

Tjenesteanalyse
for
barneverntjenesten i Ullensaker kommune



1.	Innledning	3
1.1.	Sammendrag	3
1.2.	Bakgrunn	Feil! Bokmerke er ikke definert.
1.3.	Om tjenesten.....	4
2.	Kommunens innbyggere og vårt hjelpeapparat for barn og unge	5
2.1.	Alderssammensetning.....	5
2.2.	Behov, levekår og folkehelse.....	6
2.3.	Barnevernet og de øvrige hjelpetjenestene for barn og unge.....	7
2.4.	Konklusjon	8
3.	Ressursanalyse	9
3.1.	Prioritering og ressursinnsats.....	9
3.2.	Dekningsgrader	9
3.3.	Produktivitet.....	10
3.4.	Konklusjon	11
4.	Kvalitetsanalyse.....	12
4.1.	Brukerundersøkelse	12
4.2.	Objektive kvalitetsindikatorer	15
4.3.	Konklusjon	15
5.	Medarbeidere	16
5.1.	Medarbeiderundersøkelsen	16
5.2.	Kompetanse.....	17
5.3.	Sykefravær.....	17
5.4.	Konklusjon	18
6.	Vurdering av resultat effektivitet	19
6.1.	Tjenesteprofil	19
6.2.	Vurdering av resultat effektivitet.....	19
6.3.	Konklusjon	20
7.	Oppfølging og forbedringstiltak.....	22

1. Innledning

Barneverntjenesten i Ullensaker kommune har deltatt i Effektiviseringsnettverk i regi av KS. Denne tjenesteanalysen er et resultat av arbeidet i effektiviseringsnettverket.

Analysen gir grundig og bred gjennomgang av tjenestenes ressursutnyttelse, kvalitet, medarbeider- og brukertilfredshet. Til slutt vurderes resultateffektivitet og forbedringstiltak foreslås.

Arbeidsgruppen:

Enhetsleder for Forebyggende enhet Barn og Unge
Avdelingsleder Forebyggende enhet Barn og Unge
Avdelingsleder Forebyggende enhet Barn og Unge
Rådgiver HS Stab

Jørn Andre Stenseth
Britt Borkenhagen
Solfrid Gulli Ingebrigtsen
Natalia Boyle

1.1. Sammendrag

Under arbeidet med tjenesteanalysen ble det avdekket at det er få kommunale virksomheter barnevernet har etablert en fast samarbeidsstruktur med. Samarbeidet er hovedsakelig knyttet til enkelte saker. Det er imidlertid etablert godt samarbeid mellom barneverntjenesten og politiet, ungdoms- og videregående skoler.

Ullensaker kommune har tidlig innsats som et av sine mål. Det er viktig at barneverntjenesten kommer tidlig inn med hjelpetiltak for å jobbe med omsorgssituasjonen. Det kommer foreløpig for få bekymringsmeldinger til barnevernet fra barnehager og helsestasjoner. Det kommer imidlertid mange bekymringsmeldinger fra barneskolene. Det er grunn til å tro at i mange av sakene har den bekymringsfulle omsorgssituasjon startet før barna kommer i skolealder. Fokuset på tett samarbeid og faste møtepunkter med de instansene som møter barna i tidlig alder bør økes.

Antall bekymringsmeldinger som kommer til barnevernet er høy og ca. 73 % går til undersøkelse. Dette indikerer at en høy andel meldinger har utspring i økende behov for barneverntjenester i kommunen. Samtidig gir tallene indikasjon på at tjenesten har lav terskel for å starte undersøkelse, men en høyere terskel for å sette inn tiltak.

Barneverntjenesten i Ullensaker kommune har ikke tiltak i egen regi, de fleste tiltak i opprinnelig familie blir kjøpt eksternt. Dette kan føre til at terskel for å sette inn tiltak i familien blir høyere enn hvis kommunen hadde hatt tiltakstilbud i egen regi. Fokus på tiltak i familien fører til forebygging av plasseringer av barn utenfor familie og familiene som har utfordringer får hjelp på et tidligere stadium.

Tjenesten har færre barn under omsorg sammenlignet med landet for øvrig. Imidlertid ligger det an til en vesentlig økning i 2015.

En av tjenestens svake sider er at brukerne ikke opplever at hjelpen de får gjør det lettere for dem å gi god omsorg, og at hjelpen bidrar til at deres barn utvikler seg på en god måte. Samtidig viser resultatet at brukerne er fornøyde med tiltakene de får gjennom barnevernet.

Medarbeiderundersøkelsen viser at flertallet mener at de har et godt arbeidsmiljø, de får faglige og personlige utfordringer og opplever fleksibilitet og frihet i arbeidet. Samtidig er ansatte i barneverntjenesten samstemt om at nåværende organisering er vanskelig. Ansatte ønsker en tydeligere lederstruktur, bedre samarbeid med andre internt og eksternt, samt forbedring i oppgaveflyt mellom avdelinger. Undersøkelsen avdekket også at barneverntjenestens ansatte har over tid følt manglende tillit fra overordnet ledelse, ment som den politiske ledelsen. Dette er særlig grunnet kritiske medieoppslag.

1.2. Om tjenesten

Strategi for tjenesten

- Ha fokus på kvalitet, effektivitet og kostnadsbevissthet
- Sikre effekt av tverrfaglig samarbeid og økt satsing på forebyggende tiltak
- Etablere realistiske rammer i forhold til de lovpålagte tjenestene

Organisering

Barneverntjenesten er organisert i enhet Forebyggende barn og unge (FBU). FBU har i tillegg ansvar for Forebyggende helse (FH) som omfatter helsestasjonene, skolehelsetjenesten og ungdommens helsestasjon, samt Forebyggende avdeling for barn og unge (FABU) som er utekontaktene, ungdomshusene og familieteamet.

Barneverntjenesten har pr i dag 31,5 årsverk, inkludert 2 fagkonsulenter, 2 avdelingsledere, samt 2,75 merkantil. Tjenesten har siden 2011 fått økt bemanning med 12 årsverk, (2 av disse stillingene er overført til FABU's familieteam). 9,5 av stillingene er opprettet etter tilskudd fra Fylkesmannen i Oslo og Akershus.

Barneverntjenesten ble fra sommeren 2009 delt i 2 likestilte geografiske distrikt med hver sin avdelingsleder med barnevernlederansvar. Avdelingene jobbet etter såkalt generalistmodell. Fra 2012 gikk barneverntjenesten over til å jobbe etter spesialistmodell. Man beholdt likevel organiseringen med to avdelinger med hver sin avdelingsleder. Barnevernlederfunksjonen ble lagt til enhetsleder.

Spesielle forhold

Barnevernet har vært involvert i saker hvor barn har vært brukt i forbindelse med menneskesmugling, smugling av narkotika, kidnapping av barn fra andre land som blir stoppet her, barn som er sendt hit av foreldre for at de skal få opphold i Norge, barn/ungdom på rømmen, saker med mistanke om at barn blir sendt ut/reiser til hjemland med tanke på tvangsgifte, kjønnslemlestelse, o.a.

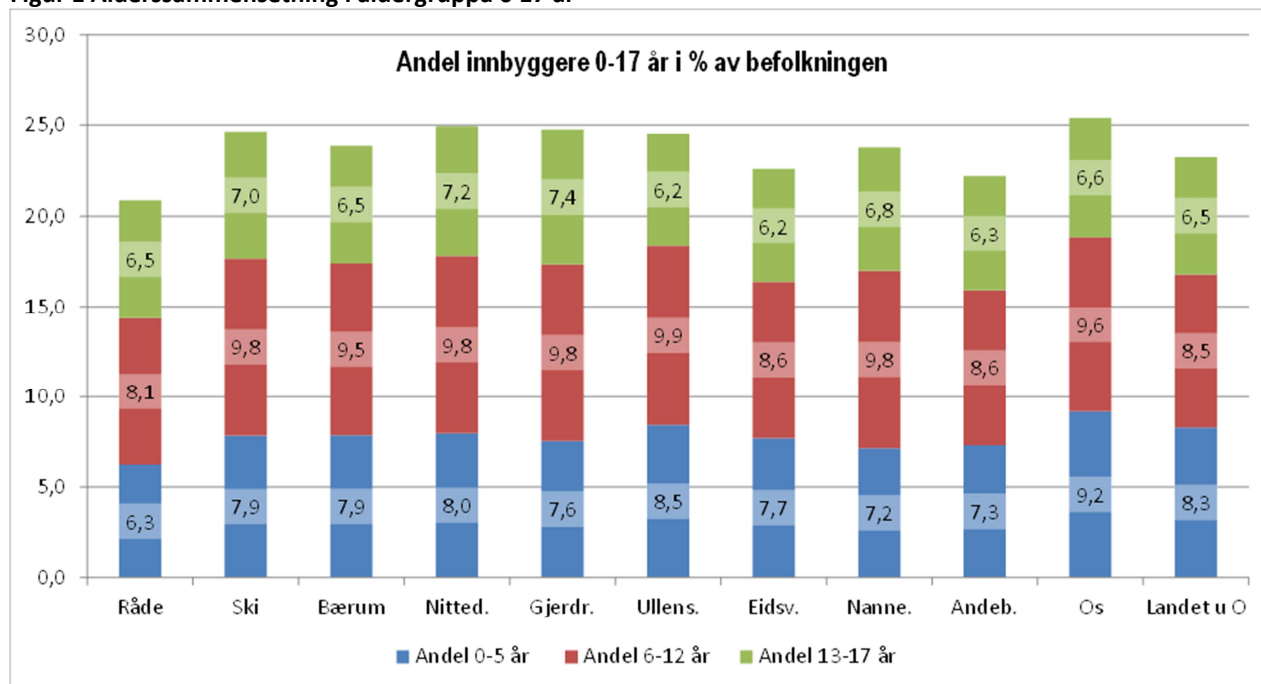
Andre saker kan være familier på reise hvor foreldrene er overstadig beruset – enten på flyplassen før avreise eller ombord i flyet på vei til Gardermoen. Når det dreier seg om familier bosatt i andre kommuner, etterstreber barnevernet å få til avtaler om at hjemkommunen overtar saken og evt. utgifter.

Saker barneverntjenesten blir involvert i kan generere mye arbeid og høye kostnader for kommunen. Siste sak er fra juli i år, og gjelder et barn hvor barneverntjenesten måtte ta hånd om barnet.

2. Kommunens innbyggere og vårt hjelpeapparat for barn og unge

2.1. Alderssammensetning

Figur 1 Alderssammensetning i aldergruppa 0-17 år

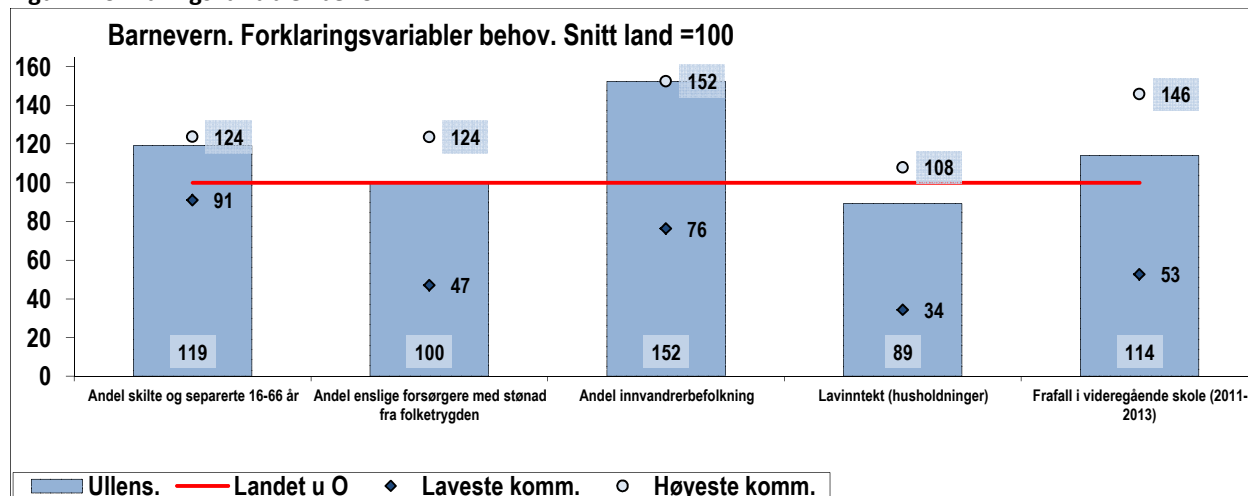


Figuren viser fordelingen av innbyggere 0-17 år i tre aldersgrupper. Her ser vi at Os og Ullensaker har de høyeste andelen av barn i aldersgruppen 0-5 år, og ligger også over landssnitt når det gjelder andel innbyggere 0-17 år av befolkningen.

Ullensaker er en kommune med nesten 34 000 innbyggere, og som vertskommune for Norges hovedflyplass har kommunen en vekst på nærmere 1000 innbyggere hvert år. Innbyggerveksten er i stor grad yngre arbeidsinnvandrere, noe som medfører at gjennomsnittsalderen i kommunen går ned. Dette skyldes hovedsakelig økning av arbeidsplasser tilknyttet hovedflyplassen, og gode kommunikasjonsmuligheter til hovedstaden. Kommunens industriområder tilknyttet flyplassen er på langt nær fullt utnyttet, og det er derfor naturlig å anta at disse vil gi ytterligere arbeidsplasser i kommende år. Kommunens antall barn og unge vil trolig øke betydelig årene framover. Dette vil stille krav til en kontinuerlig utvidelse og utvikling av tjenestetilbudet til denne innbyggergruppen.

2.2. Behov, levekår og folkehelse¹

Figur 2 Forklaringsvariabler behov



Figuren viser årlig gjennomsnittlig **frafall i videregående skole i perioden 2011-2013**. Den viser andel personer som startet på videregående opplæring, men som sluttet underveis eller ikke fikk bestått etter 5 år. Det betyr at elevene ikke har fått studiekompetanse eller yrkeskompetanse (inkludert læretid) i løpet av denne tiden.

En skal være forsiktig med å konkludere hvilke konsekvenser frafall har for de personer som ikke fullfører videregående opplæring. Når man studerer grupper i samfunnet, finner man imidlertid systematiske forskjeller i helse. Jo høyere utdanning og inntekt en gruppe har, jo høyere andel av gruppens «medlemmer» vil ha god helse (Huisman, 2005; Helsedirektoratet, 2005). Dette kalles sosiale helseforskjeller eller sosial ulikhet i helse. Nannestad har høyest frafall i perioden, mens Bærum har lavest frafall.

Frafallet i videregående skole er høyere i Ullensaker enn i landet som helhet.

Andel personer i aldersgruppen 0 - 17 år som bor i **husholdninger med inntekt lavere enn 60 % av nasjonal medianinntekt i 2012**. EU-skalaen er benyttet for å sammenlikne ulike husholdningstyper.

Vi vet i dag for lite om hvilke konsekvenser det har for personer å tilhøre lavinntektshusholdninger. Denne indikatoren kan imidlertid bidra til å gi et mer nyansert bilde av egen befolkning og da spesielt opp mot andre indikatorer fra folkehelseprofilen. Forskning har påvist sammenheng mellom økonomiske forhold og helsetilstand. I familier med lav sosioøkonomisk status er det en høyere andel barn og unge som vurderer helsen sin som dårlig sammenlignet med barn og unge i familier med høyere sosioøkonomisk status (Elstad, 2012).

Andelen barn som bor i husholdninger med lav inntekt er lavere i Ullensaker enn i landet som helhet.

Ullensaker har høyest **andel innvandrerbefolkning** i % av hele kommunens befolkning blant kommunene i nettverket.

I tillegg til trekkene ved kommunens folkehelse som er tatt med i figuren over, kan man trekke fram at **andelen med psykiske symptomer og lidelser i alderen 15-29 år** er høyere i Ullensaker enn landsgjennomsnittet, vurdert etter data fra fastlege og legevakt. Dette kan ses i sammenheng med høyt fravær i ungdomsskolen og frafall i videregående skole.

¹ Kilde: Folkehelseprofil og KOSTRA, tall for 2014

2.3. Barnevernet og de øvrige hjelpetjenestene for barn og unge

Barneverntjenestens samarbeidspartnere er blant annet helsestasjonene, barnehagene, skolene, PPT, FABU, rustjenesten, psykisk helsevern, politi, Tildelingsenheten, NAV og BUP. Samarbeidet er hovedsakelig knyttet til enkeltsaker. Det er kun i forhold til et fåtall instanser at det er etablert en fast samarbeidsstruktur med barneverntjenesten.

Det er et godt samarbeid mellom politiet og barneverntjenesten. Representanter fra politiet og barneverntjenesten møtes hver sjettede uke. Agendaen er hovedsakelig utveksling av erfaringer og drøftinger om situasjonen for barn og unge i kommunen.

Det er i tillegg månedlige møter mellom barnevern, politi, ungdomsskolene, videregående skole og utekontaktene i et eget fast team hvor en drøfter enkeltsaker (med samtykke), samt konkrete forebyggede tiltak i forhold til utfordringer i ungdomsmiljøet. Disse møtene kalles Drøftingsteam.

Det er grunn til å anta at suksessfaktoren for dette samarbeidet er knyttet til at det er lagt klare føringer fra overordnet ledelse hos alle instanser.

Barneverntjenesten og rustjenesten i kommunen har nylig etablert en fast samarbeidsstruktur. Tjenestene møtes til felles fag-/samarbeidsdager, to ganger pr år hvor en drøfter felles problemstillinger og utfordringer. Initiativ til og beslutning om samarbeidet ligger på mellomledernivå.

Ved noen skoler i kommunen er det etablert tverrfaglige møter. Møtene avholdes hver mnd. og organiseres av rektor. På møtene drøftes enkeltsaker etter samtykke. Barneverntjenesten deltar som fast medlem sammen med PPT og skolehelsetjenesten.

Tverrfaglige møter anses som et viktig forebyggende tiltak og en god arena for samhandling mellom kommunale tjenester. For at tverrfaglige møter skal bli et tiltak som kan komme alle elever til gode må det ligge føringer fra overordnet kommunal ledelse.

Det er etablert faste samarbeidsmøter mellom BUP og kommunale hjelpetjenester for barn og unge. Møtene kalles BRUS (brukerrettet samhandlings forum), og må ses i sammenheng med samhandlingsreformen. Møtene avholdes hver 6. uke. Møtene er kommet i stand som følge av overordnet avtale mellom helseforetaket og kommunen.

Ullensaker kommune har tidlig innsats som et av sine mål. Det kommer få bekymringsmeldinger til barnevernet fra barnehager og helsestasjoner. Det kommer imidlertid mange bekymringsmeldinger fra barneskolene. Det er grunn til å tro at i mange av sakene har den bekymringsfulle omsorgssituasjon startet før barna kommer i skolealder. Jo tidligere barneverntjenesten kommer inn med hjelpetiltak, desto større mulighet for å få til gode og varige endringer i omsorgssituasjonen. Barneverntjenesten vurderer at et nærmere samarbeid er nødvendig og at faste møtepunkter er avgjørende for å få det til.

Antall meldinger pr 20.11.15 er 478 (totalt for 2014 var 465).

Av 478 meldinger er 345 konkludert med undersøkelse. Ca. 73 % av meldingene går til undersøkelse.

Meldeinstanser, tall pr 20.11.15:

Politi	115
Bvtjeneste/bvvakt	132
Skole	53
Foreldre selv	36
Lege/legevakt/tannlege	16
Barnehage	16
BUP (inkl. FABU)	12
Helsest./jordmor/skoleh.tj	17

2.4. Konklusjon

Ullensaker har høy andel av barn i aldersgruppen 0-5 år, og ligger også over landssnitt når det gjelder andel innbyggere 0-17 år av befolkningen. 30 % av befolkningen er under 19 år.

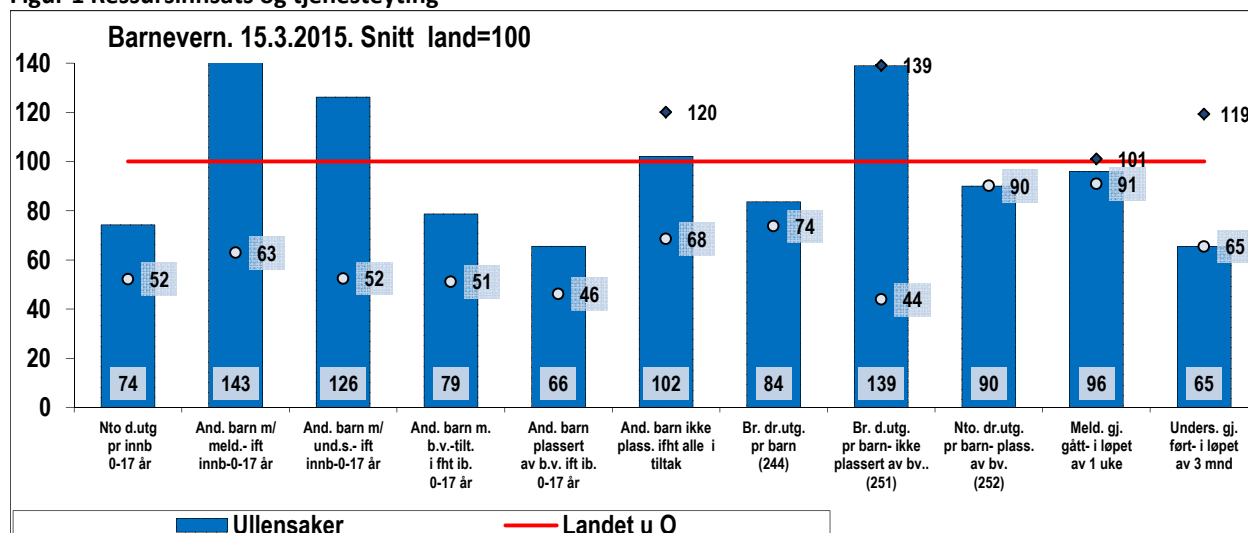
Utviklingstrend og sosioøkonomiske forhold i Ullensaker tilsier at kommunens antall barn og unge vil øke betydelig årene framover. Dette vil stille krav til en kontinuerlig utvidelse og utvikling av tjenestetilbudet til denne innbyggergruppen.

Det er få kommunale virksomheter det er etablert en fast samarbeidsstruktur med. Samarbeidet er hovedsakelig knyttet til enkeltsaker. Det er imidlertid etablert godt samarbeid mellom barneverntjenesten og politiet, ungdoms- og videregående skoler.

Ullensaker kommune har tidlig innsats som et av sine mål. Det er viktig at barneverntjenesten kommer tidlig inn med hjelpetiltak for å jobbe med omsorgssituasjonen. Det kommer foreløpig for få bekymringsmeldinger til barnevernet fra barnehager og helsestasjoner. Det kommer imidlertid mange bekymringsmeldinger fra barneskolene. Det er grunn til å tro at den bekymringsfulle omsorgssituasjonen startet før barna kom i skolealder i mange av sakene. Fokus på tett samarbeid og faste møtepunkter med de instansene som møter barna i tidlig alder bør økes.

3. Ressursanalyse

Figur 1 Ressursinnsats og tjenesteyting²



Figuren viser utvalgte indikatorer som gir et bilde av prioritering av barnevernet, dekningsgrader og enhetskostnader for barnevernstjenesten i Ullensaker kommune. Tallene er indekset og ses mot landssnitt. Figuren viser avvik mot landsgjennomsnittet.

3.1. Prioritering og ressursinnsats

Figuren viser **netto driftsutgifter til barneverntjenesten** for funksjonene 244, 251 og 252 i barneverntjenestens primærmålgruppe, som er innbyggere 0-17 år. Alle kommuner hadde en økning fra 2013 til 2014. Ullensaker kommune ligger lavt i forhold til kommunene i nettverket og 26 % under landssnitt. Dette indikerer en lavere prioritering av barnevernet enn de kommunene vi sammenlikner oss med. Størsteparten av utgifter gjelder barnevernstiltak når barnet er plassert, viser til fig.13 i sammenstillingsnotat.

3.2. Dekningsgrader

Andel av innbyggerne i alderen 0-17 år hvor barneverntjenesten mottok **melding** er høy i Ullensaker kommune.

Andel av innbyggerne i alderen 0-17 år hvor barneverntjenesten iverksetter **undersøkelse** er høy i Ullensaker. Den høye andelen meldinger indikerer et økt behov for barneverntjenester i kommunen.

Samtidig er andel barn med **tiltak** i løpet av året i forhold til innbyggere 0-17 år forholdsvis lav. Dette kan gi indikasjon på at tjenesten har lav terskel til å starte undersøkelse, men høyere for å sette inn tiltak.

Barneverntjenesten i Ullensaker kommune har ikke tiltak i egen regi, de fleste tiltak i familier blir kjøpt av eksterne konsulenter. Dette kan føre til at terskel for å sette inn tiltak i familien blir høyere enn hvis kommunen hadde hatt tiltakstilbud i egen regi. Fokus på tiltak i familien fører til forebygging av plasseringer av barn utenfor familien, og de familiene som har utfordringer får hjelp på et tidligere stadium. Utgiftene til kjøp av tiltak har økt betraktelig de siste årene, som følge av økt behov.

Tjenesten har færre barn under omsorg sammenlignet med landet for øvrig. Imidlertid ligger det an til en vesentlig økning i 2015. Økningen må ses i sammenheng med at kommunen har en sterk befolkningsvekst, en sterk økning i antall meldinger, kompleksiteten og alvorlighetsgraden i sakene øker, samt at økt kompetanse hos de ansatte fører til at flere alvorlige saker fanges opp.

² Kilde: KOSTRA, tall for 2013

3.3. Produktivitet

Figuren viser brutto driftsutgifter til funksjon 244 pr barn med tiltak eller undersøkelse i løpet av året. Funksjon 244 inneholder for eksempel utgiftene til ansatte i barneverntjenesten, barnevernvakt, sakkyndig bistand og advokat. En forklaring på økning i utgifter på denne funksjonen kan være regjeringens satsing på barnevern de siste årene (øremerkede midler til stillinger via fylkesmennene). Ullensaker kommune ligger under landssnitt. Det er vanskelig å foreta vurderinger av utgiftsnivået pr barn da KOSTRA ikke gir innsikt i ressursbruk sett opp mot et objektivt behov. Forskjeller i utgift pr barn kan skyldes ulik lengde for hvor lenge hvert barn er i et tiltak, pris pr tiltak og type tiltak.

Figuren viser brutto driftsutgifter pr barn med tiltak som **ikke er plassert**. (F. 251) Et tiltak spenner fra ansvarsgruppe og råd/veiledning til hjemmebaserte tiltak, PMTO og FFT. «Driverere» på denne indikatoren er antall tiltak, kostnad pr tiltak og antall barn. Hva slags hjelpetiltak kommunen setter inn kan gjøre store utslag på enhetskostnadene. Omfattende tiltak for å hindre institusjonsplassering i en eller to familier kan gi kommunen høye brutto driftsutgifter pr barn. Ullensaker kommune har mange kostbare tiltak i form av miljøarbeider og råd og veiledning i hjemmet. Mange kommuner har de siste årene bygget opp egne tiltaksavdelinger, tiltaksteam eller beredskapshjem for selv å kunne tilby det barneverntjenesten trenger av hjelpetiltak og på denne måten unngå kjøp av hjelpetiltak fra private leverandører.

Figuren viser netto driftsutgifter pr barn med tiltak, **plassert** av barnevernet (F 252).

Tallene viser at de fleste kommunene i dette nettverket ligger høyere enn landssnitt på netto driftsutgifter pr barn plassert av barnevernet. Kun Ski, Ullensaker og Os ligger under snittet.

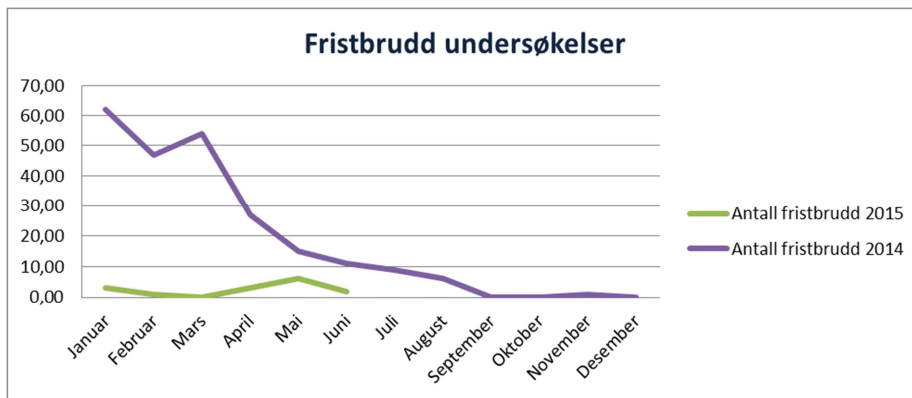
Figuren viser hvor stor andel av **meldingene** som blir behandlet i løpet av 7 dager, slik lovkravet er. Variasjonen mellom kommunene er liten på denne indikatoren. De kommunene som kommer dårligst ut er Råde og Ullensaker som hadde hhv 92 og 95 % innenfor fristen i 2014.

Nasjonalt er det en målsetning at andelen **undersøkelser** med behandlingstid innen 3 mnd er tilnærmet lik 100. Barnevernloven gir imidlertid kommunene anledning til en saksbehandlingsfrist på seks måneder i spesielle tilfeller. En slik forlenget frist er avgjørende for kvaliteten på undersøkelsene i noen tilfeller. Statistikken viser at Ullensaker har lavest andel av undersøkelser gjennomført innen tre måneder i nettverket. Lav andel undersøkelser med behandlingstid innen 3 mnd. kan skyldes:

- Begrenset kapasitet i barneverntjenesten
- Samarbeidsforhold/organisering i forhold til samarbeidspartnere
- At kommunen har en høy andel (komplekse) saker som trenger lengre utredninger
- Manglende fokus og oppfølging av frister internt i barneverntjenesten

Det ble i 2014 satt inn flere tiltak for å redusere fristoverskridelser, noe som viste seg å gi gode resultater. Barneverntjenesten har hittil i 2015 avsluttet 170 undersøkelser. 112 av undersøkelsene er henlagt. 9 av disse er henlagt som følge av at familien flyttet før undersøkelsen var ferdig. 58 undersøkelser er avsluttet med vedtak om hjelpetiltak.

Barneverntjenesten har hatt fristbrudd i 15 av de 170 undersøkelsene. I 7 undersøkelser er fristbruddet på inntil 30 dager. I 8 av undersøkelsene er fristen brutt med mindre enn seks dager.



3.4. Konklusjon

Ullensaker kommune ligger lavt når det gjelder netto driftsutgifter pr innbygger i målgruppen. Størsteparten av utgifter gjelder barnevernstiltak når barnet er plassert.

Antall bekymringsmeldinger som kommer til barnevernet er høy og ca. 73 % går til undersøkelse. Dette indikerer at høy andel av meldinger har utspring i økende behov for barneverntjenester i kommunen.

Samtidig gir tallene indikasjon på at tjenesten har lav terskel for å starte undersøkelse, men høyere for å sette inn tiltak. Barneverntjenesten i Ullensaker kommune har ikke tiltak i egen regi, de fleste tiltak i opprinnelig familie blir kjøpt eksternt. Dette kan føre til at terskel for å sette inn tiltak i familien blir høyere enn hvis kommunen hadde hatt tiltakstilbud i egen regi. Fokus på tiltak i familien fører til forebygging av plasseringer av barn utenfor familie og familiene som har utfordringer får hjelp på et tidligere stadium.

Tjenesten har færre barn under omsorg sammenlignet med landet for øvrig. Imidlertid ligger det an til en vesentlig økning i 2015. Økningen må ses i sammenheng med at kommunen har en sterk befolkningsvekst, en sterk økning i antall meldinger, kompleksiteten og alvorlighetsgraden i sakene øker, samt at økt kompetansen hos de ansatte fører til at flere alvorlige saker fanges opp.

4. Kvalitetsanalyse

4.1. Brukerundersøkelse

Brukerundersøkelsene i Ullensaker kommune ble gjennomført i uke 20 – 24 og omfattet følgende to grupper:

- Foreldre/foresatte til barn (0-18) med frivillige tiltak (§4-4) i barnevernet
- Barn og ungdom 9 år og eldre med frivillige tiltak (§4-4) i barnevernet.

Formålet med brukerundersøkelsen for barneverntjenesten er å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Kvalitetsområdene er inndelt i følgende kvalitetsdimensjoner og spørsmål er utarbeidet etter:

Resultatet

1. Resultat for brukerne

Prosessen

2. Brukermedvirkning

3. Respektfull behandling

Strukturen

4. Tilgjengelighet

5. Informasjon

Det ble valgt *telefonintervju* som metode og det ble leid inn en ekstern konsulent for å gjennomføre intervjuene. Som målgruppen ble det valgt alle barn/ungdom og foresatte som har hjelpetiltak. Ved å velge alle i målgruppen, får resultatene god troverdighet. Brukerne fikk i forkant tilsendt et brev om at det skal foretas en brukerundersøkelse. Det ble også presisert i brevet at ingen av de ansatte i barnevernstjenesten skulle foreta intervjuet og at all informasjon var konfidensiell.

Erfaringen fra brukerundersøkelser i barnevernet er lav svarprosent. Andelen som har besvart undersøkelsen i Ullensaker er høyere enn det som er snittet for slike undersøkelser.

Vår analyse tilsier det er vanskelig å sammenlikne resultatene for kommuner i nettverket. Bakgrunnen for dette er at informantene er differensierte, det vil si at kommunene ikke har brukt helt lik målgruppe av informanter. En eventuell sammenligning av resultater bør knyttes til landsgjennomsnittet, da dette gir mer representative resultater enn hva nettverksgruppen får seg i mellom.

Resultatene er fremstilt i skala fra 1 til 6.

Barn/ungdom

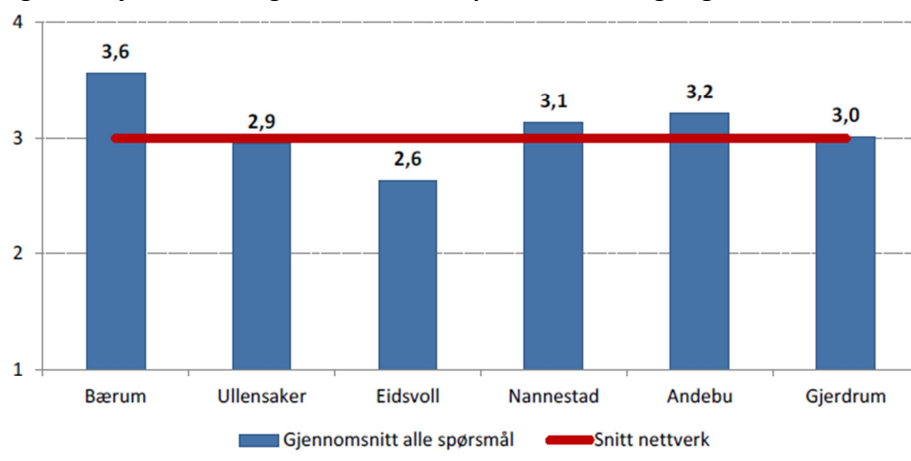
Svarprosent

	Utvalgs prosent	Planlagte svar	Svar	Svar prosent
Barnevern	100	107	37	35

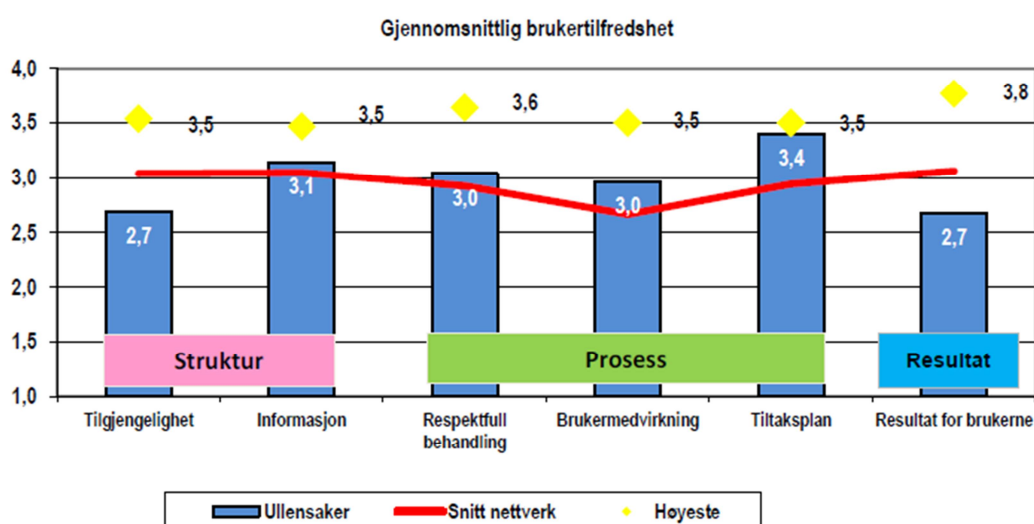
Alle 107 barn og ungdom (9 år og eldre) med frivillige tiltak i barnevernet ble intervjuet. Svarprosenten ansees som representativ.

Resultater

Figur 13: Gjennomsnittlig tilfredshet, alle spørsmål - barn og unge



Figur 45: Gjennomsnittlig brukertilfredshet Ullensaker, barn og unge



Totalresultatet for brukerundersøkelsen blant barn og ungdom ligger på landets og nettverkets gjennomsnitt.

Barna scorer høyest på at de vet hvem som er deres saksbehandler og på at de får være med å bestemme hva som skal stå i planen. Områdene som barna satt lav karakter på er:

- ✓ Tilgjengelighet, hvor lett det er å komme i kontakt med barnevernet og om de har tid til å snakke med dem.
- ✓ Resultat for brukerne, om barna opplever at saksbehandleren gjør en god jobb for dem og om de har fått det bedre etter at de og familien deres kom i kontakt med barnevernet.

Foreldre/Foresatte

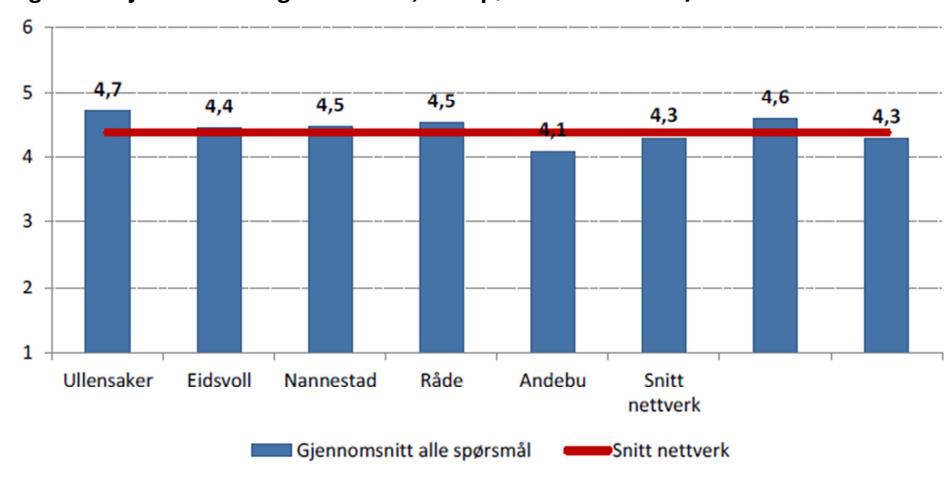
Svarprosent

	Utvalgs prosent	Planlagte svar	Svar	Svarprosent
Barnevern	100	106	47	44

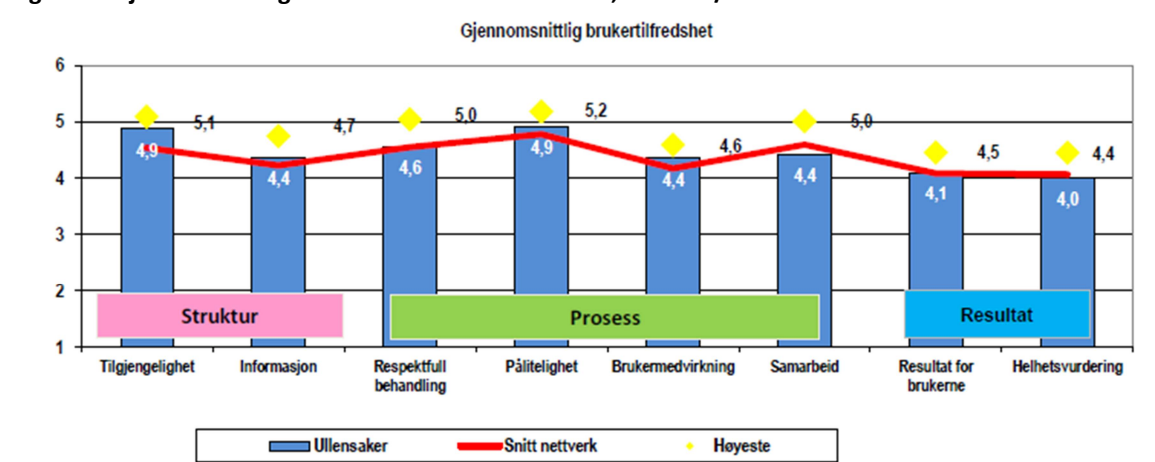
Alle 106 foreldre/foresatte til barn (0-18) med frivillige tiltak i barnevernet ble intervjuet. Svarprosenten ansees som representativ.

Resultater

Figur 12: Gjennomsnittlig tilfredshet, alle spørsmål – foreldre/foresatte



Figur 44: Gjennomsnittlig brukertilfredshet Ullensaker, foreldre/foresatte



Totalt resultat for brukerundersøkelsen blant foreldre/foresatte ligger på landsgjennomsnitt og godt over gjennomsnittet i nettverket.

Det er noen områder som brukere trekker spesielt positivt fram:

- ✓ Den fysiske tilgjengeligheten til barnevernet.
- ✓ Pålitelighet, at ansatte overholder taushetsplikten
- ✓ Brukermedvirkning, spesielt mulighet til å være med å bestemme innholdet i tiltaksplan.

Områder som scorer lavest er:

- ✓ Resultat for brukerne. Brukerne scorer lavt på spørsmål om de synes at hjelpen de får gjør det lettere for dem å gi god omsorg, og at hjelpen bidrar til at deres barn utvikler seg på en god måte. Samtidig viser resultatet at brukerne er fornøyde med tiltakene de får gjennom barnevernet.

4.2. Objektive kvalitetsindikatorer

Figur 2 Objektive kvalitetsindikatorer- Andel barn med tiltaksplan

Periode	Antall i hjelpetiltak	Antall m/tiltaksplan	Andel
Pr 30.06.13	167	145	87
Pr 31.12.13	153	136	89
Pr 30.06.14	176	144	82
Pr 31.12.14	150	145	97
Pr 30.06.15	143	140	98

Tabellen viser at andel barn i hjelpetiltak med tiltaksplan har vært økende siste to år og er på 98 pr første halvår 2015.

4.3. Konklusjon

Resultatene for brukerundersøkelser er tilfredsstillende. Det er høy svarprosent, noe som skyldes god kommunikasjon i forkant av undersøkelsene og systematisk arbeid med intervjuene.

Brukerundersøkelsene gir god indikasjon på områder tjenesten lykkes med og områdene med forbedringspotensial. Til tross for at noen områdene scorer lavere enn landets gjennomsnitt, ligger resultatene på et tilfredsstillende nivå. Intervjuer har meldt tilbake at det er mange fornøyde brukere og det er flere som kommenterer at stabilitet blant personalet er blitt bedre siste par år.

De sterke sidene ved tjenesten er pålitelighet og brukermedvirkning.

En av tjenestens svake sider er at brukerne ikke opplever at hjelpen de får gjør det lettere for dem å gi god omsorg, og at hjelpen bidrar til at deres barn utvikler seg på en god måte. Samtidig viser resultatet at brukerne er fornøyde med tiltakene de får gjennom barnevernet.

Tydeligere evaluering av tiltak ifht målsetting på et tidlig stadium sammen med bruker er et tiltak for å bedre resultatet på dette området.

5. Medarbeidere

5.1. Medarbeiderundersøkelsen

Medarbeiderundersøkelsen ble gjennomført i uke 16 – 18.

Formålet med medarbeiderkartlegging er å gi et balansert bilde av faktorer som påvirker medarbeidernes arbeidssituasjon og trivsel. Hensikten er å frambringe kunnskap om forhold for de ansatte som har betydning for deres rolle i å utvikle og effektivisere tjenestene.

Medarbeiderundersøkelsen er utformet som et spørreskjema med følgende dimensjoner:

- Organisering av arbeidet
- Innhold i jobben
- Fysiske arbeidsforhold
- Samarbeid med kollegene
- Mobbing, diskriminering og varsling
- Nærmeste leder
- Overordnet ledelse
- Faglig og personlig utvikling
- Systemer for lønns- og arbeidstidsordninger
- Stolthet over egen arbeidsplass

Alle medarbeiderne i barnevernet fikk utlevert et passord for elektronisk besvarelse.

Svarprosent

	Utvalgs prosent	Planlagte svar	Svar	Svar prosent
Barnevern	100	28	26	93

Alle 28 medarbeidere i barnevernet (eks. avdelingsledere) fikk mulighet til å delta i medarbeiderundersøkelsen. Svarprosenten er veldig høy, noe som gjør resultatene representative.

Resultater

Figur 3 Medarbeidertilfredshet

Kvalitetsdimensjoner	Snitt Ullensaker	Snitt Norge
Organisering av arbeidet	4,3	4,6
Innhold i jobben	5	5
Fysiske arbeidsforhold	4	4,2
Samarbeid og trivsel med kollegene	5,1	5
Mobbing, diskriminering og varsling	4,5	5
Nærmeste leder	4,4	4,7
Medarbeidersamtale	5	4,8
Overordnet ledelse	3,6	4,1
Faglig og personlig utvikling	5,1	4,4
Systemer for lønns- og arbeidstidsordninger	3,9	4,1
Stolthet over egen arbeidsplass	3,7	4,8
Helhetsvurdering	4,3	4,6
Snitt totalt	4,4	4,6

Totalt resultat for medarbeiderundersøkelsen er noe lavere enn landets gjennomsnitt, men er fortsatt tilfredsstillende høyt.

Områdene som skiller seg spesielt positivt er:

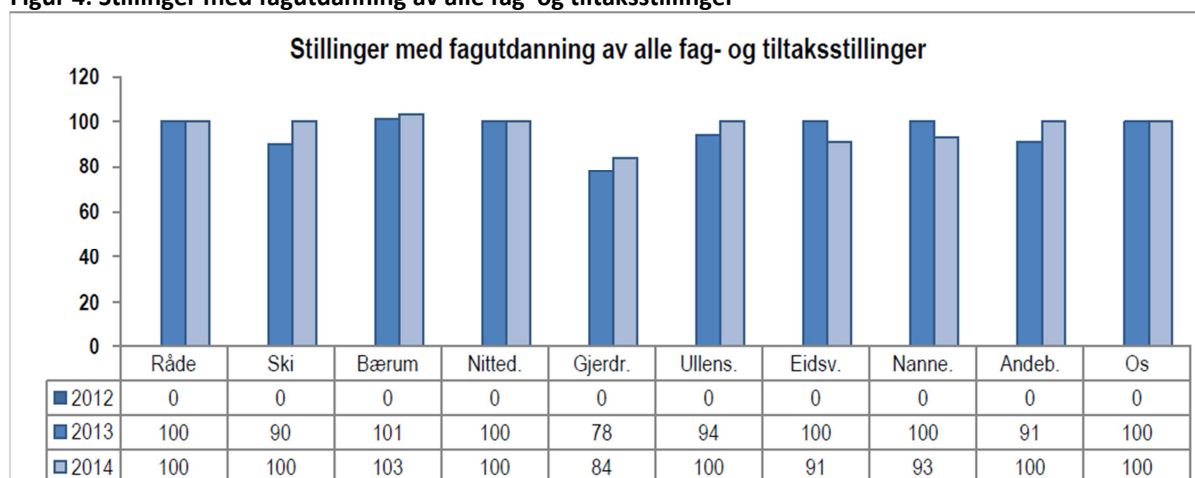
- ✓ Innhold i jobben. Medarbeiderne scoret høyest på å ha nok utfordringer i jobben og mulighet til å jobbe selvstendig.
- ✓ Samarbeid og trivsel med kollegaer
- ✓ Oppfølging av medarbeider samtale
- ✓ Faglig og personlig utvikling, herunder kompetanse og læringsmuligheter i jobben.

Områdene som medarbeidere scorer lavest på er:

- ✓ Oppfatning av kommunens overordnede administrativ ledelse, dvs. rådmannen og dennes ledergruppe. Medarbeidere scoret lavt på hvorvidt de mener ledelsen bidrar til positivt omdømme blant innbyggerne og tar spørsmål om etikk i kommuneorganisasjonen på alvor.
- ✓ Systemer for lønns- og arbeidsordninger. Medarbeidere scorer lavt på hvor fornøyde de er med lønn i forhold til jobben de gjør og måten deres individuelle lønn blir fastsatt. Samtidig viser resultatene at medarbeiderne er fornøyde med arbeidstidsordninger og muligheten for å få en stillingsstørrelse som er tilpasset deres behov.
- ✓ Stolthet over egen arbeidsplass

5.2. Kompetanse

Figur 4: Stillinger med fagutdanning av alle fag- og tiltaksstillinger



Barnevernstjenesten har pr 2014 100 % fagdekning innen fag- og tiltaksstillinger.

5.3. Sykefravær

Sykefravær	2014	2015
1. kvartal	12,3	12,7
2. kvartal	16,2	10,4
3. kvartal	13,1	
4. kvartal	14,6	
Totalt for året	14,0	

Barneverntjenesten hadde høyt sykefravær i 2014. Det er hovedsakelig langtidssykemeldinger og svangerskapspermisjoner som slår ut på sykefraværstatistikken. Barneverntjenesten deltar nå i prosjekt nærvær, for å øke nærværet i tjenesten.

5.4. Konklusjon

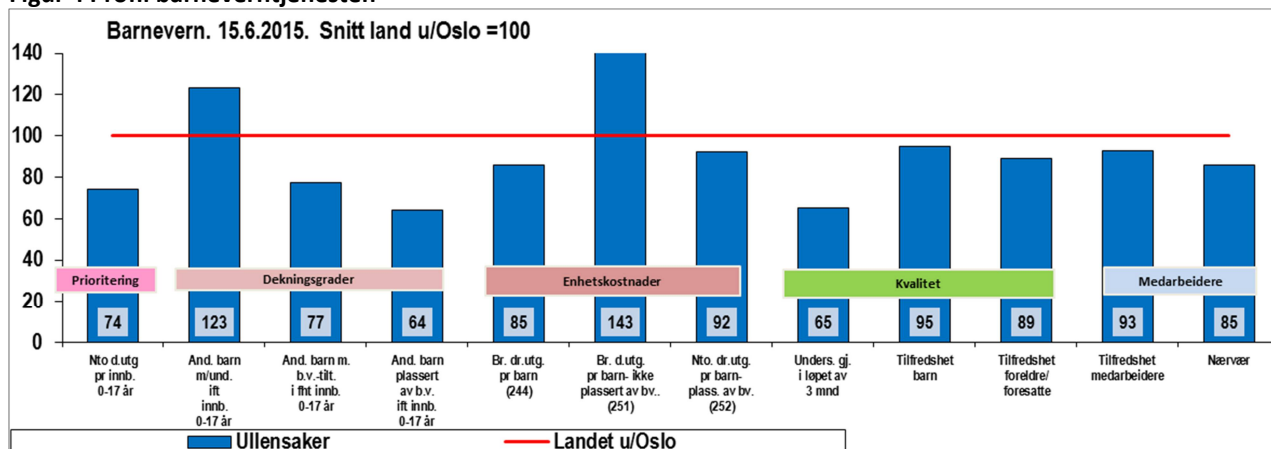
Resultatene fra medarbeiderundersøkelsen gir bilde av fornøyde medarbeiderne som trives i jobben sin, men samtidig uttrykker mindre tilfredshet på enkelte områder, som oppfatning av kommunens overordnede administrative ledelse og lønnsfastsettelse.

Tjenesten har høyt kompetansenivå, men har utfordring med sykefravær.

6. Vurdering av resultateffektivitet

6.1. Tjenesteprofil

Figur 4 Profil barneverntjenesten



6.2. Vurdering av resultateffektivitet

Når det gjelder **netto driftsutgifter**, ligger Ullensaker kommune lavt i forhold til kommunene i nettverket og 26 % under landssnitt. Dette indikerer en lavere prioritering av barnevernet enn de kommuner vi sammenlikner oss med. Samtidig kan det sees i sammenheng med at andel barn med tiltak og **barn under omsorg** er lav sammenlignet med landet for øvrig. Imidlertid ligger det an til en vesentlig økning i 2015.

Andel av innbyggerne i alderen 0-17 år hvor barneverntjenesten iverksetter **undersøkelse** er høy i Ullensaker. Dette indikerer på at høy andel av meldinger har utspring i økende behov for barneverntjenester i kommunen. Samtidig er andel barn med **tiltak** i løpet av året i forhold til innbyggere 0-17 år forholdsvis lav. Dette kan gi indikasjon på at tjenesten har lav terskel til å starte undersøkelse, men høyere for å sette inn tiltak.

Barneverntjenesten i Ullensaker kommune har ikke tiltak i egen regi, de fleste tiltak i opprinnelig familie blir kjøpt eksternt. Dette fører til at **brutto driftsutgifter til tiltak** i hjemme er høye sammenlignet med landets gjennomsnitt. Utgiftene til kjøp av tiltak har økt betraktelig i siste årene, som følge av økt behov.

Statistikken fra 2014 viser at Ullensaker ligger lavt når det gjelder andel av undersøkelser gjennomført innen tre måneder. Det ble i 2014 satt inn flere tiltak for å redusere fristoverskridelser, noe som viste seg å gi gode resultater.

Resultatene for brukerundersøkelser viser noe lavere **tilfredshet** både blant barn og foresatte enn landets gjennomsnitt. Til tross for dette, ligger resultatene på et tilfredsstillende nivå. De sterke sidene ved tjenesten er pålitelighet og brukermedvirkning. En av tjenestens svake sider er at brukerne ikke opplever at hjelpen de får gjør det lettere for dem å gi god omsorg, og at hjelpen bidrar til at deres barn utvikler seg på en god måte. Samtidig viser resultatet at brukerne er fornøyde med tiltakene de får gjennom barnevernet.

Barneverntjenesten hadde høyt **sykefravær** i 2014. Det er hovedsakelig langtidssykemeldinger og svangerskapsrelatert fravær som slår ut på sykefraværstatistikken.

Resultatene fra **medarbeiderundersøkelsen** gir et bilde av fornøyde medarbeiderne som trives i jobben sin, samtidig uttrykker de mindre tilfredshet på enkelte områder, som oppfatning av kommunens overordnede administrativ ledelse og lønnsfastsettelse.

6.3. Konklusjon

Under arbeidet med tjenesteanalysen ble det avdekket at det er få kommunale virksomheter barnevernet har etablert en fast samarbeidsstruktur med. Samarbeidet er hovedsakelig knyttet til enkeltsaker. Det er imidlertid etablert godt samarbeid mellom barneverntjenesten og politiet, ungdoms- og videregående skoler.

Ullensaker kommune har tidlig innsats som et av sine mål. Det er viktig at barneverntjenesten kommer tidlig inn med hjelpetiltak for å jobbe med omsorgssituasjonen. Det kommer foreløpig for få bekymringsmeldinger til barnevernet fra barnehager og helsestasjoner. Det kommer imidlertid mange bekymringsmeldinger fra barneskolene. Det er grunn til å tro at i mange av sakene har den bekymringsfulle omsorgssituasjon startet før barna kommer i skolealder. Fokuset på tett samarbeid og faste møtepunkter med de instansene som møter barna i tidlig alder bør økes.

Tiltak:

1. Strategidokument for å fange opp sårbare barn og unge som lever i risikofylte livssituasjoner

Det er enighet i fagmiljøene om at det er viktig å komme tidligst mulig inn med gode tiltak for å bistå sårbare barn og unge som lever i risikosituasjoner, for å forhindre at problemer oppstår eller forverres. Dette kan forebygge negativ utvikling hos enkelte mennesker og samfunnet vil kanskje slippe å iverksette tyngre og kostbare tiltak senere.

Det er nedsatt en arbeidsgruppe som skal utrede, drøfte og foreslå hvordan kommunen skal komme tidligst mulig i kontakt med sårbare barn og unge som lever i risikofylte livssituasjoner og hvilke tiltak som kan iverksettes. Målet er å forhindre at problemer oppstår eller forverres. Arbeidsgruppen er en tverrfaglig sammensatt «kjernegruppe». Arbeidsgruppen selv skal vurdere behov for å hente inn kompetanse gruppen selv ikke innehar, f.eks. fra PPT, Rus, BUP og politi.

2. Samarbeidsprosjekter innad enheten, for å få i gang naturlig samarbeid.

Antall bekymringsmeldinger som kommer til barnevernet er høy og ca. 73 % går til undersøkelse. Dette indikerer på at høy andel av meldinger har utspring i økende behov for barneverntjenester i kommunen. Samtidig gir tallene indikasjon på at tjenesten har lav terskel for å starte undersøkelse, men høyere for å sette inn tiltak.

Tiltak:

1. Egenvurdering av eget arbeid med meldinger og undersøkelser

Fylkesmannen har invitert barneverntjenesten i Ullensaker kommune til å delta i egenvurdering av eget arbeid med meldinger og undersøkelser. Målsettingen med denne egenvurderingen er at barneverntjenesten selv skal vurdere egen praksis, for å undersøke om arbeidet med meldinger i barneverntjenesten skjer i henhold til lovens krav. Egenvurderingen skal skje ved hjelp av gjennomgang av dokumentasjon i saker og refleksjon rundt egen virksomhet.

Barneverntjenesten skal vurdere om de alvorligste sakene der det haster å gi et barn beskyttelse blir identifisert. Om barneverntjenesten handler raskt nok. Om barneverntjenesten identifiserer de sakene som er alvorlige og der det skal vurderes om det er behov for tiltak, samt om barneverntjenesten har riktig terskel for å sette i verk undersøkelse.

Arbeidet skal gjennomføres innen utgangen av januar 2016. Dersom barneverntjenesten avdekker forbedringsområder eller gjør funn som tyder på at lover og forskrifter ikke følges skal barneverntjenesten lage en plan for å rette lovbrudd. Planen skal sendes fylkesmannen, med kopi til rådmann. Planen gjennomgås av fylkesmannen, som også skal følge opp inntil kommunen selv har brakt forholdene i orden og arbeidet med meldinger er i tråd med lovverket.

Barneverntjenesten i Ullensaker kommune har ikke tiltak i egen regi, de fleste tiltak i opprinnelig familie blir kjøpt eksternt. Dette kan føre til at terskel for å sette inn tiltak i familien blir høyere enn hvis kommunen hadde hatt tiltakstilbud i egen regi. Fokus på tiltak i familien fører til forebygging av plasseringer av barn utenfor familie og familiene som har utfordringer får hjelp på et tidligere stadium.

Tjenesten har færre barn under omsorg sammenlignet med landet for øvrig. Imidlertid ligger det an til en vesentlig økning i 2015.

Tiltak:

1. Tiltaksteam i egen regi.

Det opprettes et eget tiltaksteam for å sikre bedre kvalitet og tilgjengelighet på veiledning i hjemmet og foreldrestøttene tiltak. Ved å jobbe kvalitativt bedre med familier, foreldre og nettverk kan flere barn og unge bo i sitt nærmiljø, og med sin familie. Det betyr at flere barn kan bo hjemme hos sine foreldre, at flere barn og unge opplever trygghet og omsorg, og at foreldre kjenner seg viktige og gode nok for sine barn. Det overordnede målet er å styrke barn og unges oppvekstmiljø slik at en unngår uønskede flyttinger ut av hjemmet og nærmiljøet. Dette vil også redusere kjøp av konsulent tjenester fra private leverandører. Tiltaksteam finansieres ved omdisponering innen eksisterende budsjettammen.

En av tjenestens svake sider er at brukerne ikke opplever at hjelpen de får gjør det lettere for dem å gi god omsorg, og at hjelpen bidrar til at deres barn utvikler seg på en god måte. Samtidig viser resultatet at brukerne er fornøyde med tiltakene de får gjennom barnevernet.

Tiltak:

1. Tydeligere evaluering av tiltak ift målsetting på tidlig stadium sammen med bruker

Dette er et tiltak for å bedre resultatet på dette området. Barneverntjenesten har et klart fokus på at foreldre og barn skal delta aktivt i evaluering av tiltakene. Evalueringer skal dokumenteres.

Medarbeiderundersøkelsen viser at flertallet mener at de har et godt arbeidsmiljø, de får faglige og personlige utfordringer og opplever fleksibilitet og frihet i arbeidet. Samtidig er ansatte i barnevernstjenesten samstemt om at nåværende organisering er vanskelig. Ansatte ønsker en tydeligere lederstruktur, bedre samarbeid med andre internt og eksternt, samt forbedring i oppgaveflyt mellom avdelinger. Undersøkelsen avdekket også at barneverntjenestens ansatte har over tid følt manglende tillit fra overordnet ledelse, ment som den politiske ledelsen. Dette er særlig grunnet kritiske medieoppslag.

Tiltak:

1. Optimalisere organisering av Barneverntjenesten.

Organisasjonsstruktur av barnevernstjenesten vil bli vurdert spesielt med fokus på fordeling av ansvar og myndighet i tråd med lovkrav, og på å gi mer robuste tjenester og økt tjenestekvalitet

2. Det innføres egne definerte møter i barneverntjenesten.

Møtene vil arrangeres for å dele erfaringer, sikre informasjonsflyt og oppgaveforståelse i organisasjonen – dette gjelder mellom avdelinger, samt mellom ledelsen og ansattes representanter.

3. Kommunikasjonsplan

Kommunikasjonsplan vil vurderes laget for å vise frem gode erfaringer og resultater i media.

4. Nærværprosjektet med innretningen «Trygghet, Trivsel og tillit».

Prosjektet vil bidra til å bygge opp eierskap til enheten og stolthet over å arbeide i kommunens barneverntjeneste. Prosjektet skal også bidra til økt nærvær i enheten, mer bevisst oppfølging og samarbeid om nødvendig tilrettelegging.

5. Mobilt barnevern. *Interkommunalt samarbeidsprosjekt for å effektivisere tjenestene, og gi økt kvalitet og tilgjengelighet i tjenesteleveransen. Planlagt innført i 2016.*

7. Oppfølging og forbedringstiltak

Nr	Hva vil vi oppnå (mål)	Tiltak	Frist	Ansvar	Hvem må involveres
1	Øke kvalitet på tiltak i hjemmet og redusere utgifter til kjøp av tiltak.	Etablere tiltaksteam	2016	Enhetsleder	Avdelingsledere
2	Fordeling av ansvar og myndighet i tråd med lovkrav. Robuste tjenester og økt tjenestekvalitet	Optimalisere organisasjonsstruktur	2016	Enhetsleder	Avdelingsledere
3	Øke tilgjengelighet i tjenesten	Tilpasse lokalene Ta i bruk teknologiske hjelpemidler Mobilt barnevern	2017 2015 2016	Kommunal direktør Avdelingsledere Enhetsleder/avd.ledere	Alle ansatte
4	Økt brukermedvirkning	Evaluering av tiltak	2016-	Avdelingsleder	Saksbehandlere
5	Bedre omdømme	Utarbeide kommunikasjonsplan	2016	Enhetsleder	Kommunikasjonssjef
6	Øke robusthet i tjenesten	Utarbeide strategisk kompetanseplan for barnevernstjeneste	2016	Avdelingsledere	Ansattes representant
7	Redusere sykefraværet	Deltagelse i nærversprosjekt	2016-	Enhetsleder	Avdelingsledere og øvrige ansatte
8	Forankre samhandling	Strategidokument	2016	Enhetsleder	Skole, barnehage, barnevern, se mandat
9	Forankre samhandling	Samarbeidsprosjekter innad enheten	2016-	Enhetsleder	Avdelingsledere og representanter fra ansatte
10	Sikre at arbeidet med meldinger i barneverntjenesten skjer i henhold til lovens krav.	Egenvurdering av eget arbeid med meldinger og undersøkelser	Januar 2016	Avdelingsledere Fylkesmann	Alle medarbeidere som på en eller annen måte er delaktige i arbeidet med håndtering av meldinger

