister/lovkrav
- Dokumenter
- Huskeliste-elementer
- Utbetalinger
- Loggelementer

Skriv/send digital post	Opprett/rediger dokument	Planlegg aktivitet	Opprett ny oppgave
-------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------

Søk i denne saken

Søkeverktøy

Treff 149 av 149 elementer

- Sak: Feysal (STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Sindre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Saksvik Ansvrlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: GJ
Inneværende fase: Undersøkelesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Siste ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/avdeling: Sindre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Saksvik Ansvrlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: GJ
Inneværende fase: Undersøkelesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Siste ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BB15 - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Sindre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Saksvik Ansvrlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: GJ
Inneværende fase: Undersøkelesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Siste ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Sak: Feysal (STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Sindre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Saksvik Ansvrlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: GJ
Inneværende fase: Undersøkelesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Siste ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/avdeling: Sindre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Saksvik Ansvrlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: GJ
Inneværende fase: Undersøkelesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Siste ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BB15 - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Sindre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Saksvik Ansvrlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: GJ
Inneværende fase: Undersøkelesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Siste ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017

Vis flere resultater

Varselsfelt

Varselsfelt for ting som haster.

Eksempler

- Frister som nærmer seg utløp.
- Ny digital post
- Andre som har tatt akutttilgang i saken

Primære informasjonsinn ganger

Svarer til de viktigste delene tilknyttet denne saken

Tidslinje

Tidslinje for å vise aktiviteter, oppgaver og hendelser i denne bestemte saken til Feysal Daar.

Oppgave-baserte svarveier

Oppgave- og aktivitetsbaserte knapper/ lenker.

Søk

Sakedel hvor man raskt kan finne et hvilket som helst element i denne saken. Eksempler kan være notater, rapporter, planer, utbetalinger, personer, meldinger etc.

Mulighet for å utvide saket utover egne saker ved å klikke på **Søkeverktøy**. Her kan også filter, sortering og innstillinger være tilgjengelig.

3



Svarveier i feltassistent

Når man er på hjemmebesøk eller i møte med tjenestemottakere får man noen ekstra knapper. Mulighet for å låse enheten for å unngå sabotasje. Mulighet for alarmknapp om situasjonen eskalerer.

Begrenset utvalg menyelementer

Feltassistenten skal være en begrenset del av løsningen, tilpasset aktiviteten man gjennomfører. I dette tilfellet er det en observasjon.

Observasjonsnotat

Hoveddelen av skjermen vies notatfunksjon. Eksempler viser hvordan man kan se for seg å inkludere kvalitetssystem i observasjonsnotat.

Video, lyd og signatur

Dersom det er formålstjenelig og lov har det blitt løftet frem ønske om video og lyd som alternativ til notater fra aktiviteter.

Brukersignatur vil gi notatet kredibilitet ved at tjenestemottaker vedkjenner seg innholdet og kan signere på det.

Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste
Log ut
4

Felt-assistent

VIKTIG

Det er 3 oppgaver/frister som haster i din enhet:

- Frist for tiltaksplan utløp i går (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- 1 bekymringsmelding er uhåndtert med frist i morgen

[Gå til disse oppgavene >>](#)

Min forsida

Barn i min enhet

Kvalitetssystem og prosessstøtte

Varsler og innstillinger

Digital post

Økonomi og Rapportering

Søk

Vis flere undersider

STATUS I MIN ENHET ▼

● Økonomi
○ Personal
○ Saker

Budsjett mot forbruk

[Vis detaljer...](#)

Akkumulerte budsjettmidler

[Vis detaljer...](#)

Utgifter per saksstatus

[Vis detaljer...](#)

[Gå til økonomi- og rapporteringsdel](#)

NYTT I MIN ENHET ▼

#	Hendelsestype	Dato	Beskrivelse	Ansvarlig saksbehandler	
1	Statusending i sak	29/2-2017	Sak 29144: Sak endret status til "Under omsorg"	Camilla Saksvik	Gå til sak >>
2	Fristbrudd	29/2-2017	Sak 22888: Frist for rapport i undersøkellesfase overskredet.	Camilla Saksvik	Gå til sak >>
3	Bekymringsmelding	10/3-2017	Sak 29144: Ny bekymringsmelding på eksisterende sak	Ikke fordelt...	Gå til melding >>

[Vis flere hendelser](#)

OPPGAVER ▼

● Mine oppgaver
○ Viktige oppgaver i min enhet

#	Oppgavetype	Frist	Beskrivelse	Klassifisering	
1	Signering	8/3-2017	Sak 29145: Fristbrudd på tiltaksplan (utarbeidelse og signering)	Hastesak	Gå til sak >>
2	Signering	9/3-2017	Sak 22888: Frist for signering av engasjementsavtale	Hastesak	Gå til avtale >>
3	Fordeling av melding	10/3-2017	Ny bekymringsmelding mottatt 3/3-2017	Hastesak	Gå til melding >>

[Vis flere oppgaver](#)

Søk i min enhet

[Søkeverktøy](#)

Treff i 1849 av 1849 elementer

Sak: Feysal (STVG29145)

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhetsavdeling: Sande Nordstrand Sakbehandler: Camilla Faxvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/5-2015 Side endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)

Tilysrapport for tilsyn ett

Enhetsavdeling: Sande Nordstrand Sakbehandler: Camilla Faxvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/5-2015 Side endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhetsavdeling: Sande Nordstrand Sakbehandler: Camilla Faxvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/5-2015 Side endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Sak: Feysal (STVG29145)

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhetsavdeling: Sande Nordstrand Sakbehandler: Camilla Faxvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/5-2015 Side endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)

Tilysrapport for tilsyn ett

Enhetsavdeling: Sande Nordstrand Sakbehandler: Camilla Faxvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/5-2015 Side endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhetsavdeling: Sande Nordstrand Sakbehandler: Camilla Faxvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/5-2015 Side endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

[Vis flere resultater](#)

Varselsfelt

Varselsfelt for ting som haster.

Eksempler:

- Frister som nærmer seg utløp
- Nye meldinger
- Andre som har tatt akutttilgang i saken

Primære informasjonsinn ganger

Snarveier til de viktigste delene av løsningen for leder.

Status i min enhet

Dette feltet er tredelt og gir leder mulighet til å få det overordnede bildet av hvordan det står til med økonomi, personal og sakbehandling.

Denne delen er tenkt statistisk og rapporteringsmessig, og tenker man mot en egen side der man kan gå dypere i tallmaterialet og utforme egne rapporter og visninger.

Nyheter/nye hendelser

Felt for å gi leder oversikt over hva som har skjedd i det siste i sin enhet. Her vil det vises et utvalg hendelser som besluttes relevante for leder.

Dette feltet vil gi leder oversikt og mulighet til å kjempe litt på pulsen i egen enhet.

Oppgaver

Det er viktig for leder å ha oversikt over egne oppgaver, og viktige oppgaver andre i egen enhet har. Ved å tilby dette som liste/tidslinje og kalender vil man kunne holde orden på det man skal må gjøre, og samtidig kunne se hvilke forestående oppgaver enheten har som er viktige.

Søkefelt

Søkefeltet gir leder tilgang til alt innenfor sin enhet. Med et kraftig filtersett og mulighet for å åpne søkeverktøy for filtrering og sortering vil informasjon være lett tilgjengelig som et alternativ til konvensjonell navigering.

Barnevern 2.0

- en fremtidig tjeneste

Oversett siden

5

VIKTIG MELDING



Vi ønsker å møte deg for foreldreveiledning mandag 20/3-2017 hjemme hos deg.



[Les mer om dette møtet.](#)



Bekreft at tid og sted passer.



Min Side



Jeg vil ha informasjon om min barnevernsak.



Jeg vil se mine meldinger med barnevernet.



Jeg vil prate med noen i barnevernet



Jeg vil lese om mine krav og rettigheter.



Jeg vil se dokumenter og historikk om min sak.

Varselsfelt

Her fremheves det som anses som spesielt viktig å informere tjenestemottaker om, eller få tilbakemelding på. Eksempelvis nye meldinger, avtaler, manglende konto for utbetaling etc.

Primære informasjonsinnganger

Svarveier til informasjonssider som dekker sentrale behov for tjenestemottakere.

Dette er saken min:

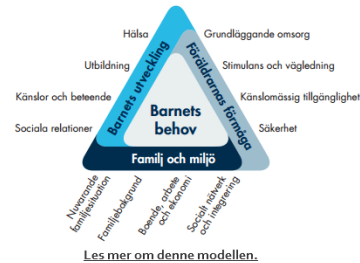
Saken din omhandler barnet **Feysal Daar**, og saken ble opprettet fordi barnevernet mottok en **bekymringsmelding** fra **Mortensrud Skole**. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme. Det er ikke lov å bruke vold i oppdragelse ifølge Norsk lov.

Barnevernet må undersøke når man får slike bekymringsmeldinger. Målet til barnevernet er å sikre at alle barn har det trygt hjemme.

Det er gjennomført **3 møter** mellom foreldre og barnevernet i saken din, og det er utarbeidet en **tiltaksplan** som sier at foreldrene skal få veiledning i forelderollen i hjemmet. Vi veileder da etter de to områdene "**Foreldrens evne**" og "**Familie og miljø**" i trekanten om barnets behov, med spesielt fokus på "**Stimulans og veiledning**" og "**Sikkerhet**".

Denne tiltaksplanen skal evalueres hver 6. måned, neste gang er 3. april 2017.

Din saksbehandler i Barnevernet heter Camilla. Lurer du på noe om saken din kan du sende meldinger til henne [her](#).



Dette er saken min

Ved å oppsummere saken kortfattet og naktent med de viktigste elementene, og henvisning til informasjonsvideoer eller modeller vil man kunne minske graden av fremmedgjerning i barnevernet.

Målet er at man skal forstå hvorfor man har en barnevernsak, og dermed i større grad kunne samarbeide med barnevernet for å løse den.

Søk i min enhet

[Søkeverktøy](#)

Treff i 49 av 49 elementer



- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)**
 Observasjonsrapport for observasjon gjennomført 24. mai 2015.
 Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
 Inneværende fase: Undersøkefasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 24/5-2015 Neste frist: 20/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)**
 Observasjonsrapport for observasjon gjennomført 24. august 2015.
 Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
 Inneværende fase: Undersøkefasen Opprettet dato: 24/8-2015 Siste endring foretatt: 24/8-2015 Neste frist: 20/3-2017
- Video: "Informasjon om barnevernet"**
 Denne videoen beskriver barnevernet, hva som er oppgavene til barnevernet og hvordan barnevernet jobber.
- Utbetaling: Utbetaling av refusjon etter regning i Sak: Feysal (STVG29145)**
 Utbetaling til mot til Feysal Daar for reisegodtgjørelse.
 Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
 Inneværende fase: Undersøkefasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 24/5-2015 Neste frist: 20/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal (STVG29145)**
 Tilsynsrapport for tilsyn ett
 Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul
 Inneværende fase: Undersøkefasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 24/5-2015 Neste frist: 20/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 5 - Tilknytning for barn"**
 Denne videoen tar for seg foreldres rolle i barns tilknytning.

[Vis flere resultater](#)

Søk

Søkedel hvor man raskt kan finne et hvilket som helst element i denne saken. Eksempel kan være notater, rapporter, planer, utbetalinger, personer, meldinger etc.

Her vil selvsagt kun elementer som innlogget bruker har tilgang til være synlig.

Mulighet for å utvide søket utover egne saker ved å klikke på [Søkeverktøy](#). Her kan også filter, sortering og innstillinger være tilgjengelig.

Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste

VIKTIG



Du har 1 oppgaver som haster:
- Hasteutbetaling i sak 29145: Utbetaling må gjøres i dag.

[Gå til disse oppgavene >>](#)

 **Min forsida**

 **Barn i min enhet**

 **Rutiner og opplæring**

 **Varsler og innstillinger**

 **Digital post**

 **Økonomi og Rapportering**

 **Søk**

 **Vis flere undersider**

Varselsfelt

Varselsfelt for ting som haster.

- Eksempler:
 - Utbetalinger
 - Halvårsrapportering
 - Utbetalingsplaner

Prøvere informasjonsinn ganger

Snarveier til de viktigste delene av løsningen for økonomi/kontorfaglig


Oppgaver

Det er viktig for økonomi/kontorfaglig å ha oversikt over egne oppgaver. Ved å tilby dette som listefidslinje og kalender vil man kunne holde orden på det man selv må gjøre.

OPPGAVER 


#	Oppgavetype	Frist	Beskrivelse	Klassifisering	
1	Hasteutbetaling	6/4-2017	Sak 29145: Utbetaling må gjøres i dag.	Haster	Gå til utbetalingsoppgave >>
2	Send økonomirapport	1/5-2017	Månedlig rapport over økonomisk status...	Normal	Gå til rapportmal >>
3	Opprett betalingsplan	10/5-2017	Basert på vedtak (ID: 432423) må det opprettes...	Normal	Gå til betalingsplan >>

[Vis flere oppgaver](#)

STATUS I ENHETEN 

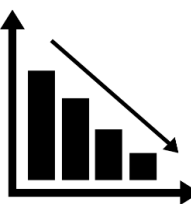
Økonomi
 Personal
 Barn

Budsjett mot forbruk




[Vis detaljer...](#)

Økonomisk prognose



[Vis detaljer...](#)

Utgifter per tiltaksnivå



[Vis detaljer...](#)

[Gå til økonomi- og rapporteringsdel](#)

Status i enheten


Dette feltet er tredelt, og gir økonomi/kontorfaglig mulighet til å få det overordnede bildet av hvordan det står til med økonomi, personal og rapporteringspliktig informasjon i saker.

Denne delen er tenkt statistisk og rapporteringsnær, og lenker inn mot en egen side der man kan gå dypere i tallmaterialet og utforme egne rapporter og visninger.

Det er en viktig oppgave for denne rollen (og eventuell regnskapsfunksjon sentralt i kommuner) å kunne etablere prognoser opp mot budsjett.

Søk i min enhet

[Søkeverktøy](#)

Treff i 1849 av 1849 elementer   



Sak: Feysal(STVG29145)

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhet: Enhet: Søndre Nordstrand Sak: Sak: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017





Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)

Tilsynsrapport for tilsyn ett

Enhet: Enhet: Søndre Nordstrand Sak: Sak: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017





Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhet: Enhet: Søndre Nordstrand Sak: Sak: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017





Sak: Feysal(STVG29145)

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhet: Enhet: Søndre Nordstrand Sak: Sak: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017





Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)

Tilsynsrapport for tilsyn ett

Enhet: Enhet: Søndre Nordstrand Sak: Sak: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017





Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Enhet: Enhet: Søndre Nordstrand Sak: Sak: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gul Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 20/3-2017



[Vis flere resultater](#)

Søkefelt

Søkefeltet gir økonomi/kontorfaglig tilgang til all relevant informasjon innenfor sin enhet/bydel/kommune. Med et kraftig filternett og mulighet for å åpne søkeverktøy for filtrering og sortering vil informasjon være lett tilgjengelig som et alternativ til konvensjonell navigering.

