



Faglig veileder

Barnevern

Om undersøkelsen

Hensikten med brukerundersøkelsen for barneverntjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdialog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

Formålet med undersøkelsen er å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det, og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Brukeropplevd kvalitet

Brukernes forventninger Tjenestens omdømme

Resultat

Innholdet i tjenesten
-resultat for bruker

Prosesen

Samhandling med
brukerne

Strukturen

Rammebetingelser for
tjenesten

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet. Disse igjen består av flere underdimensjoner.

Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Underdimensjoner: Resultat for brukeren

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Underdimensjoner: Brukermedvirkning, respektfull behandling, pålitelighet

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Underdimensjoner: Tilgjengelighet, informasjon, samarbeid

Forberedelser

Brukerundersøkelsen skal gi et inntrykk av hvordan målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli tilsendt flere undersøkelser. Vi gir derfor en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Å skulle gjennomføre en brukerundersøkelse skaper forventninger hos brukere og ansatte. Det er derfor viktig å se kvalitetskartlegging inn i en helhet. For eksempel vil det være avgjørende å forankre beslutningen om å gjennomføre undersøkelsen hos ledelsen så vel som i resten av organisasjonen. Det vil også gi god mening på forhånd å ha diskutert formålet med å gjennomføre undersøkelsen, samt sette noen ord på hva resultatene fra undersøkelsen skal brukes til. Tjenesten bør også ha tenkt igjennom hvordan dialogen om resultater og oppfølging av disse skal foregå, herunder også dialogen med brukerne. Heftet «God prosess» som er tilgjengelig på bedrekommune.no gir gode råd til forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeider-undersøkelser.

Spørreskjema

Undersøkelsen har ett spørreskjema til foreldre/foresatte, der de blir bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til tjenestene de mottar.

De blir bedt om å svare på spørsmål om i hvor stor grad de er hvor fornøyd med tilbudet. Det skal krysses av på en 6-delt skala hvor 1 er *veldig misfornøyd* eller *svært liten grad* og 6 er *veldig fornøyd* eller *svært stor grad*. Det er også mulig å svare *Vet ikke*.

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke til at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bakgrunnsspørsmål

Spørreskjemaene har noen innledende bakgrunnsspørsmål. Vi anbefaler kommunen å gjøre en faglig vurdering av hvorvidt disse spørsmålene er viktig for undersøkelsen.

Bakgrunnsspørsmålene gjør det mulig å finne ut om det er systematiske frafall i spørreundersøkelsen og om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent. Det kan gi sentral informasjon når resultatene skal tolkes. sådd tvil om brukernes anonymitet.

Gjennomføring av undersøkelsen

Målgruppe

Generelt anbefaler vi at kommunene spør alle brukere, med unntak for de største kommunene med stort antall brukere hvor det kan være aktuelt med å spørre et utvalg.

Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp. Dette ligger tilgjengelig på våre nettsider.

Hvordan forholde seg til barn som bor delvis hos mor og delvis hos far? KF anbefaler at begge foreldre spørres dersom tiltakene retter seg mot barnet uavhengig av hvor det bor. Hvis tiltaket f.eks. er råd og veiledning til mor, bør kun mor spørres. Barneverntjenesten må vurdere dette i hvert enkelt tilfelle.

Hvordan forholde seg til at flere barn i en familie har tiltak fra tjenesten? Vi anbefaler at det svares for hvert enkelt barn. Det kan være satt inn forskjellige tiltak for hvert av barna i en og samme familie.

Metoder

Erfaringene fra kommuner som har gjennomført brukerundersøkelsen viser at det varierer i hvilken grad brukerne foretrekker å svare postalt eller over telefon. Vi anbefaler likevel intervju som datainnsamlingsmetode, da det kan synes som om denne metoden gir høyest svarprosent.

Foreldre/foresatte

Telefonintervju

Ettersom det skal foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte. Når det gjelder undersøkelsen blant foreldre/foresatte anbefales telefonintervju som metode. Dette er en mindre tidkrevende metode enn å oppsøke brukerne. Brukerne bør i forkant få tilsendt et brev om at det skal foretas en brukerundersøkelse. Det må også presiseres i brevet at ingen av de ansatte i barnevernstjenesten skal foreta intervjuet og at all informasjon er konfidensiell. En løsning kan være å kjøpe tjenester fra et frittstående byrå som påtar seg slike jobber. En annen løsning er å benytte studenter eller barnevernsarbeidere fra andre kommuner. Det er imidlertid viktig at kommunen tar ansvar for at intervjueren er godt informert om hvordan intervjuene skal gjennomføres slik at han eller hun i minst mulig grad kommer til å påvirke respondentens svar.

Erfaringer fra kommuner som har gjennomført intervjuer tilsier blant annet at det må settes av en del mer tid enn tenkt til å få tak på brukerne, og å lage nye avtaler for intervju når man ikke får svar. For å sikre en høy svarprosent anbefaler vi derfor at det settes av god tid til dette arbeidet

Personlig intervju

Personlig intervju er en annen metode som kan benyttes. Også her er det viktig at en

benytter personer som ikke knyttes til egen barneverntjeneste, men en kan for eksempel benytte studenter eller ansatte i barnevernet fra andre kommuner. Det er også her viktig at kommunen setter av god tid til arbeidet og tar ansvar for at intervjueren er godt informert om hvordan intervjuene skal gjennomføres. For å ivareta anonymiteten anbefales det at samtalene ikke gjennomføres i barnevern-tjenestens lokaler, men legges til et annet egnet sted.

Postal spørreundersøkelse

Ved spørreundersøkelse pr post sender en ut spørreskjema til den aktuelle målgruppen. Brukerne kan sende svaret enten gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på internett og benytte seg av vedlagte passord, eller at svarskjemaene blir returnert i posten. Ved utsendelse av skjema bør det derfor ligge ved en frankert svarkonvolutt som er adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne/foresatte å returnere skjemaet. Erfaringer fra kommuner som har gjennomført postal undersøkelse viser at det kan være behov for å sende ut «påminnelser -brev» dersom svar uteblir.

Hvordan spørre og intervju barn?

Barna kan ha behov for kontakt med en voksenperson i forbindelse med utfylling av spørreskjemaet. Det anbefales derfor at personlig intervju brukes som innsamlings-metode her. Det er viktig at en benytter personer som ikke knyttes til kommunens barneverntjeneste, men en kan for eksempel benytte seg av studenter eller ansatte fra andre sektorer i kommunen.

Erfaringer fra kommuner som har intervjuet barn viser at det kan være en fordel at barnet møter uten foreldre/foresatte i intervju-situasjonen fordi det i noen tilfeller har vist seg å føre til at barnet kommer i et krysspress når spørsmålene skal besvares. Erfaringene viser videre at barna gjerne vil svare og at barna også gir tydelige og konkrete innspill til barnevernet i spørreundersøkelsens kommentarfelt.

Barne- og likestillingsdepartementet har utarbeidet en veileder om å snakke med barn i barnevernet: «Snakk med meg!» Veilederen gir gode innspill til hvordan samtaler med barn kan og bør gjennomføres. Barn har rett til å involveres i egen sak. «Det følger av Lov om barnevern-tjenester § 6–3, at barn som er fylt 7 år, og yngre barn som er i stand til å danne seg egne stand-punkter, skal informeres og gis anledning til å uttale seg før det tas avgjørelse i saker som berører ham eller henne». Lovteksten bygger på FNs barnekonvensjon som ble tatt inn i det norske lovverket i 2003. Loven er også en stadfesting av et viktig prinsipp i all offentlig forvaltning; alle skal høres når saken deres behandles, og være aktive deltagere i utformingen av tjenestetilbudet. Slik skal det selvfølgelig være også for barn og unge.

I en studie utført av Sven Arild Vis (2007) ble 24 barn i alderen 7 til 12 år spurt om hva som er viktigst for dem når de skal si hva de mener, og delta i beslutninger i egen barnevernssak. Svarene viser at det viktigste for barna er å få vite hva som skjer, å få si sin mening og bli lyttet til, og at de voksne tar gode avgjørelser. For barn er ikke deltakelse det samme som å få viljen sin.

Dersom det ikke er mulig å benytte intervju, er det akseptabelt å sende ut spørreskjema til barn. Men dette kan påvirke svarene gjennom lav svar-prosent og mistolkninger av spørsmål. Skjemaene bør legges i konvolutt sammen med informasjons-brev og svarkonvolutt. Det anbefales at de sendes i posten og at svarkonvolutten er ferdig frankert og adressert (til kommuneadministrasjonen). Dermed er det lett for brukerne å returnere skjemaet.

En annen mulighet kan være at barna får tilbud om å komme til kommunen og få tildelt en plass hvor de i fred kan fylle ut skjemaet. Det er i så fall viktig å sørge for at svarene leveres inn i en lukket konvolutt, og at den ikke leveres til deres saksbehandler. Andre personer på kontoret bør være behjelpelig ved spørsmål. En tredje mulighet er å be barna å fylle ut skjemaet i samarbeid med sine foreldre – sistnevnte er imidlertid ikke noe vi ønsker å anbefale da det er uvisst i hvilken grad foreldre/foresatte vil påvirke barnets besvarelse.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent sammenkobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KF anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp til minoritetsspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at

tolken leser opp spørsmålene fra spørre-skjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svar-konvolutten og sender det til kommunen.

Råd fra Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KF' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- > Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- > Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til KF.

Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Erfaringene fra KF revideringsarbeid med brukerundersøkelsen for barneverntjenesten viser at brukerne, når de blir spurt, ønsker å involveres i ulike former for brukerdiallog i etterkant av en spørreundersøkelse. Dette meldte samtlige av brukerne som deltok i revideringsarbeidet tilbake til KS i forbindelse med at det ble gjennomført et fokusgruppe-intervju. KS vil derfor anbefale at kommunene/tjenesten tar i bruk ulike dialog- og møteformer for å gjennomgå resultatene fra brukerundersøkelsen sammen med brukerne.

Når resultatene tas ut fra bedrekommune.no er det er mulig å sammenlikne egen kommune med andre kommuner og snitt land på begge undersøkelser.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan du for eksempel velge en av disse fremgangsmåtene i analysen:

Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner

Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers

i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.

Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper

Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er barna mer fornøyde enn foreldre/foresatte?

Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.

Svarfordeling

Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I [bedrekommune](http://bedrekommune.no) er det derfor laget figurer/grafar som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).

Utviklingen over tid i egen kommune

Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styrings-dokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Vedlegg 1: Forslag til standard informasjonsbrev

(Dette er bare ment som et utgangspunkt, barneverntjenesten bør utforme dette brevet slik at det sier noe om tjenesten, hvilken hensikt kommunen har med å gjennomføre en brukerundersøkelse nå, når og hvor brukeren vil få vite resultatene fra undersøkelsen - og samtidig inviterer til deltakelse.)

Dato:

Til brukerne (foreldre/foresatte)

Brukerundersøkelse i barnevernet

Vi arbeider med å skape bedre tilbud innenfor barnevernet. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som foreldre/foresatt opplever kvaliteten på tiltakene vi tilbyr deg og din familie.

Vi håper derfor det er i orden at vi ringer deg for å høre din mening. Den personen som ringer er ikke ansatt i barneverntjenesten. Alt du sier, vil bli behandlet anonymt, skjemaet vi fyller ut er utstyrt med et passord. Ingen i barnevernet vil få vite hva den enkelte bruker har sagt. Dersom du har noen spørsmål om denne undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxxx, tlf xxxxx.

Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss med å gi dine tilbakemeldinger. Dine tilbakemeldinger vil være verdifulle for oss slik at vi kan tilpasse våre tilbud til det beste for brukerne.

Vi vil invitere til et møte for å presentere resultatene fra brukerundersøkelsen den xx.xx.xxxx. I dette møtet åpnes det også for dialog og forslag til forbedringer av tjenesten.

Dersom du har spørsmål kan du ta kontakt med xxxxxxxxx på telefon xxxx xxxx.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Kommunedirektør/kommunalsjef

Skjema smilefjes



KF

Revidert 01.2022

Kontaktinformasjon
Epost: bedrekommune@kf.no
Tlf: 24 13 28 50