

Faglig forsvarlighet i barnevernet

En kvantitativ undersøkelse av forsvarlighet, internkontroll, avvik og arbeidskultur i den kommunale barnevernstjenesten



Faglig forsvarlighet i barnevernet

En kvantitativ undersøkelse av forsvarlighet, internkontroll, avvik og arbeidskultur i den kommunale barnevernstjenesten

Torgeir Sørensen, Erik Skjeggstad, Tor Slettebø

Denne rapporten er utgitt av

VID vitenskapelige høyskole
Postboks 184, Vinderen
N-0319 Oslo
<http://www.vid.no/>

Rapport: 2019/2

ISBN: 978-82-93490-31-9, elektronisk

ISBN: 978-82-93490-32-6, papir

ISSN: 2464-3777

Elektronisk distribusjon:

VID vitenskapelige høyskole
www.vid.no

Omslag

Dinamo

Opphavsrettigheter

Forfatteren har opphavsrettighetene til rapporten.

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

Forord

Denne rapporten er en presentasjon av en spørreundersøkelse om hvordan ansatte i kommunale barnevernstjenester erfarer at det arbeides med kvalitetssikring og internkontroll for å sikre forsvarlighet i sine tjenester. Undersøkelsen ble gjennomført i første halvdel av 2018. Det er totalt 1280 fagansatte og ledere i kommunale barnevernstjenester som har deltatt.

Undersøkelsen er initiert og finansiert av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir). Undersøkelsen er gjennomført av forskere ved VID vitenskapelige høyskole. Arbeidet har bestått av flere ulike tilnærminger. Denne rapporten presenterer en kvantitativ spørreundersøkelse gjennomført av Torgeir Sørensen, Erik Skjeggstad og Tor Slettebø. Den kvantitative undersøkelsen bygger på funn fra et kvalitativt forprosjekt gjennomført av Sissel Sverdrup og Kristin Briseid (Sverdrup, Briseid, Brodtkorb og Slettebø, 2018).

I forskningsprosjektet har det også vært gjennomført en dialogkonferanse. Forskerne har også fått mange gode innspill av et ressurspanel med brukere, kommunalt barnevernsansatte, en rådmann, en representant for Kommunenes sentralforbund og Bufdir. Overordnede funn og inngående diskusjoner fra hele prosjektet presenteres i hovedrapporten (Slettebø, Briseid, Brodtkorb, Skjeggstad, Sverdrup og Sørensen, 2019).

Forskergruppen som har arbeidet med den kvantitative delen av undersøkelsen vil benytte anledningen til å takke ansatte i kommunale barnevernstjenester som har tatt seg tid til å fylle ut spørreskjemaet. Vi vil også takke våre vitenskapelige assistenter Silje Brink, Fride B. Færevåg, Simon M. Grimstad, Ban Hashem, Nikolai Myklebust og Marte Nygård. Disse har gjort en stor innsats med å identifisere epostadresser til saksbehandlere og barnevernsledere.

Vi vil også takke Eileen Munro ved London School of Economics og Ellen Catharina Deilkås fra Senter for Helsetjenesteforskning HØKH, Akershus Universitetssykehus. Disse har begge gitt viktige innspill til utviklingen av spørreskjemaet.

Oslo, 28. januar 2019

Innholdsfortegnelse

Forord.....	3
Innholdsfortegnelse	5
1. Innledning.....	7
2. Problemstillinger	11
3. Materiale og metode.....	13
3.1. Respondenter	13
3.2. Spørreskjema.....	14
3.3. Analyser	16
3.4. Representativitet og beskrivelse av utvalget	16
3.5. Etske overveielser.....	18
4. Presentasjon av funn fra den kvantitative undersøkelsen.....	19
4.1. Forsvarlige barnevernstjenester	19
4.2. Vurdering av internkontroll.....	21
4.3. Tilbakemelding fra brukerne	23
4.4. Sikring av kvalitet i barnevernstjenesten	28
4.4.1. Opplevd ideal og realitet	28
4.4.2. Opplevd ideal og realitet - Forskjell mellom stillingsgrupper	30
4.4.3. Sammenfattende om sikring av kvalitet i barnevernstjenesten	31
4.5. Skriftlig meldinger om avvik	31
4.6. Arbeidskultur i barnevernstjenesten.....	34
4.6.1. Arbeidskultur i barnevernstjenesten sett i forhold til demografiske variabler.....	40
4.6.2. Arbeidskultur og interkommunal barnevernstjeneste.....	43
4.6.3. Sykemelding	43
4.6.4. Antall år i tjenesten	44
4.6.5. Mastergrad	44
5. Sammenfatning	47
6. Referanser	49
Vedlegg.....	51
Spørreskjema	
NSD-kvittering	
CHQS SAQS Permission for Use	

1. Innledning

Den norske kommunestrukturen gjør at barnverntjenestene har store variasjoner når det gjelder hvor mange innbyggere de betjener, hvor stort fagmiljøet er og i hvilken grad de samarbeider med andre kommuner. Lovgivingen legger til rette for at kommunene selv kan bestemme hvordan de organiserer barnevernstjenestene og hvilke økonomiske rammer tjenesten har. Kommunene vurderer også hvilke krav de stiller til sine ansattes formelle kompetanse. Tilsyn og ulike undersøkelser har vist variasjon i kvaliteten på arbeide i norske kommuner (Helsetilsynet, 2012, 2015, 2017, Henningsen & Kornstad, 2010, Riksrevisjonen, 2003, 2012).

Forsvarlighet som begrep i barnevernstjenestenes arbeid har blitt særlig relevant etter at begrepet kom inn ved endring i Lov om Barnevernstjenester i 2013. Det fremgår i dagens barnevernlov §1-4 pålegg om at tjenester og tiltak etter loven skal være forsvarlige. Bakgrunnen for lovendringen i 2013 var ønsket om at det kom et lovfestet krav til at tjenestenes virksomhet var forsvarlig (BLD, Prop 106 L s. 125). Intensjonen ved en slik standard var å gi større forutsigbarhet for både ansatte i kommunene, brukere av barnevernstjenesten og tilsynsmyndigheter om hvordan barnevernstjenesten skal utføre sitt arbeid. Det fremgår ikke presise definisjoner av hva forsvarlighet er, hverken i loven eller i dens forarbeid. I arbeidet med dagens barnevernlov blir det videre holdt fast på at forsvarlighetskravet ikke defineres eksplisitt. Det begrunnes med at forståelsen av faglig forsvarlighet vil kunne endre seg over tid, på bakgrunn av anerkjent faglig praksis i barnevernet, fagkunnskap fra utdannings- og forskningsinstitusjonene, faglige retningslinjer og generelle samfunnsetiske normer i samfunnet (Slettebø m.fl. 2019; NOU 2016:16, s. 59).

Begrepet forsvarlig kan ha mange betydninger og brukes med mange formål. Utforskning av hvordan det spesifikt forstås og praktiseres i barnevernstjenesten er derfor viktig. I denne undersøkelsen har vi tatt utgangspunkt i at en forståelse av kravet om forsvarlighet i barnevernet følger samme prinsipper som i helsetjenesten. Den retter seg mot flere nivåer i tjenesten: enkelthandlinger/-unntakelser, tjenestene som gis overfor den enkelte bruker og mot driften av virksomheten som et hele (Molven, 2015). Vi har kartlagt hvordan fagansatte forstår begrepet forsvarlighet og om de anvender begrepet. Vi har også undersøkt hva ansatte mener er viktige forhold for at det barnevernfaglig arbeidet i tjenesten skal holde god kvalitet og hvordan disse forholdene ivaretas i tjenesten.

En sentral del av å sikre barnevernstjenestenes forsvarlighetsarbeid er internkontroll. Internkontroll i barnevernstjenesten er fastsatt i forskrift om internkontroll for kommunenes oppgaver etter lov om barnevernstjenester (Forskrift om internkontroll etter barnevernloven,

2005). Det er utviklet en veileder for kommunenes arbeid med internkontroll i barnevernstjenesten (Barne- og likestillingsdepartementet, 2006). Innholdet i internkontroll fremgår i internkontrollforskriften (§ 4):

- Beskrive hvordan barnevernstjenesten er organisert, samt tjenestens hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeidet. Det skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt (§ 4, andre ledd bokstav a).
- Sikre at arbeidstakerne har tilgang til og kunnskap om aktuelle lover og forskrifter som gjelder for barnevernstjenesten (§ 4, andre ledd bokstav b).
- Sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter innen fagområdet, og om barnevernstjenestens internkontroll (§ 4 andre ledd bokstav c).
- Sørge for at arbeidstakerne og oppdragstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes (§ 4 andre ledd, bokstav d).
- Gjøre bruk av erfaringer fra barn og foreldre til forbedring av barnevernstjenesten (§4 andre ledd bokstav e).
- Skaffe oversikt over områder i barnevernstjenesten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav (§ 4 andre ledd bokstav f).
- Utvikle, iverksette, kontrollere, evaluere og forbedre nødvendige prosedyrer, instruksjer, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forbygge overtredelse av barnevernlovgivningen (§ 4 andre ledd bokstav g).
- Foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt og bidrar til kontinuerlig forbedring i barnevernstjenesten (§ 4 andre ledd bokstav h)

God internkontroll forutsetter at barnevernstjenesten har et system for å identifisere risiko og iverksette tiltak som kan bidra til forbedringer, og styrke barnevernets muligheter for å nå sine mål (Riksrevisjonen, 2012, s. 58). Internkontroll skal også fange opp og begrense skadevirkninger av svikt og svakheter, og gi systemer for å utvikle og iverksette endringstiltak (Prop. 106 L (2012-2013), s. 124). I denne studien har vi undersøkt om det finnes avvikssystem i tjenestene og om fagansatte har meldt inn skriftlige avvik. Vi har også kartlagt hva de eventuelt har meldt avvik på, og hva som er begrunnelser for at de ikke har meldt avvik. Vi har videre undersøkt hvordan ansatte erfarer at rammebetingelser for arbeidet fungerer og hvordan ledelsen tilrettelegger for faglig forsvarlig arbeid, der det blant annet er tid og kultur for å involvere brukere i beslutninger og evaluering. For å få en større innsikt om hvorvidt arbeidsplassen har innarbeidet organisasjonskultur som evner å være oppmerksom på

risiko, har vi anvendt et spørsmålsinstrument som er mye brukt i andre tjenester blant annet i norsk helsetjeneste (Deilkås & Hofoss, 2008; Deilkås & Hofoss, 2010).

Barnevernstjenester er ulike. I analysene har det blitt lagt spesielt vekt på om ulikheter i tjenestenes størrelse, geografisk beliggenhet og ansattes kompetanse er forhold som har betydning for hvordan ansatte rapporterer at sin tjeneste har en kultur og organisasjon som ivaretar internkontroll og faglig forsvarlig arbeid.

2. Problemstillinger

I vår beskrivelse av oppdraget til BUFDIR var det skissert tre overordnede problemstillinger. I tillegg var det skissert flere underproblemstillinger. De tre hovedproblemstillingene vil representere hovedkapitlene i denne rapporten. Disse er

- 1) Hva forstår sentrale aktører i barnevernstjenesten med forsvarlige barnevernstjenester og hvordan man oppnår forsvarlige tjenester?
- 2) Hvordan er barnevernstjenestens organisering og praktisering av internkontrollarbeidet?
- 3) Hvordan fungerer arbeidskulturen i barnevernstjenesten når det gjelder å forebygge og lære av svikt og uheldige hendelser?

Underproblemstillingene er ikke gjengitt her, men ligger til grunn for hvilke spørsmål som er stilt i spørreundersøkelsen og hvilke analyser som er gjort.

Den kvantitative undersøkelsen som her presenteres er gjennomført sent i prosjektperioden for å kunne ta med seg kunnskap fra ressursgruppen, dialogkonferansen og den kvalitative undersøkelsen. Et slikt forskningsdesign mener vi har vært en styrke for å kunne stille relevante spørsmål i spørreundersøkelsen. Dette har også gitt en viktig bakgrunnskunnskap for å kunne foreta de analysene vi har erfart at fagfeltet har vært opptatt av.

3. Materiale og metode

I det følgende beskrives hvordan materialet til den kvantitative undersøkelsen ble samlet inn. Derneft gis det på grunnlag av de demografiske variablene i undersøkelsen en fyldig beskrivelse av utvalget og respondentene som deltar.

3.1. Respondenter

Det var et mål å invitere alle ansatte i kommunale barnevernstjenester i Norge til å delta i denne studien. Utvalget skulle dekke ledere i disse tjenestene, samt saksbehandlere og andre barnevernfaglig ansatte. I og med at det ikke finnes et sentralt register eller en samlet oversikt over ansatte i kommunale barnevernstjenester i Norge, ble det satt i gang et omfattende arbeid med å samle inn epostadresser. Det ble rekruttert vitenskapelige assistenter til å gjøre dette arbeidet.

Det ble utarbeidet en prosedyre for datainnsamlingen. Vitenskapelige assistenter sendte en henvendelse til alle rådmenn eller administrasjonsdirektører i alle kommuner i Norge. I denne e-posten ble det gitt informasjon om forskningsprosjektet og samtidig forespurt om å få oversendt e-postadressene til de barnevernsansatte i kommunen. Vår henvendelse ble så sendt videre til barnevernsleder i den aktuelle kommunen. Ved interkommunale samarbeid ga rådmann eller administrasjonsdirektør samtykke til at vi kunne ta direkte kontakt med barnevernsleder. I disse tilfellene fikk barnevernsleder for det interkommunale samarbeid en egen henvendelse og et informasjonsskriv slik som ved første henvendelse til kommunene. Det ble sendt purringer til alle enheter som ikke besvarte henvendelsen.

E-postadressene ble innhentet i tidsrommet februar til mai 2018. Totalt ble det sendt en henvendelse til 432 kommuner. I dette tallet ligger også 15 bydeler i Oslo. På grunn av interkommunale samarbeid og nylig sammenslåtte kommuner, måtte man forvente et lavere antall enheter som kunne svare på vår henvendelse. Totalt fikk vi svar fra 157 enheter (kommuner og interkommunale samarbeid) med e-postadressene til de ansatte i barnevernstjenesten.

På grunnlag av innsamlingen av e-poster, ble det sent ut 2844 invitasjoner til ansatte i kommunale barnevernstjenester om å delta i spørreundersøkelsen. Samtidig mottok de potensielle informantene informasjon om prosjektet og ble også gjort oppmerksom på at utfylling og innsending av spørreskjemaet innebar at de ga sitt samtykke til å delta i undersøkelsen. Etter purring hadde totalt 1429 av de inviterte svart. 149 besvarelser var mangelfulle og ble derfor ekskludert fra utvalget. Det endelige antallet i utvalget ble derfor

1280. Dette utgjorde 45 prosent av de utsendte invitasjonene. Datainnsamlingen foregikk i tidsrommet mars til juli 2018.

På enkeltvariabler anvendt i analysene har det vært en «missing» på inntil 30 respondenter, altså at disse 30 respondentene ikke har svart på den aktuelle variabelen. I analyser der to variabler har vært i spill, har det dermed vært en mangel («missing») på inntil 60 respondenter. I datasett med mange variabler er det ikke uvanlig at færre deltakere svarer på spørsmålene mot slutten av undersøkelsen. I denne studien gjaldt dette særlig spørsmålene knyttet til vurdering av «barnevernsledelse» og «kommuneledelse», der det henholdsvis var 1208 og 1025 respondenter som besvarte spørsmålene. Dette trenger ikke å være et uttrykk for at informantene ikke ville skåre ledelsen. Det kan for eksempel også tenkes at de ikke har hatt nok kontakt med ledelse til å ha en formening om disse spørsmålene.

3.2. Spørreskjema

Det eksisterte ikke etablerte spørreskjema som vi kunne anvende for å undersøke hvordan forsvarlighet og internkontroll forstås og praktiseres i barnevernstjenesten. En viktig del av dette prosjektet har derfor vært å utvikle et eget spørreskjema.

I utviklingen av spørreskjemaet har vi tatt utgangspunkt i prosjektbeskrivelsens problemstillinger og forskningsspørsmål, funn fra den kvalitative undersøkelsen (Sverdrup m.fl. 2018) samt dialogkonferansen avholdt 18.09.2017. Det ble gitt mange innspill på både hva det var relevant å spørre om, og hvordan spørsmål kunne utformes som relevante og forståelige av ansatte i barnevernstjenesten. I tillegg til spørsmålene vi har utviklet selv, har vi benyttet flere spørsmål fra det etablerte Safety Attitude Questionnaire (SAQ). Gjennom omfattende anerkjent internasjonal forskning har Sexton og Helmreich (Sexton, m.fl. 2000, 2006) utviklet SAQ, hvor en kartlegger ansattes opplevelse av sikkerhetsklime, teamarbeidsklime, stressopplevelse, oppfatninger av ledelsen samt arbeidsvilkår og trivsel. Det er tidligere oversatt og benyttet i en helsefaglig sammenheng i Norge (Deilkås & Hofoss, 2008; Deilkås & Hofoss, 2010). Dette er et spørreskjema som er hyppig anvendt for å kartlegge arbeidskultur og grad av sikkerhet og kvalitet på aktuelle arbeidsssteder. Vi har modifisert spørsmål fra skjemaet til å passe inn i norsk barnevernsammenheng. Eieren av spørreskjemaet har godkjent vår bruk, innholdet av skjemaet og at det kunne gjøres tilpasninger (se vedlegg).

Som en kvalitetssjekk av undersøkelsen og om den tekniske funksjonaliteten i nettskjemaet fungerte, ble det gjennomført en pilottest i en norsk barnevernstjeneste i desember 2017. 9 ansatte deltok og ga respons på at skjemaet ville fungere med noen små endringer i

spørsmålsformuleringene. Hele spørreskjemaet, som vi har anvendt i denne undersøkelsen, ble ferdigstilt tidlig 2018 og ligger i sin helhet som vedlegg til denne rapporten (se vedlegg).

I det følgende vil det bli gitt en kort oversikt over innholdet i spørreskjemaet. Spørsmål 1-7 har som intensjon å kartlegge hvordan deltakerne forstår begrepene kvalitet, forsvarlighet og internkontroll, og i hvilken grad de anvender disse begrepene i sitt daglige arbeid. Disse spørsmålene tar i stor grad utgangspunkt i forhold som er beskrevet i den kvalitative undersøkelsen.

Spørsmål 7-10 handler om skriftlig avviksmeldingssystem. Det er lovpålagt at det skal være etablert system for avviksmelding i kommunale barnevernstjenester (jf. Forskrift om internkontroll etter barnevernloven, 2005). Deltakerne fikk spørsmål om de har meldt avvik, hva de eventuelt har meldt om eller hvorfor de ikke har meldt. De som har meldt skriftlig avvik ble også spurt om opplevelsen av hvordan meldingen ble håndtert i organisasjonen.

Spørsmål 11 består av flere påstander som antas å være viktige for å få innsikt i hvordan ansatte i barnevernstjenesten opplever at deres organisasjon har rammer som ivaretar faglig forsvarlighet.

Spørsmål 12 handler om psykososiale forhold ved det å arbeide i barnevernstjenesten. I analysen har vi sett at dette spørsmålet trolig har vært formulert uklart, da svarene hadde store sprik. I mange tilfeller var det manglende samsvar med hva deltakerne hadde svart på andre spørsmål i undersøkelsen. Det har gjort at spørsmålet er utelatt i resultatpresentasjonen. Undersøkelsen vurderes av forskerne til å inneha andre spørsmål som i noen grad kartlegger samme tematikk.

Spørsmål 13-17 er spørsmål som er hentet fra SAQ og modifisert til å kartlegge kultur og strukturer for å ivareta kvalitet i barnevernstjenesten.

Spørsmål 18 handler om i hvilken grad de ansatte vurderer at de har tid til å samhandle med brukeren, om brukerne får delta i beslutninger og om tjenesten har fungerende systemer for brukerevaluering. Brukers mulighet til å delta i beslutninger og evaluering kan være et vesentlig bidrag til å sikre faglig forsvarlighet.

Spørsmål 19-30 har til intensjon å kartlegge ulike demografiske variabler som kunne være viktige å inneha for å foreta analyser. Det er spurt om kjønn, alder, hvor man jobber om to år, hvilken utdanning man har, arbeidsoppgaver, ansiennitet, sykemelding, antall ansatte i tjenesten, antall innbyggere i kommunen(e) tjenesten betjener, og om tjenesten er interkommunal. Deltakernes kommunetilhørighet ble også kartlagt. I resultatpresentasjonen er dette omgjort til landets fem regioner.

3.3. Analyser

Til datainnsamlingen ble Quest Back benyttet. Data ble senere overført til analyseverktøyet SPSS versjon 25. Det ble benyttet tradisjonelle deskriptive kvantitative analysemetoder for å beskrive forståelsen av de aktuelle faktorene blant ansatte i barnevernstjenesten i Norge. Vi har benyttet frekvensfordelinger og har regnet ut gjennomsnittskårer på aktuelle variabler. For SAQ-variablene har vi regnet ut sumskårer etter gjeldende prosedyre. Krysstabeller og sammenligning av gjennomsnitt (One-way ANNOVA) med signifikanstesting er benyttet i bi-variate analyser.

3.4. Representativitet og beskrivelse av utvalget

For å undersøke om utvalget er representativt, undersøkte vi fordelingen av relevante variabler i utvalget og i populasjonen, som i dette tilfellet er barnevernstjenesten i Norge.

Tabell 3.1 Fordeling av utdanningsbakgrunn blant de faglige ansatte i barnevernstjenesten i Populasjon og i Utvalg.

	Populasjon, N (%)	Utvalg, N (%)
Barnevernspedagog	2827 (50)	642 (51)
Sosionom	1656 (29)	411 (33)
Annen høgskole/universitetsutdanning	992 (18)	197 (16)
Annen utdanning/Ufaglærte	165 (3)	13 (1)
Total	5640 (100)	1263 (100)

I følge SSB var det 5640 tilsatte med en faglig relatert stilling i kommunale barnevernstjenester i 2017. I Tabell 3.1 ser vi at av disse var 50 % barnevernspedagoger, 29 % var sosionomer, 18 % av de ansatte hadde annen høgskole- eller universitetsutdanning og tre % hadde annen utdanning eller var ufaglærte. Av tabellen ser vi at fordelingen av utdanningsbakgrunn er tilnærmet lik når vi sammenlignet utvalg og populasjon.

Når det gjelder respondentenes utdanning utover grunnutdanning, kan det nevnes at 15 prosent hadde mastergrad eller hovedfag og 39 prosent hadde videreutdanning tilsvarende minimum 30 studiepoeng (ikke vist i tabell). 60 prosent av respondentene i undersøkelsen hadde tatt kurs med sertifisering som var relevante for arbeidet de hadde, 50 hadde tatt enkeltstående fagkurs og 6 prosent hadde klinisk spesialisering (ikke vist i tabell).

Utvalget er tilnærmet representativt også på andre parameter. 28 prosent av respondentene er ansatt ved en interkommunal barnevernstjeneste (ikke vist i tabell), mens 25 prosent av barnevernstjenesten i Norge er interkommunale (Trommald, 2017).

Alle fylker er representert i undersøkelsen, i tillegg til tjenester med ulik størrelse på nedslagsfeltet og med ulike antall ansatte. I de store byene har deltakelsen vært god. Dette kan ha ført til overrepresentasjon på de store tjenestene samtidig som det har vært viktig å hente inn data fra nettopp disse tjenestene. Alt i alt er utvalget i stor grad representativt for barnevernstjenestene i Norge.

For øvrig viser de demografiske variablene i undersøkelsen at 89 prosent av deltakerne i studien er kvinner og 11 prosent menn. I 2011 utgjorde andelen kvinner ansatt i de kommunale barnevernstjenestene 85 prosent (Johansen, 2014).

Det er en relativt jevn aldersfordeling i utvalget, for aldersgruppene fra 30 år og oppover (se Tabell 3.2).

Tabell 3.2 Deltakerne i utvalget fordelt på aldersgrupper, Absolutte tall og prosent i parentes

	Under 30 år	30-39 år	40-49 år	Over 50 år	Totalt
Antall (%)	152 (12)	394 (31)	397 (31)	323 (26)	1266 (100)

Tabell 3.3. viser at majoriteten av utvalget bestod av saksbehandlere og veiledere (65 prosent).

Tabell 3.3 Fordeling av primære arbeidsoppgaver Absolutte tall og prosent i parentes

Saksbehandling/ veiledning	Tiltaks- arbeid	Fagutvikling/ fagledelse	Teamledelse/ avdelingsledelse	Barnevern- ledelse	Totalt
729 (58)	239 (19)	50 (4)	143 (11)	89 (7)	1250 (100)

Personer som var knyttet opp mot tiltaksarbeid utgjorde 19 prosent. Ellers var det fireprosent fagutviklere/fagledere, 11 prosent av utvalget kom inn under kategorien teamledelse/avdelingsledelse, mens sju prosent var barnevernsledere.

Respondentene svarte på et spørsmål om hvor lenge de har arbeidet ved arbeidsstedet de nå arbeider ved (se Tabell 3.4).

Tabell 3.4 Antall år på samme arbeidssted fordelt på tidsintervaller Absolutte tall og prosent i parentes

	Under 1 år	1-3 år	4-10 år	Mer enn 10 år	Totalt
Antall (%)	146 (12)	354 (28)	428 (34)	326 (26)	1254 (100)

Tabell 3.4 viser en ganske jevn fordeling mellom tidsintervallene. Det er også fremtredende i utvalget at en stor andel av respondentene har vært ved samme arbeidssted i mange år.

61 prosent av respondentene oppgir i en annen variabel at de tror de sitter i den samme stillingen om 2 år, 9 prosent tror de har en annen stilling på tilsvarende nivå i barnevernstjenesten, mens 6 prosent tror de har avansert til stilling på et høyere nivå innen barnevernet (ikke vist i tabell). Samtidig registrerer vi at 21 prosent av respondentene antok at de ville være i arbeid utenfor barnevernet om 2 år, mens i underkant av tre prosent ville være pensjonister.

Når det gjaldt sykefravær, rapporterte fem prosent av deltakerne i studien at de hadde hatt kortere sykefravær på inntil 8 dager av jobbrelaterte årsaker (ikke vist i tabell). Ti prosent sa de hadde hatt lengre tids sykefravær, mer enn 8 dager av samme grunn. 83 prosent av respondentene sa de ikke hadde vært sykemeldt som følge av jobbrelaterte årsaker de siste 12 måneder.

Tabell 3.5 viser hvordan respondentene i undersøkelsen fordeler seg på barnevernstjenester med forskjellig størrelse. De fleste tilhører store og mellomstore barnevernstjenester.

Tabell 3.5 Antall ansatte ved respondentens barnevernstjeneste
Absolutte tall og prosent i parentes

	<5 ansatte	5-9 ansatte	10-30 ansatte	>30 ansatte	Totalt
Ansatte, N (%)	47 (3,7)	123 (9,7)	446 (35,2)	650 (51,3)	1266 (100)

Tabell 3.6 viser hvor mange innbyggere barnevernstjenestene respondentene er knyttet til er satt til å betjene.

Tabell 3.6. Antall innbyggere som betjenes av barnevernstjenesten respondenten er knyttet til

	<5000	5.000-15.000	15.000-50.000	>50.000	Totalt
Ansatte, N (%)	107 (8,4)	265 (21,1)	487 (38,8)	397 (31,6)	1256 (100)

3.5. Etiske overveielser

Prosjektet ble meldt til Personvernombudet ved Norsk senter for forskningsdata (NSD) (se vedlegg). Respondentene mottok informasjon om undersøkelsen sammen med invitasjonen til å være med i prosjektet. De ga sitt samtykke ved at de fylte ut spørreskjemaet og returnerte det til avsender.

4. Presentasjon av funn fra den kvantitative undersøkelsen

Den kvantitative undersøkelsen bygger på arbeidet gjort i den kvalitative undersøkelsen (Sverdrup m.fl., 2018), innspill fra avholdt dialogkonferanse og ressurspanel. Kunnskapen fra dette forarbeidet har gitt innsikt både til hva det spørres om, hvilke begrep som ble benyttet i spørreskjemaet og hvilke analyser som er gjort av det kvantitative materialet.

4.1. Forsvarlige barnevernstjenester

Den kvalitative delstudien av forskningsprosjektet viste at respondentene hadde noe ulik forståelse av hva forsvarlighet omhandler og beskrev det som et begrep som i stor grad anvendes av ledere (Sverdrup m.fl. 2018). På dette grunnlag har respondentene i den kvantitative undersøkelsen blitt spurt om hvilke forhold de ville tillegge vekt hvis de skulle beskrive hva begrepet forsvarlighet innebærer. Respondentene svarte på spørsmålet ved å gradere fra 1 («lite vekt») til 5 («mye vekt») seks ulike faktorer som representerer ulike deler av hva de mener forsvarlighetsbegrepet omhandler (se Tabell 4.1).

Tabell 4.1 Hvilke forhold som tillegges vekt ved beskrivelse av begrepet «forsvarlighet». Prosent.

	1 Lite vekt	2	3	4	5 Mye vekt	N
At tjenesten etterlever lover og forskrifter	0,0	0,4	2,5	17,9	79,1	1266
At tjenestens arbeid holder høy etisk standard	0,2	0,2	3,2	20,9	75,5	1269
At kvaliteten på tjenestens arbeid er god	0,1	0,4	3,4	21,4	74,7	1271
At tjenesten lærer av feil og mangler	0,4	1,0	5,1	24,7	68,7	1266
At den faglige kompetansen til tjenesten er høy	0,1	0,9	4,0	29,7	65,3	1272
At tjenesten har gode systemer for internkontroll	1,0	4,4	21,5	37,7	35,3	1268

Det mest fremtredende trekket i Tabell 4.1 er at respondentene i undersøkelsen tillegger «at tjenesten har gode systemer for internkontroll» betydelig lavere vekt enn de øvrige faktorene.

Når svaralternativene omregnes til gjennomsnittsskårer, ser vi at det at tjenesten «etterlever lover og forskrifter», at «tjenestens arbeid holder høy etisk standard» og at «kvaliteten på tjenestens arbeid er god», oppføres i nevnte rekkefølge som de beste beskrivelsene på begrepet forsvarlighet, slik det er vist til venstre i Tabell 4.2.

Tabell 4.2 Beskrivelse av begrepet forsvarlighet.
«Lite vekt»=1, «Mye vekt»=5.

	Gjennomsnitt	Saks- behandlere	Barneverns- ledere
At tjenesten etterlever lover og forskrifter	4.76	4,76	4,71
At tjenestens arbeid holder høy etisk standard	4.71	4,73	4,71
At kvaliteten på tjenestens arbeid er god	4.70	4,71	4,80
At tjenesten lærer av feil og mangler	4.60	4,57	4,71
At den faglige kompetansen til tjenesten er høy	4.59	4,59	4,72
At tjenesten har gode systemer for internkontroll	4.02	3,93	4,48

Når analysen deles opp på arbeidsgruppene saksbehandlere/veileder og barnevernsledere, kommer i det store og hele den samme prioriteringen frem (Se Tabell 4.2). Vi ser imidlertid at barnevernslederne anser at alle faktorene beskriver tilnærmet like godt hva forsvarlighetsbegrepet innebærer, med et par unntak. For barnevernslederne er «kvaliteten på tjenestens arbeid» det mest beskrivende, mens «systemer for internkontroll» oppfattes som mindre beskrivende sammenliknet med de andre forholdene. For øvrig er både saksbehandlerne og barnevernslederne enige om «etterlevelse av lover og forskrifter» og at «tjenestens arbeid holder høy etisk standard».

Vi stilte også spørsmålet «I hvilken grad bruker du begrepet forsvarlighet når du snakker med brukere, kolleger, barnevernsledere, rådmann/bydelsdirektør, fylkesmann?» og undersøkte med det i hvilke sammenhenger respondentene brukte begrepet forsvarlighet (se Tabell 4.3).

Tabell 4.3 Bruk av begrepet «forsvarlighet» opp mot brukere, kolleger og ledere.
Gjennomsnitt av svaralternativer «Aldri»=1 til «Svært ofte»=5.

	Brukere	Kolleger	Barnevernsleder	Rådmann/ bydelsdirektør	Fylkesmann
Saksbehandlere	3,13	4,08	3,93	4,83	4,68

Saksbehandlere brukte begrepet forsvarlighet i like stor grad blant kolleger som blant barnevernsledere. De benyttet begrepet i mindre grad i møte med brukerne. De benyttet begrepet forsvarlighet i enda større grad når de kommuniserte med rådmenn/bydelsdirektører og fylkesmenn sammenliknet med bruken overfor kolleger og barnevernsledere.

Vår undersøkelse hadde som en målsetting å undersøke nærmere om forsvarlighet er et begrep som blir brukt og eventuelt når ansatte i barnevernstjenesten anvender det. Den kvalitative forundersøkelsen til dette arbeidet fant at forsvarlighet først og fremst ble anvendt som et styringsbegrep, gjerne i kommunikasjon mellom rådmann og barnevernsleder (Sverdrup m.fl., 2018).

Det kan se ut til at den kvantitative undersøkelsen understøtter funnene fra den kvalitative. Her fremkommer det at begrepet er mest brukt av ledere og med ledere. Den kvantitative undersøkelsen viser at saksbehandlerne også anvender begrepet (se Tabell 4.3.). Skillet går først og fremst ved at man i mindre grad anvender begrepet forsvarlighet i møte med brukerne. Når respondentene blir bedt om å definere begrepet forsvarlighet, blir alle gitte alternativer vurdert som viktige (se Tabell 4.2). Det kan indikere at begrepet forstås som overordnet i mye av barnevernstjenestens arbeidsoppgaver og ikke bare forstått til å gjelde enkeltforhold.

I de neste kapitlene vil vi gå videre inn i hvordan forsvarlighet sikres og hva respondentene vurderer som viktig for at tjenestene skal være gode.

4.2. Vurdering av internkontroll

Det neste forskningsspørsmålene var formulert slik: Hva forstår de ansatte i barnevernet med internkontroll, og hvilke elementer i internkontrollforskriften legger de størst vekt på? Internkontroll er en viktig del av å sikre at tjenesten er kjent med og forsøker å forebygge at mangler eller feil oppstår.

På den bakgrunn valgte vi å spørre respondentene om hva de ville legge vekt på hvis de skulle beskrive hva begrepet internkontroll innebærer (se Tabell 4.4). Respondentene tilla «Å ha systemer for helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen» merkbart lavere vekt enn de øvrige forholdene med tanke på hva som var viktig for beskrivelse av begrepet internkontroll. Da frekvensfordelingene ble regnet om til gjennomsnittsskårer (Tabell 4.5), så vi at det «å følge lov og regelverk» i størst grad stemte overens med hva internkontroll etter respondentenes oppfatning dreide seg om.

Tabell 4.4 Hvilke forhold som tillegges vekt ved beskrivelse av begrepet «internkontroll». Prosent.

	1 Lite vekt	2	3	4	5 Mye vekt	N
Å følge lov og regelverk i saksbehandlingen	0,4	0,2	4,4	22,2	72,8	1259
Å sikre faglig kvalitet	0,9	2,0	9,3	24,8	63,1	1264
Å ha systemer og rutiner for avviksrapportering	0,5	1,1	10,4	31,9	56,2	1271
Å ha systemer for helse, miljø eller sikkerhet på arbeidsplassen	1,6	3,6	13,3	33,9	47,5	1252

Oppfatningene om de ulike faktorene ble også undersøkt spesifikt blant saksbehandlere og barnevernsledere (se Tabell 4.5).

Tabell 4.5 «Hva vil du legge vekt på hvis du skal beskrive hva begrepet internkontroll innebærer?»
Rangert gjennomsnittsskår. Lite vekt=1, Mye vekt=5

	Gjennomsnitt	Saks- behandlere	Barneverns- leder
Å følge lov og regelverk i saksbehandlingen	4,67	4,68	4,85
Å sikre faglig kvalitet	4,47	4,41	4,75
Å ha systemer og rutiner for avviksrapportering	4,42	4,42	4,62
Å ha systemer for helse, miljø eller sikkerhet på arbeidsplassen	4,22	4,15	4,40

Saksbehandlere og barnevernsledere hadde felles forståelse av hva som best beskrev begrepet internkontroll. Vi kan imidlertid ane en tendens til at barnevernslederne i større grad mente at flere av begrepene er dekkende, jfr. at internkontroll også kan beskrives med «å sikre faglig kvalitet» og «å ha rutiner for avviksrapportering».

Det ble også undersøkt i hvilken grad begrepet «internkontroll» ble benyttet i møte med brukere, kolleger, barnevernsledere, rådmann/bydelsdirektør og fylkesmann (se Tabell 4.6).

Tabell 4.6 Saksbehandleres bruk av begrepet internkontroll opp mot brukere, kolleger og ledere.

Gjennomsnitt av svaralternativer «Aldri»=1 til «Svært ofte»=5.

	Brukere	Kolleger	Barnevernslleder	Rådmann/ bydelsdirektør	Fylkesmann
Saksbehandlere	1,55	2,69	2,93	4,55	4,36

Blant saksbehandlerne kom det frem et ganske tydelig skille mellom bruken av begrepet opp mot rådmann og fylkesmann. Her var bruken er høyere, sammenliknet med opp mot barnevernslleder og kolleger, og i betydelig mindre grad i møte med brukere (se Tabell 4.6). Tilsvarende analyser av barnevernslledernes svar viser ganske likt mønster i bruken av begrepet opp mot de forskjellige gruppene, bortsett fra opp mot «brukere», hvor bruken av begrepet var lavere (ikke vist i tabell).

4.3. Tilbakemelding fra brukerne

En viktig del av internkontrollforskriften er at tjenesten har systemer for å samle inn brukererfaringer og anvende disse systematisk i forbedringsarbeidet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2006). Vi har valgt å belyse hvordan dette ivaretas gjennom flere spørsmål. Barn, ungdom og foreldres medvirkning er en viktig del av barnevernets arbeid, og en vesentlig faktor for å lykkes med godt barnevernsarbeid. Det kan også forstås som noe som kan forventes å være godt ivaretatt i en faglig forsvarlig barnevernstjeneste. Mye av kritikken av barnevernstjenesten de siste årene har derimot omhandlet mangel på sådan (Gallagher m.fl., 2012). Kritikkk av ansatte som ikke har tid eller ferdigheter til å vise empati og legge til rette for medvirkning er også god kjent i internasjonal forskning på barnevernstjenesten (Forrester m.fl., 2008).

Tabell 4.7 Evaluering og utvikling av tjenesten gjennom tilbakemeldinger fra brukerne jfr. Internkontrollforskriften.
Gjennomsnitt av «svært uenig»=1 og «svært enig»=5

	Alle
Barnas/ungdommenes synspunkter tillegges vekt i det faglige arbeidet	4,03
Foreldrenes synspunkter har betydning i det faglige arbeidet	3,86
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til foreldrene man arbeider med	2,95
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til barna/ungdommene man arbeider med	2,91
Arbeider systematisk med tilbakemeldinger fra brukere	2,90

I undersøkelsen har vi vurdert det som viktig å belyse om ansatte erfarer at de lykkes med relasjonsarbeid og brukermedvirkning i sin arbeidshverdag slik det er vist i Tabell 4.7.

Generelt erfarte respondentene i studien at de hadde anledning til å tillegge barna og ungdommenes synspunkter vekt i sitt faglige arbeid (se Tabell 4.7). Det samme gjaldt for foreldrenes synspunkter. De hadde imidlertid i mindre grad tilstrekkelig med tid til å etablere gode relasjoner til barna de arbeidet med. Det samme gjaldt at de hadde i mindre grad anledning til å etablere gode relasjoner til foreldrene de arbeidet med.

Det var variasjon mellom tjenestene og hvor mange ansatte det var ved disse tjenestene med tanke på hvordan respondentene graderte påstandene omkring brukerinvolvering som en del av internkontrollen, slik det er vist i Tabell 4.8.

Tabell 4.8 Evaluering og utvikling av tjenesten gjennom tilbakemeldinger fra brukerne, jfr. Internkontrollforskriften, i relasjon til antall ansatte i tjenestene. Gjennomsnitt av «svært uenig»=1 og «svært enig»=5

	Alle	<5 ansatte	5-9 ansatte	10-30 ansatte	>30 ansatte	p-verdi
Barnas/ungdommenes synspunkter tillegges vekt i det faglige arbeidet	4,03	4,32	4,15	4,02	3,99	0,009
Foreldrenes synspunkter har betydning i det faglige arbeidet	3,86	4,23	3,98	3,92	3,76	0,000
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til foreldrene man arbeider med	2,95	3,42	3,26	2,99	2,82	0,000
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til barna/ungdommene man arbeider med	2,91	3,33	3,21	2,91	2,83	0,000
Arbeider systematisk med tilbakemelder fra brukere	2,90	2,80	2,88	2,84	2,95	0,541

Når man studerer om det er forskjeller mellom tjenester av ulik størrelse, som i Tabell 4.8., ønsker man å si noe om hvorvidt de aktuelle forskjellene er reelle eller ikke. Det er vanlig å operere med en sannsynlighet på at en forskjell er feil i fem prosent av tilfellene, uttrykt med en p-verdi på mindre enn 0,05 (uttrykt gjennom p-verdi). Dersom denne p-verdien (lengst til høyre i tabellen) er høyere enn 0,05 er det samtidig vanlig å si at det ikke er en sammenheng mellom variablene, i dette tilfellet om det er forskjeller mellom tjenester av ulik størrelse. Man kan imidlertid likevel lese ut mønstre og tendenser i materialet dersom funnene er gjennomgående.

På denne bakgrunn viste p-verdien at det var reelt større anledning til å tillegge barn/ungdom og foreldres synspunkter vekt i tjenester med få ansatte sammenliknet med tjenester med mange ansatte (se Tabell 4.8). Det samme gjaldt for dette å ha tid til å etablere gode relasjoner til barna/ungdommene og foreldrene man arbeidet med. Selv om det kan synes som det var begrenset med anledning til å arbeide systematisk med tilbakemeldinger fra brukere, var denne erfaringen tilnærmet lik, uavhengig av antallet ansatte i informantenes barnevernstjeneste.

En tilsvarende undersøkelse ble gjort med de aktuelle variablene sett opp mot hvor mange innbyggere den aktuelle barnevernstjenesten var satt til å betjene (se Tabell 4.9.).

Tabell 4.9 Evaluering og utvikling av tjenesten gjennom tilbakemeldinger fra brukerne, jf. Internkontrollforskriften, i relasjon til antall innbyggere barnevernstjenesten skulle betjene.

Gjennomsnitt av «svært uenig»=1 og «svært enig»=5

	Alle	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	>50.000	p-verdi
Barnas/ungdommenes synspunkter tillegges vekt i det faglige arbeidet	4,02	4,07	4,10	3,99	3,99	0,199
Foreldrenes synspunkter har betydning i det faglige arbeidet	3,85	3,71	3,99	3,91	3,74	<0,000
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til foreldrene man arbeider med	2,94	3,16	3,13	2,88	2,82	<0,000
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til barna/ungdommene man arbeider med	2,90	3,38	3,00	2,79	2,84	<0,000
Arbeider systematisk med tilbakemelder fra brukere	2,88	2,83	2,84	2,83	2,99	0,165

I Tabell 4.9 kom det frem at i tjenester som betjente mellom 5.000 og 50.000 personer var det større mulighet for å tillegge foreldres synspunkter betydning i det faglige arbeidet sammenliknet med de tjenestene som betjente færrest og flest personer. Selv om relasjonen mellom variablene her var statistisk signifikant, var imidlertid forskjellene ikke veldig store. Når det gjaldt spørsmålene om å ha tid til relasjon med barn/ungdom og foreldre, var det her mulig å se igjen samme mønster som i Tabell 4.8. Barnevernstjenester med få personer i nedslagsfeltet sitt hadde i større grad mulighet til å vektlegge relasjoner med barn/ungdom og med foreldre i arbeidet sitt.

For ytterligere å gå etter dette med eventuell betydningen av store tjenester, studerte vi hvordan respondentene fra de fem barnevernstjenestene med flest respondenter i undersøkelsen forholdt seg til de aktuelle variablene (se Tabell 4.10).

Tabell 4.10 Evaluering og utvikling av tjenesten gjennom tilbakemeldinger fra brukerne, jf. Internkontrollforskriften, i relasjon til de fem barnevernstjenestene med flest respondenter (1-5).

Gjennomsnitt av «svært uenig»=1 og «svært enig»=5. N=395

	Total	1	2	3	4	5	p-verdi
Barnas/ungdommenes synspunkter tillegges vekt i det faglige arbeidet	4,00	3,89	4,08	4,10	4,02	4,00	0,322
Foreldrenes synspunkter har betydning i det faglige arbeidet	3,68	3,36	3,88	3,71	3,84	4,05	0,001
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til foreldrene man arbeider med	2,82	3,01	2,49	2,70	2,73	3,21	<0,001
Tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til barna/ungdommene man arbeider med	2,90	3,44	2,36	2,64	2,63	2,95	<0,001
Arbeider systematisk med tilbakemelder fra brukere	3,07	3,01	3,20	3,57	2,57	2,79	<0,001

Tabell 4.10 viser hvordan respondentene i de fem tjenestene med flest respondenter i undersøkelsen svarer på spørsmålene om evaluering og utvikling av tjenesten gjennom tilbakemeldinger fra brukerne. Tabellen viser at det er forskjeller mellom disse store tjenestene med tanke på i hvilken grad eksempelvis foreldres synspunkter har betydning i det faglige arbeidet, om man har tid til relasjonsbygging med barn/ungdom og foreldre og om man arbeider systematisk med tilbakemelding fra brukerne (Se Tabell 4.10). I analyser som ikke er vist i tabell har vi sett at forskjellene i Tabell 4.10. gjentar seg i flere andre av de store tjenestene. Dette kan tyde på at det er forskjeller mellom barnverntjenestene på hvordan de ansatte opplever å ha tid til møte brukerne uavhengig av størrelsen på tjenesten.

Spørsmålet om tjenesten systematisk samler inn og anvender brukerevalueringer fikk relativt lav oppslutning. Dette er gjennomgående uavhengig av antall ansatte i tjenestene (Tabell 4.8) og hvor mange personer tjenestene skal betjene (Tabell 4.9). Tilsvarende tendens så vi blant store tjenester (Tabell 4.10). Samtidig var det signifikante forskjeller mellom disse store tjenestene når det kom til systematisk arbeid med tilbakemeldinger.

Alt i alt viser denne delen av undersøkelsen at ansatte opplevde at brukernes ønsker ble gitt betydning når beslutninger fattes. På den annen side er det påfallende at de ansatte i mindre grad hadde anledning til å etablere relasjoner med barn/ungdom og med foreldre. Dette gjelder i enda større grad i tjenester med mange ansatte. Variasjoner mellom de store barnevernstjenestene var imidlertid betydelige og det bør undersøkes videre om det kan finnes forklaringer på disse forskjellene. Det bør også undersøkes om forskjellene har betydning på det barnevernfaglige arbeidet som blir utøvd. For eksempel kan det se ut til at lite tid til relasjonsarbeid i enkelte tjenester kan medføre at ansatte vurderer at de ikke blir nok kjent med brukerne. Dette kan være vesentlig for om det fattes gode og forsvarlige beslutninger.

4.4. Sikring av kvalitet i barnevernstjenesten

«Hvilke forhold mener de ansatte er viktig for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten (jfr. ideal) og hvordan sikres kvaliteten i barnevernstjenesten hvor de arbeider (jfr. realitet)?» Dette forskningsspørsmålet ble besvart gjennom variabelen «Mange forhold virker inn på kvaliteten ved barnevernstjenestens arbeid. I hvilken grad mener du at følgende forhold er viktig for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten?». Basert på den kvalitative undersøkelsen og kunnskap fra feltet for øvrig, ble det listet opp en rekke forhold som informantene ble bedt om å ta stilling til (se Tabell 4.11). Det neste spørsmålet lød «I forrige spørsmål ble du spurt om hvilke forhold du mener er viktige for å sikre kvalitet i arbeidet. Nå ber vi deg vurdere i hvilken grad du opplever at de samme forholdene *blir vektlagt* for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten hvor du arbeider?». Vi undersøkte også svarene separat blant saksbehandlere og barnevernsledere (se Tabell 4.12, side 30).

4.4.1. Opplevd ideal og realitet

Slik vi ser i Tabell 4.11 kan man si at respondentene på det første spørsmålet rangerte de viktigste idealene. Dernest ble respondentene spurt om deres erfaringer omkring i hvilken grad de samme forholdene faktisk ble vektlagt i arbeidet, også vist i Tabell 4.11. I dette andre spørsmålet ba vi altså respondentene vurdere sine opplevelser av realitetene med hensyn til hvilke faktorer som var fremtredende og mindre fremtredende for kvalitet i barnevernstjenesten der de arbeidet.

Tabell 4.11 Ideal og realitet om forhold som sikrer kvalitet i barnevernstjenesten. Gjennomsnittsskår (Ikke viktig=1, Svært viktig=5) for hver faktor for «ideal» og «realitet».

	Ideal	Realitet
At arbeidsmengden er håndterbar	4,85	3,00
At det er tilbud om faglig veiledning	4,80	3,67
At ledelsen er ivaretagende overfor ansatte	4,79	3,75
At vi har tilstrekkelig med hjelpetiltak til brukerne	4,77	3,32
At kolleger er ivaretagende overfor hverandre	4,70	4,33
At det er mulighet for kompetanseheving	4,67	3,67
At brukerne gis mulighet for medvirkning	4,63	3,90
At tjenesten har rutiner for internevaluering	4,42	3,59
At fagmiljøet er stort nok	4,31	3,76
At fristbrudd rapporteres	4,30	4,07
At vi arbeider to eller flere sammen i saker	4,19	3,24
At fylkesmannen har jevnlig tilsyn og oppfølging	4,16	3,63
At flere av de ansatte har mange års erfaring	4,14	3,46

Når vi ser idealer og realiteter sammen, er det mest påfallende funnet i Tabell 4.11 at det høyeste idealet er den faktoren som i realiteten har lavest oppmerksomhet. Altså mener respondentene at *håndterbar arbeidsmengde* er den viktigste faktoren for å sikre god kvalitet i barnevernstjenesten, samtidig som den samme faktoren skårer lavest når det kommer til realiteter i den samme barnevernstjenesten.

Bortsett fra punktene om at «kolleger er ivaretagende overfor hverandre» og «at fristbrudd rapporteres», er det merkbare forskjeller mellom idealer og erfarte realiteter på de fleste faktorene. Det ser vi på den måten at alle faktorene som er listet anses som viktige idealer samtidig som de gjennomgående skårer lavere når det kommer til erfarte realiteter.

Selv om de ulike forholdene som listes får ganske lik oppmerksomhet på idealer, kan det nevnes at de tre forholdene som anses som viktigst knytter seg til de ansatte. Dette dreier seg både om «arbeidsmengde», «tilbud om faglig veiledning» og «en ivaretagende ledelse». Det skåres som minst viktig at man kan «arbeide to eller flere sammen», «at fylkesmannen har jevnlig tilsyn» og «at de ansatte har mange års erfaring».

Samtidig rapporterer respondentene at «kollegers ivaretagelse overfor hverandre» er det som i er mest fremtredende. «Rapportering av fristbrudd» er også fremtredende med tanke på faktorer som i realiteten blir vektlagt for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten.

Undersøkelsen viser at ansatte i barnevernstjenesten har høye forventninger og idealer med hensyn til hva de og tjenesten skal gjøre for at tjenesten skal være av god kvalitet. Det er til dels betydelig avstand mellom ideal og realitet. Det synes i særlig grad å gjelde de ansattes tid til å utføre sine arbeidsoppgaver. Manglende tilgang på hjelpetiltak og støtte fra ledelsen er forhold hvor det er størst avstand mellom ideal og opplevd realitet.

4.4.2. Opplevd ideal og realitet - Forskjell mellom stillingsgrupper

Vi undersøkte de samme forholdene om ideal og realitet innen stillingsgruppene «saksbehandler» og «barnevernsleder» (se Tabell 4.12.).

Tabell 4.12. Ideal og realitet om forhold som sikrer kvalitet i barnevernstjenesten hos saksbehandlere og barnevernsledere. Gjennomsnittsskår (Ikke viktig=1, Svært viktig=5).

	Saksbehandler		Barnevernsleder	
	Ideal	Realitet	Ideal	Realitet
At vi arbeider to eller flere sammen i saker	4,26	3,08	4,00	3,94
At det er tilbud om faglig veiledning	4,79	3,43	4,73	4,31
At ledelsen er ivaretagende overfor ansatte	4,79	3,54	4,74	4,60
At kolleger er ivaretagende overfor hverandre	4,71	4,30	4,72	4,61
At det er mulighet for kompetanseheving	4,70	3,52	4,65	4,24
At brukere gis mulighet for medvirkning	4,58	3,83	4,74	4,38
At fylkesmannen har jevnlig tilsyn og oppfølging	4,08	3,60	4,36	3,99
At tjenesten har rutiner for internevaluering	4,38	3,47	4,55	4,05
At fristbrudd rapporteres	4,27	4,08	4,42	4,68
At flere av de ansatte har mange års erfaring	4,08	3,28	4,36	4,05
At fagmiljøet er stort nok	4,27	3,59	4,45	4,00
At arbeidsmengden er håndterbar	4,88	2,73	4,83	3,76
At vi har tilstrekkelig med hjelpetiltak til brukerne	4,78	3,13	4,78	3,83

Det var gjennomgående at barnevernslederne vurderte at de nevnte faktorene i større grad ble vektlagt for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten sammenliknet med hvordan saksbehandlerne erfarte de samme faktorenes betydning for kvaliteten.

De største forskjellene i oppfatning fant vi på faktorene «at ledelsen er ivaretagende overfor de ansatte» og «at arbeidsmengden er håndterbar», hvor saksbehandlerne ga uttrykk for at disse faktorene i deres hverdag fikk mindre oppmerksomhet enn hva barnevernslederne vurderte det til. Samtidig var denne faktoren rangert lavest i begge gruppene.

Saksbehandlere og barnevernslederne stod nærmest hverandre i oppfatning når det gjaldt faktoren «at kolleger er ivaretagende overfor hverandre». Dette var den enkeltfaktoren som hadde størst oppslutning som realitet blant saksbehandlerne og som samtidig var rangert høyt opp også hos barnevernslederne.

4.4.3. Sammenfattende om sikring av kvalitet i barnevernstjenesten

Analysene i Tabell 4.11. om hva som ble oppfattet som ideal og realitet av respondentene, ble også undersøkt i de forskjellige regionene i Norge. «Mulighet for kompetanseheving» som opplevd realitet var lavere i Nord-Norge sammenliknet med de andre landsdelene (ikke vist i tabell). Utover dette funnet var det ikke store forskjeller mellom regionene knyttet til hverken idealer eller realiteter omkring forhold som er viktige for kvalitet i barnevernstjenesten.

Det var et gjennomgående funn i undersøkelsen at saksbehandlerne og barnevernslederne delte oppfatning når det gjaldt å holde frem hva som var idealet for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten. Det kan vurderes som en styrke at respondentene graderte at noen forhold var viktigere enn andre. Det gir en indikasjon på hva ansatte mente var de viktigste forholdene for å sikre god kvalitet og hva de syntes var viktig å prioritere.

Det var derimot forskjell på hvordan ledere og ansatte vurderte at tjenesten man arbeider i ivaretar idealene. Ledere vurderte gjennomgående på alle punkter tjenesten som bedre fungerende enn saksbehandlere. Det tyder på at ledere kan mangle innsikt i hvordan det er å arbeide i organisasjonen og om man lykkes med å gi brukerne forsvarlige tjenester. I tjenester hvor ansatte og ledelse har forskjellig virkelighetsforståelse vil det kunne være vanskelig å sette felles mål for hva som er tjenestenes forbedringspotensialer.

4.5. Skriftlig meldinger om avvik

En viktig problemstilling i dette forskningsprosjektet er knyttet til hvordan barnevernstjenesten fungerer som arena for håndtering av avvik og kvalitetsutfordringer.

Dette er i det følgende spesifisert med forskningsspørsmålene «Hvilke forhold har de ansatte meldt skriftlige avvik om og hvordan er avviksmeldingen blitt fulgt opp?» «Hva er grunnen til at de ikke melder skriftlige avvik?»

På spørsmålet om respondentene hadde meldt skriftlig avvik i løpet av de siste tre årene, svarte 46 prosent «Nei, aldri», 20 prosent sa «Ja, en gang» og 34 prosent hadde meldt skriftlig avvik flere ganger i den aktuelle perioden.

Det var ønskelig å gå nærmere etter hva de som hadde meldt avvik faktisk hadde meldt fra om, slik det er presentert i Tabell 4.13.

Tabell 4.13 Blant de som hadde meldt avvik (n=680 av 1269 respondenter) - «Hva handlet det siste avviket du meldte fra om? (Velg alternativet som passer best)». Rangert etter prosentandel.

	%
Trusler mot ansatte fra brukere	27
Helse, miljø eller sikkerhet på arbeidsplassen	24
Mangel på etterlevelse av lover og forskrifter	21
Faglig kvalitet i arbeidet	13
Mangel på personell til å gjøre arbeidet	12
Mangel på gode tiltak	3
Total	100

De som hadde meldt avvik rapporterte at «trusler mot ansatte fra brukere», «helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen» og «mangel på etterlevelse av forskrifter» var de mest fremtredende forholdene det ble meldt avvik om (se Tabell 4.13). Det fremgår av resultatene at over halvparten av de ansatte hadde meldt skriftlig avvik i løpet av de tre siste år.

De som hadde meldt avvik ble spurt om sine erfaringer, og hvordan de ville forholde seg til å melde avvik i fremtiden. 62 prosent svarte at erfaringen med å melde avvik ikke hadde ført til noen endring i deres vurdering av om avvik bør meldes, 31 prosent sa at det at de hadde meldt avvik en første gang hadde gjort det lettere å melde nye skriftlige avvik, mens 7 prosent sa at de neste gang ville tenke seg mer om før de meldte skriftlig avvik (ikke vist i tabell).

Resultatene tyder på at de fleste som melder erfarer at dette har blitt behandlet på en hensiktsmessig måte. Det er imidlertid et mindretall som sier at de i fremtiden vil tenke seg bedre om før de melder.

De som ikke hadde meldt avvik ble spurt om hvorfor de ikke hadde gjort det (se Tabell 4.14.).

Tabell 4.14 Blant de som ikke hadde meldt avvik (n=589 av 1269 respondenter) – «Hvilken av påstandene under beskriver best at du ikke har meldt skriftlig avvik? (Mulig å velge flere alternativer)»

	%
Jeg har ikke ansett forholdene som alvorlige nok	43
I stedet for å melde skriftlig avvik, løser jeg ting i arbeidshverdagen	38
Jeg kjenner ikke godt nok hvordan det gjøres	29
Jeg tror ikke det hadde ført til noen endring	17
Jeg har ikke hatt tid til å melde	13
Jeg har ikke våget da jeg fryktet det kan få konsekvenser for meg	7
Det ligger ikke i min stilling å melde avvik	6
Annet	18

Her sa 29 prosent at de ikke kjente godt nok til hvordan de skulle gjøre det. 38 prosent av respondentene sa de løste ting i arbeidshverdagen heller enn at de meldte skriftlig avvik. 43 prosent av de som ikke hadde meldt avvik sa de ikke hadde ansett forholdene som alvorlige nok til at de ville melde skriftlig avvik. Variabelen ble også undersøkt i forhold til stillingstyper. Der kom det frem at saksbehandlerne og tiltaksarbeidene syntes det var vanskeligere å vite når de skulle melde avvik sammenliknet med faglig ledelse og barnevernsledere. Dette kan tyde på at ledelsen tror organisasjonen har lavere barrierer for avviksmelding sammenliknet med hvordan saksbehandlerne og tiltaksarbeider oppfatter det.

Når man ser på hva som meldes, fremgår det at avvikssystemet først og fremst anvendes til å melde forhold som omhandler trusler og HMS. Disse utgjør over halvparten av meldingene. Det meldes også noe på manglende etterlevelse av lover og forskrifter. Mangel på personell og tiltak er de kategoriene med færrest meldinger. På andre spørsmål i undersøkelsen er dette forhold som vurderes som mer kritiske enn å holde seg innfor lovverket (se for eksempel tabell 4.13). Funnene tyder på at avvikssystemet anvendes på noen forhold, spesielt relatert til HMS og at det anvendes i mindre grad til forhold relatert til faglighet og hvordan man lykkes i klientarbeidet. Det tyder på at avvikssystemet slik det anvendes i dag ikke er i stand til å belyse mangler og slik sett ivareta behovet for kontinuerlig forbedringer med tanke på forsvarlige tjenester.

Det kan være viktig å undersøke hvorfor det ikke er meldt avvik for å få kunnskap om hva dette eventuelt kan skyldes og om det forekommer underrapportering. Når såpass mange som 43 prosent av respondentene ikke har meldt avvik fordi de ikke har ansett forholdene som alvorlige nok (se Tabell 4.14), kan det være grunn til å spørre om avvikssystemet fungerer etter hensikten. De øvrige svarene illustrerer også at tjenestene har svake eller uklare systemer for avviksrapporing og at de ansatte av ulike grunner ikke benytter disse. I kategorien «annet» er det gitt mulighet for egne kommentarer. Flere har skrevet at de har oppfattet at ledelsen har sagt at de ikke må melde. Det tyder på at avvikssystemet ved enkelte barnevernstjenester er lite troverdig. Funnene presentert i Tabell 4.14 viser også at de ansatte selv gjør mange vurderinger av om de skal melde. Det illustreres for eksempel ved at henholdsvis 13 prosent oppgir at de ikke har hatt tid til å melde og 17 prosent har vurdert at det ikke er noe poeng å melde da de ikke trodde det ville medføre endring (se Tabell 4.14.). Dette tyder på at avvikssystemet noen steder i mindre grad er basert på felles normer og at tjenestene mangler systematikk for å fange opp mangler og feil. Man kan hevde at melding av skriftlig avvik i stor grad bygger på den enkelte ansattes skjønn av hvorvidt noe er hensiktsmessig å melde eller ikke.

Samlet viser undersøkelsen at mange ansatte har erfaring med å melde skriftlig avvik. Samtidig synes det som om mange ikke anvender avvikssystemene optimalt med hensyn til å avdekke svikt og mangler i tjenestene. Dette kan begrunnes med at det er vanskelig å se samsvar mellom hva de ansatte ser som krevende i sin arbeidshverdag andre steder i undersøkelsene (se for eksempel Tabell 4.11 og 4.12) i forhold til hva de rapporterer å ha meldt fra om (Tabell 4.13).

En annen grunn til at avvikssystemet kan tenkes å ha mangler når det gjelder å ivareta forsvarlighet, er at det finnes enkelttjenester hvor de ansatte erfarer at det ikke er akseptert eller nyttig å melde skriftlig avvik. Det fremstår generelt også som en svakhet at mye kan være overlatt til den enkelte ansattes subjektive vurdering av hva som skal meldes. På bakgrunn av disse funnene kan det være relevant å peke på behovet for klarere normer for hva som skal meldes hvis avvikssystemet skal ha betydning for å ivareta faglig forsvarlighet.

4.6. Arbeidskultur i barnevernstjenesten

En hovedproblemstilling i forskningsprosjektet er knyttet til spørsmålet «Hvordan fungerer arbeidskulturen i barnevernstjenesten når det gjelder å forebygge og lære av svikt og uheldige hendelser?» Det er kjent at arbeidsplasser som ivaretar ansatte og som legger til rette for god samhandling gjennom ledelse og organisering, i større grad enn andre arbeidsplasser klarer å

forebygge at mangler og feil oppstår (Sexton m.fl. 2000, 2006). I vår undersøkelse har vi derfor sett på hvordan arbeidskulturen ivaretar behov for oppmerksomhet på sikkerhet og forsvarlighet i tjenesten, og vi har undersøkt hvordan de ansatte trives, hvordan de ansatte vurderer sine nærmeste ledere og om det er en arbeidskultur som legger til rette for forbedringsarbeid og læring.

I denne studien har vi også undersøkt hvordan arbeidskultur i barnevernstjenesten vurderes av de som arbeider der. Som tidligere nevnt har vi anvendt spørreskjema Safety Attitudes Questionnaire (SAQ) (Sexton m.fl. 2000, 2006). Dette er et internasjonalt anerkjent instrument for å måle sikkerhetsklima på arbeidsplasser. Spørsmålene i skjemaet kartlegger ulike forhold ved et arbeidsmiljø og om det er systemer for å avdekke og lære av mangler. Skjemaet omfatter også vurderinger av hvordan samspill mellom ansatte og ledelse fungerer. Spørreskjemaet kartlegger om tjenestene innehar en organisering og kultur for at de ansatte kan utføre en faglig forsvarlig praksis. Oversetting og tilpassing til norsk har blitt gjort i samarbeid med Ellen Tveter Deilkås ved Akershus universitetssykehus, som tidligere har oversatt og validert helseutgaven av skjemaet til norsk (Deilkås, 2008).

Spørsmålene i skjemaet deles opp i flere ulike dimensjoner som samlet gir innsikt i arbeidskulturen. Disse overordnede dimensjoner vil bli presentert videre i dette kapitlet. Vi vil i hovedsak presentere overordnede funn på dimensjonsnivå, men noen funn fra enkeltspørsmål vil også nevnes.

Den første dimensjonen er *Teamarbeidskultur*. Denne gir et uttrykk for hvordan ansatte oppfatter kvaliteten på samarbeid mellom personalet på arbeidsplassen. Dimensjonen inneholder spørsmål som kartlegger blant annet opplevd støtte fra kolleger. Spørsmålene fremstilles i form av påstander respondentene skal forholde seg til på en skala fra 1 («Svært uenig») til 5 («Svært enig»). Spørsmålene under Teamarbeidskultur undersøker ansattes synspunkt på hvordan klimaet i kollegiet er i forhold til å si ifra om når noe er uklart, eller det oppstår konflikter eller mangler i det daglige arbeidet. Respondentene uttrykker hva de mener om disse på en skala fra 1 til 5. På hver dimensjon regnes disse skåringene om til en sum-skår som vil fremstå på en skala fra 0-100 der 100 ville indikert at alle respondentene i undersøkelsen hadde krysset av på «Svært enig» på alle påstandene på den aktuelle dimensjonen. På Teamarbeidskultur ble skåren 64,3. Av de enkelte spørsmålene i denne dimensjonen om teamarbeid, utmerket spørsmålet om de opplevde å få støtte av kolleger seg som det respondentene mente innfridde i størst grad (se Tabell 4.15). De andre spørsmålene

som blant annet handlet om hvordan uenighet håndteres og om det oppleves vanskelig å si ifra om utfordringer, ble i mindre grad vektlagt i barnevernstjenestene. Det tyder på at mange opplever at ansatte i tjenesten samarbeider godt om mye. Samtidig synes det å være situasjoner som er vanskelig å ta opp med kolleger i arbeidshverdagen all den tid skåren kunne vært høyere. Det kan tenkes at dette er temaer som er relatert til konflikter og vanskelige saker der en selv eller ens kollega strever. Dette kan være saker hvor rammene for hva som er faglig forsvarlig praksis er spesielt utfordret.

Tabell 4.15 Teamarbeidskultur. Gjennomsnittsskår
(«Svært uenig»=1, «Svært enig»=5)

	Gjennomsnitt
Jeg får den støtten jeg trenger av kollegaer til å gjøre jobben min	4,09
Jeg opplever at det ikke er vanskelig å si ifra om utfordringer	3,88
Det er lett for de ansatte å si fra når det er noe vi ikke forstår	3,85
Uenighet mellom de ansatte blir håndtert på en god måte	3,56
Vi jobber sammen som en velkoordinert tjeneste	3,48
Jeg opplever det ikke som vanskelig å si fra når det faglige arbeidet er mangelfull*	3,43

* Variabelen er snudd for å kunne sammenstille den med de andre variablene i dimensjonen «Teamarbeidskultur». Den opprinnelige ordlyden er «Jeg opplever det som vanskelig å si fra når det faglige arbeidet er mangelfull» med gjennomsnittsskår 2,57

Den neste dimensjonen er *forsvarlighetskultur*. Her graderer respondentene sine oppfatninger om hvor forpliktet og proaktivt deres arbeidssted er med hensyn til spørsmål omkring forsvarlighet. Dimensjonen inneholder spørsmål som kartlegger rutiner for å melde fra om manglende kvalitet eksisterer, om de anvendes og om organisasjonen evner å lære av saker hvor en ikke har arbeidet godt nok. Undersøkelsen gir en samlet sumscore på 60,8 på disse spørsmålene. Når vi går inn i hvordan respondentene svarer på de enkelte spørsmålene til denne dimensjonen, plasserer de seg ofte på midten, og er hverken sterkt enig eller sterkt uenig i påstandene (se Tabell 4.16). I likhet med teamarbeidskultur vitner også svarene her om at ansatte opplever at det eksisterer rammer for å håndtere feil og mangler, men at det ikke synes å være systemer som evner å fange opp alle problemstillingene og som støtter de ansatte i situasjoner hvor faglig forsvarlighet kan stå på spill.

Tabell 4.16 Forsvarlighetskultur. Gjennomsnittsskår
(«Svært uenig»=1, «Svært enig»=5)

	Gjennomsnitt
Hvis jeg var bruker her, ville jeg ha opplevd at mine interesser var ivaretatt	3,65
Jeg vet hvordan jeg skal gå frem hvis jeg er bekymret for kvaliteten på det faglige arbeidet	3,61
I denne barnevernstjenesten er det ikke vanskelig å snakke om mangler ved det faglige arbeidet*	3,54
Her blir mangler og svikt i det faglige arbeidet håndtert på en god måte	3,48
Vi har en kultur på arbeidsplassen som legger til rette for å lære av saker hvor vi ikke har arbeidet godt nok	3,36
Forsalg til forbedring av den faglige kvaliteten i arbeidet blir fulgt opp hvis jeg legger det frem for ledelsen	3,32
Jeg får tilstrekkelig tilbakemelding på arbeidet mitt	3,25
Kollegaene mine oppmuntrer meg til å si fra om enhver bekymring jeg måtte ha angående kvaliteten i det faglige arbeidet	3,24

* Variabelen er snudd for å kunne sammenstille den med de andre variablene i dimensjonen «Forsvarlighetskultur». Den opprinnelige ordlyden er «I denne barnevernstjenesten er det vanskelig å snakke om mangler ved det faglige arbeidet» med gjennomsnittsskår 2,46.

Dimensjonen *Jobbtilfredshet* gir et uttrykk for respondentenes grad av tilfredshet knyttet til sitt arbeid. Det undersøkes blant annet om de trives i jobben, erfarer at det er et godt arbeidsmiljø og hvordan man vurderer arbeidsmoralen ved arbeidsplassen. Jobbtilfredshet er den dimensjonen som vurderes høyest av respondentene, med en samlet sumskår på 79,3. Spørsmål om de ansatte vurderes å ha en høy arbeidsmoral er det utsagnet som får høyest tilslutning, men alle spørsmålene vurderes høyt (se Tabell 4.17). Det er mindre enn 5 prosent av respondentene som ha svart «svært uenig» eller «uenig» på spørsmålet om de trives og om det er et godt sosialt miljø blant de ansatte. Alt i alt viser sumskåren og svarene på enkeltvariablene at svært mange av de ansatte trives med arbeidet sitt og arbeidsplassen sin. Dette er spesielt interessant sett i forhold til at respondentene svarer vesentlig lavere på de andre dimensjonene knyttet til arbeidskultur presentert i dette avsnittet. Det kan tyde på at ansatte finner arbeidet sitt viktig og motiverende til tross for at det er flere forhold i arbeidshverdagen som ikke er optimale.

Tabell 4.17 Jobbtilfredshet. Gjennomsnittsskår
(«Svært uenig»=1, «Svært enig»=5)

	Gjennomsnitt
De ansatte i denne tjenesten har høy arbeidsmoral	4,30
Det er et godt sosialt miljø blant de ansatte	4,27
Jeg trives i jobben min	4,15
Jeg er stort av å jobbe ved denne barnevernstjenesten	4,09
Dette er et godt sted å arbeide	4,05

Ledelse i barnevernstjenesten og kommune eller bydelsledelse er neste dimensjon. Denne inneholder spørsmål om hvorvidt de ansatte opplever at ledelsen gjør en god jobb og om de legger til rette for ansattes arbeid. Sumskåren av spørsmålene om tilfredshet med barnevernsledelsen var 65,0 mens tilfredshet med kommuneledelsen var lavere, med 47,5. Respondentene vurderte altså den lokale ledelsen i barnevernstjenesten mer positivt enn kommune/bydels-ledelse. Opplevelsen av i hvilken grad «ledelsen følger opp ansatte som ikke utfører arbeidsoppgavene sine tilfredsstillende» var det enkeltutsagnet som fikk lavest tilslutning for både barnevernsledelse og kommuneledelse (se Tabell 4.18 og Tabell 4.19). Svarene vitner om at mange ansatte i barnevernstjenesten opplever at ledelsen ikke legger godt nok til rette for at tjenesten skal få utført sitt mandat. Det synes å være minst tilfredshet med øverste ledelse, jfr. kommuneledelsen, men også barnevernsledelsen ser ut til å ikke strekke helt til.

Tabell 4.18 Oppfatninger om barnevernsledelsen.
Gjennomsnittsskår («Svært uenig»=1, «Svært enig»=5)

	Gjennomsnitt
Ledelsen legger til rette for at jeg kan få utført mine arbeidsoppgaver	3,86
Ledelsen gjør en god jobb	3,77
Jeg mottar tilstrekkelig med informasjon fra ledelsen om forhold som har betydning for arbeidet	3,65
Ledelsen fatter ikke beslutninger som de vet kan gå utover kvaliteten i arbeidet	3,51
Ledelsen følger opp ansatte som ikke utfører arbeidsoppgavene sine tilfredsstillende	3,22

Tabell 4.19 Oppfatninger om kommuneledelsen.

Gjennomsnittsskår («Svært uenig»=1, «Svært enig»=5)

	Gjennomsnitt
Ledelsen legger til rette for at jeg kan få utført mine arbeidsoppgaver	3,05
Ledelsen gjør en god jobb	3,03
Jeg mottar tilstrekkelig med informasjon fra ledelsen om forhold som har betydning for arbeidet	2,86
Ledelsen fatter ikke beslutninger som de vet kan gå utover kvaliteten i arbeidet	2,79
Ledelsen følger opp ansatte som ikke utfører arbeidsoppgavene sine tilfredsstillende	2,77

Siste dimensjon er *arbeidsforhold*. Denne gir et inntrykk av respondentens vurdering av arbeidsmiljø knyttet til blant annet bemanning og rutiner. Det totale uttrykke for respondentenes oppfatninger på denne dimensjonen var sumskår 57,9. I denne dimensjonen er det i motsetning til de andre dimensjonene større forskjeller med hensyn til hvor positivt respondentene vurderer sin tjeneste. (Se Tabell 4.20).

Tabell 4.20 Arbeidsforhold.

Gjennomsnittsskår («Svært uenig»=1, «Svært enig»=5)

	Gjennomsnitt
Jeg opplever at ledelsen deltar aktivt i å ta beslutninger i vanskelige saker	4,02
Vi har en kultur der vi i felleskap tar ansvar i vanskelige saker og beslutninger	3,80
Jeg har nok informasjon til å ta beslutninger i arbeidet mitt	3,73
Vi lykkes godt i å samarbeide med andre tjenester	3,55
Vi får tilstrekkelig med faglig veiledning	3,07
Nyansatte får god opplæring	2,81
Vi har mange nok ansatte til å utføre arbeidsoppgavene	2,23

Spørsmålet om tjenesten har nok ansatte til å utføre arbeidsoppgavene hadde lavest gjennomsnittsverdi av alle spørsmål i hele undersøkelsen. Hele 61,7 prosent av respondentene

sa at de var «svært uenig» eller «uenig» i påstanden om at tjenesten har nok ansatte. 16,6 prosent sa seg «enige» eller «svært enige» i at det var nok ansatte. Som vi skal se nedenfor, kan det være grunn til å tro at det særlig er lederne som mener det er nok ansatte.

Også god opplæring av nyansatte kommer lavt ut. På den annen side mener mange at leder er deltakende og tilstede når beslutninger i vanskelige saker skal tas. Forhold relatert til arbeidsplassen synes i likhet med de andre dimensjonene presentert tidligere å peke på at barnevernstjenesten kan ha mangler i forhold til å ivareta viktige forhold som er forbundet med faglig forsvarlig arbeid.

4.6.1. Arbeidskultur i barnevernstjenesten sett i forhold til demografiske variabler

En ambisjon i denne studien har vært å undersøke i hvilken grad det er forskjell mellom barnevernstjenester i landet når det gjelder forhold relatert til faglig forsvarlighet. For å vise betydningen av ulike demografiske variabler, har vi valgt å anvende dimensjonene knyttet til arbeidskultur. Disse har vist seg å gi pålitelige svar og samtidig har de gitt funn der det er mulig å lese ut tolkbare mønstre.

Som over, benytter vi oss av en sumskår hvor vi har slått sammen svarene på de enkelte påstandene innenfor hver enkelt dimensjon av arbeidskultur og regnet dem om slik at de på en skala fra 0-100 gir uttrykk for i hvilken grad de forskjellige formene for arbeidskultur er tilstede, slik det kommer til uttrykk i tabellene nedenfor.

Kolonnen «p-verdi» i tabellene nedenfor viser hvorvidt sammenhengen mellom de utvalgte demografiske variablene og arbeidskulturvariablene er statistisk signifikante eller ikke. I tabellene som presenteres i det følgende er ikke alle sammenhenger mellom variablene statistisk signifikante, jfr p-verdier høyere enn 0.05. Det er likevel mulig å lese av mønster og tendenser, slik vi f.eks. gjør i forbindelse med Tabell 4.21.

Først har vi studert hvordan de forskjellige faktorene av arbeidskultur fremstår i landets fem regioner (se Tabell 5.10.)

Tabell 4.21 Arbeidskultur i regionene.

	Hele landet	Østlandet	Sørlandet	Vestlandet	Midt-Norge	Nord-Norge	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,4	64,8	64,9	64,9	63,1	62,4	0,362
Forsvarlighetskult.	60,8	60,7	61,3	61,3	61,5	58,1	0,554
Jobbtilfredshet	79,3	79,8	82,0	80,4	78,6	72,9	0,002
Barnevernsledelse	65,0	64,2	65,3	66,8	64,3	63,5	0,426
Kommuneledelse	47,5	49,7	48,9	44,2	48,3	44,5	0,011
Arbeidsforhold	57,9	59,3	53,9	57,2	58,5	53,6	0,009

Når informantenes vurderinger av de forskjellige dimensjonene av arbeidskultur deles opp på de forskjellige landsdelene, er det et fremtredende trekk at respondentene i «Nord-Norge» gjennomgående skårer lavest på alle de seks dimensjonene (se Tabell 4.21). Marginene mellom regionene er ellers små. I denne oversikten er det viktig å ta med seg at noen store byer/tjenester kan få stor innvirkning på regionens resultat.

Det kan være gode grunner for å studere hvordan arbeidskulturen fremstår i tjenester som har ulik størrelse på antall personer som skal betjenes, slik det presenteres i Tabell 4.22.

Tabell 4.22 Arbeidskultur og antall innbyggere som betjenes.

	Hele landet	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	>50.000	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,3	65,7	66,7	64,8	61,7	0,000
Forsvarlighetskult.	60,7	63,8	63,7	59,9	58,8	0,001
Jobbtilfredshet	79,3	78,4	79,7	79,9	78,3	0,481
Barnevernsledelse	64,9	69,6	68,9	64,7	61,3	0,000
Kommuneledelse	47,4	53,9	48,5	48,0	44,0	0,000
Arbeidsforhold	57,8	61,1	58,8	58,0	56,0	0,034

Er det en sammenheng mellom størrelsen på tjenestenes nedslagsfelt og faktorer av arbeidskultur? Tendensen i Tabell 4.22 er at ansatte i tjenester som betjener et stort antall innbyggere generelt skårer lavere og altså er mindre tilfredse enn ansatte i tjenester med mindre nedslagsfelt. Mønsteret er tilnærmet entydig. Funnene tyder på at ansatte i tjenester med større nedslagsfelt opplever en mer krevende arbeidshverdag. Når utelukkende studerer tjenester knyttet til de store byene, observerer vi at det er variasjoner mellom disse på enkelte av spørsmålene. Dette tyder på at store tjenester heller ikke synes å sørge for en standardisering eller felles minstenorm knyttet til ivaretagelse av arbeidskulturen.

I likhet med forrige tabell om antall innbyggere ser vi en tilsvarende tendens når vi ser på antall ansatte i tjenestene (se Tabell 4.23.).

Tabell 4.23 Arbeidskultur og antall ansatte ved tjenesten.

	Alle	<5 ansatte	5-9 ansatte	10-30 ansatte	>30 ansatte	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,4	67,8	68,3	65,9	62,3	0,000
Forsvarlighetskult.	60,7	67,1	64,5	62,1	58,4	0,000
Jobbtilfredshet	79,3	82,3	80,3	79,9	78,4	0,258
Barnevernsledelse	64,9	74,5	71,7	66,9	61,6	0,000
Kommuneledelse	47,5	57,5	52,1	47,4	45,8	0,001
Arbeidsforhold	57,8	60,1	61,3	58,1	56,9	0,051

Et gjennomgående mønster er også her at det er lavere tilslutning til de positive påstandene i arbeidskulturvariabelene i tjenestene med flest ansatte.

Vi har også undersøkt om det var forskjeller mellom store barnevernstjenester, med tanke på arbeidskultur. I Tabell 4.24 er de store tjenestene representert ved de fem barnevernstjenestene i utvalget som hadde flest respondenter.

Tabell 4.24 Arbeidskultur og de fem barnevernstjenestene med størst oppslutning i utvalget. N=395

	Total	1	2	3	4	5	p-verdi
Teamarbeidskultur	61,9	62,7	64,0	58,9	59,4	63,3	0,111
Forsvarlighetskult.	59,5	61,6	61,5	56,0	56,8	57,6	0,044
Jobbtilfredshet	79,1	78,8	81,2	76,2	76,8	83,6	0,120
Barnevernsledelse	62,1	63,6	65,7	59,5	55,5	62,3	0,029
Kommuneledelse	43,3	46,6	37,1	38,9	43,0	51,7	<0,001
Arbeidsforhold	57,4	59,5	52,1	59,1	53,0	63,6	<0,001

Av Tabell 4.24 ser vi signifikante forskjeller mellom de fem store barnevernstjenestene. Dette gjelder særlig «Arbeidsforhold» og oppfatninger om «Kommuneledelse». En viss forskjell er det også å spore når det gjelder «Forsvarlighetskultur».

Plassen setter begrensninger for hvor mange store tjenester som kan inkluderes i tabellen. Inntrykket som presenteres her om forskjeller mellom store barnevernstjenester, bekreftes imidlertid når vi gjør analyser med en større gruppe av store tjenester (ikke vist i tabell). Sammen med Tabell 4.24 viser disse analysene at store tjenester generelt hadde lave skårer på variablene som måler arbeidsforhold, med unntak av jobbtilfredshet. Samtidig var det betydelig variasjoner mellom store tjenester.

Som nevnt tidligere, er det ulikt hvordan saksbehandlere og ledere vurderer arbeidet i sin barnevernstjeneste. Tabell 4.25 presenterer arbeidskultur innen forskjellige stillingstyper.

Tabell 4.25 Arbeidskultur og arbeidsoppgaver.

	Alle	Saksbeh Veil	Tiltaksarb	Fagutvikl Fagled	Teamled /avd.led	Barnev.led	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,4	63,7	64,6	63,2	64,4	70,4	0,002
Forsvarlighetskult.	60,8	58,0	59,6	63,6	66,0	74,9	0,000
Jobbtilfredshet	79,4	77,6	79,9	78,4	80,9	89,1	0,000
Barnevernsledelse	64,9	61,9	65,4	65,5	70,4	81,8	0,000
Kommuneledelse	47,5	43,4	48,6	50,3	51,3	65,4	0,000
Arbeidsforhold	57,9	54,4	59,3	63,6	62,6	70,3	0,000

Forskjeller mellom stillingskategorier samt ledere og andre arbeidere kommer også til uttrykk i alle dimensjonen relatert til arbeidskultur (se Tabell 4.25). Barnevernsledere skårer gjennomgående høyere enn de andre stillingskategoriene. Forskjellene mellom barnevernsledere og saksbehandlere/tiltaksarbeider er betydelig. Dette kan indikere at saksbehandlere og barnevernsledere kan ha ulik virkelighetsoppfatning og at partene kan ha vansker med å forstå hverandres arbeidssituasjon. Et så ulikt utgangspunkt kan antas å være en utfordring når man skal sikre en organisasjon som er i stand til å forebygge og håndtere svikt og mangler.

4.6.2. Arbeidskultur og interkommunal barnevernstjeneste

Vi delte opp utvalget i to grupper – de som arbeidet i interkommunale barnevernstjenester og de som ikke gjorde det.

Tabell 4.26 Arbeidskultur og ansatt i interkommunal barnevernstjeneste ja/nei.

	Alle	Interkommunal Ja	Interkommunal Nei	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,3	63,3	64,8	0,094
Forsvarlighetskult.	60,7	59,1	61,4	0,041
Jobbtilfredshet	79,3	77,4	80,0	0,024
Barnevernslidelse	64,8	64,3	65,1	0,592
Kommuneledelse	47,4	46,8	47,7	0,531
Arbeidsforhold	57,8	55,9	58,5	0,018

Vi fant som gjennomgående tendens at respondentene i interkommunale barnevernstjenester vurderte alle de seks dimensjonene av arbeidskultur noe lavere sammenliknet med de som ikke arbeidet i slike tjenester (Se Tabell 4.26). Forskjellene var signifikante for forsvarlighetskultur, jobbtilfredshet og arbeidsforhold.

4.6.3. Sykemelding

De med flest sykemeldingsdager var minst enig i de positive påstandene om arbeidskultur sammenliknet med de som ikke hadde vært sykemeldt. Det kan indikere at det er en sammenheng mellom svake rutiner på arbeidsplassen og sykemelding. Det kan også indikere at de som er sykemeldt generelt vurderer arbeidsplassen sin lavere. De som ikke ønsket å svare på om de hadde vært sykemeldt på grunn av forhold relatert til arbeidet hadde de aller laveste skåringene (se Tabell 4.27).

Tabell 4.27 Arbeidskultur og om man har vært sykemeldt av jobbrelevante årsaker de siste 12 måneder.

	Alle	Nei	Ja, kortere sykefravær (≤ 8 dager)	Ja, lengre sykefravær (>8 dager)	Ønsker ikke svare	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,4	65,5	60,8	58,9	56,8	<0,001
Forsvarlighetskult.	60,8	62,5	55,4	51,7	51,1	<0,001
Jobbtilfredshet	79,3	81,3	74,0	68,0	70,2	<0,001
Barnevernsledelse	64,9	67,1	55,7	54,3	57,6	<0,001
Kommuneledelse	47,5	49,4	40,7	36,7	35,6	<0,001
Arbeidsforhold	48,4	59,8	50,3	47,6	48,4	<0,001

4.6.4. Antall år i tjenesten

Et interessant funn er at det er lavest vurdering av arbeidskulturvariablene blant de som har jobbet lenge i barnevernstjenesten (Se Tabell 4.28). Dette gjelder særlig teamarbeidskultur og oppfatninger om barnevernsledelse og kommuneledelse. Det indikerer at respondentene vurderte arbeidsplassen sin som mindre fungerende enn ansatte med kortere fartstid. Det kan også bety at lang erfaring ikke nødvendigvis er forbundet med trivsel. Resultatene viser derimot at de som har arbeidet kort i tjenesten er de som er mest fornøyde og de som vurderer tjenesten som best fungerende.

Tabell 4.28. Arbeidskultur og antall år i tjenesten.

	Alle	<1 år	1-3 år	4-10 år	>10 år	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,4	67,8	64,9	63,6	63,2	0,006
Forsvarlighetskult.	60,8	63,9	60,3	60,0	61,0	0,115
Jobbtilfredshet	79,3	82,5	78,7	79,1	78,8	0,155
Barnevernsledelse	64,9	71,4	64,7	63,6	63,8	0,002
Kommuneledelse	47,4	51,8	47,9	45,2	47,8	0,031
Arbeidsforhold	57,9	59,0	57,5	57,5	58,4	0,699

4.6.5. Mastergrad

En gjennomgående tendens i materialet var at respondentene i studien som hadde mastergrad hadde lavere verdier på arbeidskulturvariablene sammenliknet med de som ikke hadde mastergrad (se Tabell 4.29). Det kan forstås som et uttrykk for at de uten mastergrad vurderte arbeidsplassen sin som bedre fungerende sammenliknet med de som hadde mastergrad. Det kan også tenkes at de med mastergrad i større grad så mangler eller hadde posisjoner i systemet som var mer krevende.

Tabell 4.29. Arbeidskultur og mastergrad.

	Alle	Mastergrad, nei	Mastergrad, ja	p-verdi
Teamarbeidskultur	64,3	64,5	63,2	0,287
Forsvarlighetskult.	61,2	61,5	59,9	0,268
Jobbtilfredshet	79,4	79,6	78,3	0,376
Barnevernsledelse	65,2	65,3	64,3	0,573
Kommuneledelse	48,1	48,8	43,9	0,012
Arbeidsforhold	58,4	58,7	56,6	0,144

5. Sammenfatning

I den kvantitative delen av denne studien har vi sett at begrepet «forsvarlighet» i mindre grad brukes i dialog med brukere og i større grad i samtale med kolleger og barnevernsleder. For saksbehandlere ble begrepet i enda større grad benyttet i dialog med rådmann og fylkesmann. Et tilsvarende mønster så vi angående begrepet «internkontroll».

Videre har vi sett i forbindelse med evaluering og utvikling av tjenesten at respondentene mener de i stor grad evner å tillegge både barn/ungdommer og foreldres synspunkter vekt i det faglige arbeidet, men at man i mindre grad har tid til å arbeide relasjonelt med foreldre og barn/ungdom. Vi ser imidlertid at tjenester med færre ansatte i større grad klarer å vektlegge disse faktorene. Samtidig er det lite anledning til å arbeide systematisk med tilbakemeldinger fra brukerne. Dette er gjennomgående uavhengig av størrelsen på den aktuelle barnevernstjenesten.

Når det gjelder respondentenes oppfatninger angående idealer og realiteter med hensyn til forhold som sikrer kvalitet i barnevernstjenesten, registrerte vi merkbare forskjeller. Det mest påfallende var at faktoren «håndterbar arbeidsmengde» ble vurdert som det beste uttrykket for kvalitet i barnevernstjenesten ideelt sett. I realiteten ble denne faktoren vurdert som den som i lavest grad ble vektlagt for å sikre kvalitet i barnevernstjenesten. Undersøkelsen viser at ansatte i barnevernstjenesten har høye forventninger til hva de og tjenesten skal gjøre for at tjenesten skal være av god kvalitet, men at det er vanskelig å leve opp til dette idealet. I tillegg til begrenset arbeidskapasitet til å imøtekomme behovene, synes manglende hjelpetiltak og støtte fra ledelsen å være forhold hvor det er stor avstand mellom ideal og opplevd realitet. Barnevernsledere oppfatter gjennomgående situasjonen som bedre enn saksbehandlerne. Sånn sett har de forskjellige stillingsgruppene ulik vurdering av realitetene og behov og mangler i denne forbindelse.

Halvparten av respondentene hadde meldt skriftlig avvik i løpet av de siste tre årene. Disse handlet først og fremst om «trusler mot ansatte fra brukere» og «helse, miljø og sikkerhet». De som ikke hadde meldt avvik sa at de ikke anså forholdene som alvorlige nok, de løste ting i arbeidshverdagen eller de visste ikke hvordan de skulle melde avvik. Funnene i denne studien kan tyde på at melding av skriftlig avvik i stor grad bygger på den enkelte ansattes skjønn av hvorvidt noe er hensiktsmessig å melde eller ikke.

Undersøkelsen har kartlagt bredt arbeidskultur i norske barnevernstjenester gjennom mange ulike spørsmål. Resultatene viser at de fleste ansatte i norske barnverntjenester trives på jobb

og finner arbeidsoppgavene meningsfulle. Samtidig rapporterte majoriteten av respondentene at de ikke har tid til å utføre arbeidsoppgavene sine. Gjennomgående indikerer funnene at kommunale barnevernstjenester har en arbeidskultur med svakheter når det gjelder å etablere kultur for å forebygge, fange opp og håndtere mangler og svikt systematisk.

For drøfting av funnene og forslag til tiltak, viser vi til den utførlige behandlingen i Hovedrapporten (Slettebø m.fl. 2019).

6. Referanser

- Barnevernsloven (1992). *Lov om barnevernstjenester*.
- Barne- og likestillingsdepartementet (2006). *Internkontroll i barnevernstjenesten i kommunene - en veileder*. Oslo Barne- og likestillingsdepartementet.
- Deilkås, E. T., & Hofoss, D. (2008). Psychometric properties of the Norwegian version of the Safety Attitudes Questionnaire (SAQ), Generic version (Short Form 2006). *BMC Health Services Research*, 8, 191. doi:10.1186/1472-6963-8-191
- Deilkås, E. & Hofoss, D. (2010). Patient safety culture lives in departments and wards: multilevel partitioning of variance in patient safety culture. *BMC health services research*, 10(1), 1.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., & Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work*, 13(1), 41-51. doi:doi:10.1111/j.1365-2206.2007.00513.x
- Forskrift om internkontroll etter barnevernsloven. (2005). *Forskrift om internkontroll for kommunens oppgaver etter lov om barnevernstjenester*.
- Gallagher, M., Smith, M., Hardy, Mark & Wilkinson, H. (2012) Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making, *Children and Society*, Vol 26 (2012) pp 74-85
- Helsetilsynet (2012) *Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2011 med kommunalt barnevern – undersøkelse og evaluering* Oslo, Rapport fra Helsetilsynet 2/2012
- Helsestilsynet (2015) *'Bare en ekstra tallerken på bordet' Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2013 og 2014 med kommunenes arbeid med oppfølging av barn som bor i fosterhjem*. Oslo: Rapport fra Helsetilsynet 1/2015
- Helsetilsynet (2017) *Årsrapport 2017*. Oslo: Statens helsetilsyn
- Henningsen, M. & Kornstad, T. (2010). *Kvalitetsforskjeller i barneverntjenestens arbeid* (Rapporter 4/2010). Oslo Statistisk sentralbyrå.
- Johansen, I. (2014). *Turnover i det kommunale barneverntjenesten* (Rapport 18/2014). Oslo: Statistisk Sentralbyrå.
- Molven, O. (2015). *Helse og jus* (8. utg. utg.). Oslo: Gyldendal juridisk.
- NOU 2009:08. *Kompetanseutvikling i barneverntjenesten — Kvalifisering til arbeid i barneverntjenesten*
- NOU 2016:16 *Ny barnevernslov — Sikring av barnets rett til omsorg og beskyttelse*
- Prop. 106 L (2012-2013). *Prop. 106 L Endringer i barnevernsloven* Oslo: Barne- og likestillingsdepartementet.
- Riksrevisjonen (2003) *Riksrevisjonens undersøkelse av oppfølging og tilsyn i barneverntjenesten*. Dokument nr. 3:10 (2002-2003)
- Riksrevisjonen. (2012). *Dokument 3:15 (2011-2012). Riksrevisjonens undersøkelse om det kommunale barneverntjenesten og bruken av statlige virkemidler*. Oslo: Riksrevisjonen
- Sexton, J. B., Thomas, E. J. & Helmreich, R. L. (2000). Error, stress, and teamwork in medicine and aviation: cross sectional surveys. *Bmj*, 320(7237), 745-749. Hentet fra <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC27316/pdf/745.pdf>
- Sexton, J. B., Helmreich, R.L., Neilands, T.B., Rowan, K., Boyden, J., Thomas, E.J (2006) The Safety Attitudes Questionnaire: Psychometric properties, benchmarking data, an emerging research. *BMC Health Services Research* 6 (1), 44 doi:10.1186/1472-6963-6-44
- Slettebø, Briseid, Brodtkorb, Skjeggstad, Sverdrup og Sørensen, 2019. *Godt nok barnevern? Forståelser av forsvarlighet og internkontroll i den kommunale barneverntjenesten*. Oslo, VID Rapport 2019/2.
- Sverdrup, S., Briseid, K., Brodtkorb, E. og Slettebø, T. (2018) *Forsvarlighet og internkontroll i barneverntjenesten. Resultater fra en kvalitativ undersøkelse*. Oslo, VID Rapport 2018/1.
- Trommald, M. (2017) Status i barneverntjenesten. <https://www.bufdir.no/Global/Barnevern/2017-12-13%20Statusbeskrivelse%20barneverntjenesten.pdf> (Innhentet 30.10.18)

Vedlegg

Faglig forsvarlighet i den kommunale barneverntjenesten

Spørsmål 1 Mange forhold virker inn på kvaliteten ved barneverntjenestens arbeid. I hvilken grad mener du at følgende forhold er viktig for sikre kvalitet i barneverntjenesten?	Ikke viktig					Svært viktig
	1	2	3	4	5	
At vi arbeider to eller flere sammen i saker						
At det er tilbud om faglig veiledning						
At ledelsen er ivaretagende overfor ansatte						
At kollegaer er ivaretagende overfor hverandre						
At det er mulighet for kompetanseheving						
At brukere gis mulighet for medvirkning						
At Fylkesmannen har jevnlike tilsyn og oppfølging						
At tjenesten har rutiner for internevaluering						
At fristbrudd rapporteres						
At flere av de ansatte har mange års erfaring						
At fagmiljøet er stort nok						
At arbeidsmengden er håndterbar						
At vi har tilstrekkelig med hjelpetiltak til brukerne						

Spørsmål 2 I forrige spørsmål ble du spurt om hvilke forhold du mener er viktige for sikre kvalitet i arbeidet. Nå ber vi deg vurdere i hvilken grad du opplever at de samme forholdene blir vektlagt for å sikre kvalitet i barneverntjenesten hvor du arbeider?	Ikke viktig					Svært viktig
	1	2	3	4	5	
At vi arbeider to eller flere sammen i saker						
At det er tilbud om faglig veiledning						
At ledelsen er ivaretagende overfor ansatte						
At kollegaer er ivaretagende overfor hverandre						
At det er mulighet for kompetanseheving						
At brukere gis mulighet for medvirkning						
At Fylkesmannen har jevnlike tilsyn og oppfølging						
At tjenesten har rutiner for internevaluering						
At fristbrudd rapporteres						
At flere av de ansatte har mange års erfaring						
At fagmiljøet er stort nok						
At arbeidsmengden er håndterbar						
At vi har tilstrekkelig med hjelpetiltak til brukerne						

Spørsmål 3 I hvilken grad bruker du begrepet internkontroll når du snakker med:	Aldri					Svært ofte	Snakker ikke med
	1	2	3	4	5		
Brukere							
Kollegaer							
Barnevernleder							
Rådmann/Bydelsdirektør							
Fylkesmann							
Brukere							

Spørsmål 4 I hvilken grad bruker du begrepet forsvarlighet når du snakker med:	Aldri					Svært ofte	Snakker ikke med
	1	2	3	4	5		
Brukere							
Kollegaer							
Barnevernleder							
Rådmann/Bydelsdirektør							
Fylkesmann							
Brukere							

Spørsmål 5 Hvilken av forholdene under vil du tillegge vekt hvis du skulle beskrive hva begrepet forsvarlighet innebærer?	Ikke viktig					Svært viktig
	1	2	3	4	5	
At tjenesten har gode systemer for internkontroll						
At kvaliteten på tjenestens arbeid er god						
At den faglige kompetansen til tjenesten er høy						
At tjenestens arbeid holder høy etisk standard						
At tjenesten etterlever lover og forskrifter						
At tjenesten lærer av feil og mangler						

Spørsmål 6 Hva vil du legge vekt på hvis du skal beskrive hva begrepet internkontroll innebærer?	Ikke viktig					Svært viktig
	1	2	3	4	5	
Å ha systemer og rutiner for avviksrapporing						
Å sikre faglig kvalitet						
Å følge lov og regelverk i saksbehandlingen						
Å ha systemer for helse, miljø eller sikkerhet på arbeidsplassen						
Å ha systemer og rutiner for avviksrapporing						

Spørsmål 7

Har du i løpet av de siste 3 årene meldt avvik skriftlig?
(Velg det alternativet som passer best)

<input type="checkbox"/>	Nei, aldri
<input type="checkbox"/>	Ja, en gang
<input type="checkbox"/>	Ja, flere ganger

Spørsmål 8

Hva handlet det siste avviket du meldte fra om?
(Velg det alternativet som passer best)

<input type="checkbox"/>	Helse, miljø eller sikkerhet på arbeidsplassen
<input type="checkbox"/>	Faglig kvalitet i arbeidet
<input type="checkbox"/>	Mangel på etterlevelse av lover og forskrifter
<input type="checkbox"/>	Mangel på gode tiltak
<input type="checkbox"/>	Mangel på personell til å gjøre arbeidet
<input type="checkbox"/>	Trusler mot ansatte fra brukere

Spørsmål 9

Hvordan vil du forholde deg til å melde fra om avvik i fremtiden?
(Velg det alternativet som passer best)

<input type="checkbox"/>	Erfaringen har gjort at det er lettere å melde nye skriftlige avvik
<input type="checkbox"/>	Erfaringen har gjort at jeg vil tenke meg bedre om før jeg melder nye skriftlige avvik
<input type="checkbox"/>	Erfaringen har ikke ført til noen endring i min vurdering av om skriftlige avvik skal meldes

Spørsmål 10

Hvilken av påstandene under beskriver best at du ikke har meldt skriftlige avvik?
(Mulig å velge flere alternativer)

<input type="checkbox"/>	Jeg kjenner ikke godt nok til hvordan det gjøres
<input type="checkbox"/>	Jeg har ikke ansett forholdene som alvorlige nok
<input type="checkbox"/>	Jeg tror ikke det hadde ført til noen endring
<input type="checkbox"/>	Jeg har ikke våget da jeg frykter det kunne få konsekvenser for meg
<input type="checkbox"/>	Jeg har ikke hatt tid til å melde
<input type="checkbox"/>	I stedet for å melde skriftlige avvik, løser jeg heller ting i arbeidshverdagen
<input type="checkbox"/>	Det ligger ikke til min stilling å melde avvik
<input type="checkbox"/>	Annet

Spørsmål 11

I hvilken grad er du enig eller uenig i påstandene nedenfor når det gjelder barneverntjenesten du jobber

	Svært uenig					Svært enig				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Beslutninger samsvarer alltid med loven										
Økonomien er for dårlig til å gi gode tjenester til brukerne										
Det er for få ansatte til å ivareta lovpålagte oppgaver										
Det er vanskelig å vite når jeg skal melde skriftlig avvik i det faglige arbeidet										
Krav om dokumentering går på bekostning av det faglige arbeidet										
Beslutninger samsvarer alltid med loven										
Økonomien er for dårlig til å gi gode tjenester til brukerne										

Spørsmål 12 Å arbeide i barnevernet kan være utfordrende. Ta utgangspunkt i tjenesten du jobber ved og svar på spørsmålene under.	Svært uenig				Svært enig
	1	2	3	4	5
Krever arbeidet ditt at du må arbeide veldig hurtig?					
Har du tilstrekkelig med tid til å rekke alle arbeidsoppgavene?					
Møter du ofte motstridende krav i arbeidet ditt?					
Har du mulighet til å bestemme hvordan arbeidet skal utføres?					
Har du anledning til å lære noe nytt i arbeidet ditt?					
Krever arbeidet ditt for stor arbeidsinnsats?					

Spørsmål 13 Det faglige samarbeidet mellom ansatte kan være vesentlig for hvordan det er å jobbe i barneverntjenesten. Vurder påstandene under ut fra hvordan du opplever samarbeidet i din tjeneste.	Svært uenig				Svært enig
	1	2	3	4	5
Jeg opplever at det ikke er vanskelig å si ifra om utfordringer i det faglige arbeidet					
Jeg opplever det som vanskelig å si ifra når det faglige arbeidet er mangelfullt					
Uenighet mellom de ansatte blir håndtert på en god måte (dvs. ikke ut fra hvem som har rett, men hva som er best for brukerne)					
Jeg får den støtten jeg trenger av kollegaer til å gjøre jobben min					
Det er lett for ansatte å si ifra når det er noe vi ikke forstår					
Vi jobber sammen som en velkoordinert tjeneste					

Spørsmål 14 For å utvikle kvaliteten på barneverntjenesten må mangler avdekkes og håndteres. Vurder påstandene under når det gjelder tjenesten du arbeider ved.	Svært uenig				Svært enig
	1	2	3	4	5
Hvis jeg var bruker her ville jeg ha opplevd at mine interesser var ivaretatt					
Her blir mangler og svikt i det faglige arbeidet håndtert på en god måte					
Jeg vet hvordan jeg skal gå frem hvis jeg er bekymret for kvaliteten på det faglige arbeidet					
Jeg får tilstrekkelig tilbakemelding på arbeidet mitt					
I denne barneverntjenesten er det vanskelig å snakke om mangler ved det faglige arbeidet					
Kollegaene mine oppmuntrer meg til å si fra om enhver bekymring jeg måtte ha angående kvaliteten i det faglige arbeidet					
Vi har en kultur på arbeidsplassen som legger til rette for å lære av saker hvor vi ikke har arbeidet godt nok					
Forslag til forbedring av den faglige kvaliteten i arbeidet blir fulgt opp hvis jeg legger det frem for ledelsen					

Spørsmål 15 Flere forhold kan påvirke ansattes trivsel. Ta stilling til i hvilken grad du er enig eller uenig i påstandene nedenfor.	Svært uenig				Svært enig
	1	2	3	4	5
Jeg trives i jobben min					
Det er et godt sosialt miljø blant de ansatte					
Dette er et godt sted å arbeide					
Jeg er stolt av å jobbe ved denne barneverntjeneste					
De ansatte i denne tjenesten har en høy arbeidsmoral					

Spørsmål 16a - Ledelsen i barneverntjenesten Ledelse både på kommune/bydelsnivå og lokalt i barneverntjenesten kan være vesentlig for kvaliteten på arbeidet som gjøres. Vurder følgende påstander:	Svært uenig				Svært enig
	1	2	3	4	5
Ledelsen i barneverntjenesten					
Ledelsen legger til rette for at jeg kan få utført mine arbeidsoppgaver					
Ledelsen fatter ikke beslutninger som de vet kan gå ut over kvaliteten i arbeidet					
Ledelsen gjør en god jobb					
Ledelsen følger opp ansatte som ikke utfører arbeidsoppgavene sine tilfredsstillende					
Jeg mottar tilstrekkelig informasjon fra ledelsen om forhold som har betydning for arbeidet					

Spørsmål 16b - Ledelsen i kommunen/bydelen Ledelse både på kommune/bydelsnivå og lokalt i barneverntjenesten kan være vesentlig for kvaliteten på arbeidet som gjøres. Vurder følgende påstander:	Svært uenig				Svært enig
	1	2	3	4	5
Ledelsen i barneverntjenesten					
Ledelsen legger til rette for at jeg kan få utført mine arbeidsoppgaver					
Ledelsen fatter ikke beslutninger som de vet kan gå ut over kvaliteten i arbeidet					
Ledelsen gjør en god jobb					
Ledelsen følger opp ansatte som ikke utfører arbeidsoppgavene sine tilfredsstillende					
Jeg mottar tilstrekkelig informasjon fra ledelsen om forhold som har betydning for arbeidet					

Spørsmål 17 I hvilken grad er du enig eller uenig i påstandene nedenfor når det gjelder barneverntjenesten du jobber.	Svært uenig					Svært enig
	1	2	3	4	5	
Vi har mange nok ansatte til utføre arbeidsoppgavene						
Nyansatte får god opplæring						
Vi får tilstrekkelig med faglig veiledning						
Jeg har nok informasjon til å ta beslutninger i mitt arbeid						
Vi lykkes godt i å samarbeide med andre tjenester						
Vi har en kultur der vi i felleskap tar ansvar i felleskap i vanskelige saker og beslutninger						
Jeg opplever at ledelsen deltar aktivt i å ta beslutninger i vanskelige saker						

Spørsmål 18 I følge Internkontrollforskriften er det vesentlig at barneverntjenesten har systemer for å evaluere og utvikle tjenesten gjennom tilbakemeldinger fra brukerne. Vurder påstandene under ut fra hvordan det er i din tjeneste.	Svært uenig					Svært enig
	1	2	3	4	5	
Jeg har tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til barna/ungdommene jeg arbeider med						
Jeg har tilstrekkelig tid til å etablere gode relasjoner til foreldrene jeg arbeider med						
Barnas/ungdommenes synspunkter tillegges vekt i det faglige arbeidet						
Foreldrenes synspunkter har betydning i det faglige arbeidet						
Vi arbeider systematisk med tilbakemeldinger vi får fra brukerne						

Nå til slutt i undersøkelsen ber vi deg svar på noen spørsmål om deg selv

Spørsmål 19 Kjønn	
<input type="checkbox"/>	Mann
<input type="checkbox"/>	Kvinne

Spørsmål 20 Alder	
<input type="checkbox"/>	Under 30 år
<input type="checkbox"/>	30-39 år
<input type="checkbox"/>	40-49 år
<input type="checkbox"/>	Over 50 år

Spørsmål 22

Hvor jobber du om 2 år?

<input type="checkbox"/>	Er i den stillingen jeg har nå
<input type="checkbox"/>	Har annen stilling på tilsvarende nivå i barneverntjenesten
<input type="checkbox"/>	Har avansert til stilling på høyere nivå i barneverntjenesten
<input type="checkbox"/>	Har annen stilling utenfor barnevernet
<input type="checkbox"/>	Er blitt pensjonist eller vil av andre grunner ikke være i jobb

Spørsmål 23

Din utdanningsbakgrunn

<input type="checkbox"/>	Barnevernspedagog
<input type="checkbox"/>	Sosionom
<input type="checkbox"/>	Annen høgskole eller universitetsutdanning
<input type="checkbox"/>	Ikke høyere utdanning

Spørsmål 24

Har du utdanning i tillegg til grunnutdanning? (Mulig med flere kryss)

<input type="checkbox"/>	Ja, mastergrad/hovedfag
<input type="checkbox"/>	Ja, videreutdanning tilsvarende minimum 30 studiepoeng
<input type="checkbox"/>	Ja, kurs med sertifiseringer som er relevante for jobben min
<input type="checkbox"/>	Ja, enkeltstående fag/kurs
<input type="checkbox"/>	Ja, klinisk spesialisering

Spørsmål 25

Dine arbeidsoppgaver i tjenesten handler i hovedsak om:

<input type="checkbox"/>	Saksbehandling / veiledning
<input type="checkbox"/>	Tiltaksarbeid
<input type="checkbox"/>	Administrative / merkantile oppgaver
<input type="checkbox"/>	Fagutvikling / fagledelse
<input type="checkbox"/>	Teamledelse / avdelingsledelse
<input type="checkbox"/>	Barnevernledelse

Spørsmål 26

Hvor mange år har du jobbet ved barneverntjenesten du arbeider ved nå?

<input type="checkbox"/>	Under 1
<input type="checkbox"/>	1-3
<input type="checkbox"/>	4-10
<input type="checkbox"/>	Mer enn 10

Spørsmål 27

Har du de siste 12 måneder vært sykmeldt på grunn av jobbrelaterte årsaker?

<input type="checkbox"/>	Nei
<input type="checkbox"/>	Ja, kortere sykefravær (Inntil 8 dager)
<input type="checkbox"/>	Ja, lengre tids sykefravær (Mer enn 8 dager)
<input type="checkbox"/>	Ønsker ikke å svare

Spørsmål 28

Hvor mange ansatte er det i barneverntjenesten hvor du jobber?

	Mindre enn 5
	5-9
	10-30
	Over 30

Spørsmål 29

Hvor mange innbyggere betjener barneverntjenesten du jobber ved?

	Mindre enn 5000
	Mellom 5000 og 15.000
	Mellom 15.000 og 50.000
	Mer enn 50.000

Spørsmål 30

Er du ansatt ved en interkommunal barneverntjeneste?

	Ja
	Nei

Tor Slettebø

0370 OSLO

Vår dato: 10.01.2018

Vår ref: 57558 / 3 / EPA

Deres dato:

Deres ref:

Vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning § 31

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 04.12.2017 for prosjektet:

57558

Forsvarlighet i barnevernet

Behandlingsansvarlig

VID vitenskapelig høgskole, ved institusjonens øverste leder

Daglig ansvarlig

Tor Slettebø

Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er meldepliktig og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av personopplysningsloven § 31. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

Vi forutsetter at du ikke innhenter sensitive personopplysninger.

Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 31.12.2023 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Marianne Høgetveit Myhren

Eva J. B. Payne

Kontaktperson: Eva J. B. Payne tlf: 55 58 27 97 / eva.payne@nsd.no

Vedlegg: Prosjektvurdering



INFORMASJON OG SAMTYKKE

Dere har opplyst i meldeskjema at utvalget (ansatte og ledere i barneverntjenesten) vil motta skriftlig informasjon om prosjektet, og samtykke skriftlig til å delta. Vår vurdering er at informasjonsskrivet til utvalget er godt utformet.

TAUSHETSPLIKT

Spørsmål 7 i spørreskjemaet ('Hva handlet det siste avviket du meldte fra om?') gir informanter muligheten til å velge 'Annet' og forklare om avviket med egne ord. Vi minner om at ansatte og ledere i barneverntjenesten har taushetsplikt og at de ikke kan gi opplysninger som kan identifisere en enkeltperson direkte eller indirekte (uten samtykke). Forsker og informant har sammen ansvar for at det ikke registreres taushetsbelagte opplysninger. Vi anbefaler at informanter bli minnet om taushetsplikt før de svarer på spørsmålet, eller at muligheten til å skrive eget alternativ fjernes.

INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet forutsetter at dere behandler alle data i tråd med VID vitenskapelig høgskole sine retningslinjer for datahåndtering og informasjonssikkerhet.

DATABEHANDLER

Dersom dere tar i bruk en databehandler for å gjennomføre elektronisk spørreskjema, forutsetter vi at det eksisterer en databehandleravtale mellom VID og databehandleren. For råd om hva databehandleravtalen bør inneholde, se Datatilsynets veileder: <http://www.datatilsynet.no/Sikkerhet-internkontroll/Databehandleravtale/>

PROSJEKTSLUTT OG ANONYMISERING

Prosjektslutt er oppgitt til 31.12.2023. Det fremgår av meldeskjema og informasjonsskriv at dere vil anonymisere datamaterialet ved prosjektslutt.

Anonymisering innebærer vanligvis å:

- slette direkte identifiserbare opplysninger som navn, fødselsnummer, koblingsnøkkel
- slette eller omskrive/gruppere indirekte identifiserbare opplysninger som bosted/arbeidssted, alder, kjønn

For en utdypende beskrivelse av anonymisering av personopplysninger, se Datatilsynets veileder:

<https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/regelverk-skjema/veiledere/anonymisering-veileder-041115.pdf>

Vi gjør oppmerksom på at eventuell databehandler må slette personopplysninger tilknyttet prosjektet i sine systemer. Dette inkluderer transkripsjoner, filer, logger og koblinger mellom IP-/epostadresser og besvarelser.

January 24, 2018

Dear Erik Skjeggstad,

You have our permission to use any of the following Safety Attitudes Questionnaires and the corresponding scoring keys:

- Safety Attitudes Questionnaire – Short Form
- Safety Attitudes Questionnaire – Teamwork and Safety Climate
- Safety Attitudes Questionnaire – Ambulatory Version
- Safety Attitudes Questionnaire – ICU Version
- Safety Attitudes Questionnaire – Labor and Delivery Version
- Safety Attitudes Questionnaire – Operating Room Version
- Safety Attitudes Questionnaire – Pharmacy Version
- Safety Climate Survey

Please note, we do not have editable versions for any of the SAQ surveys but feel free to modify the surveys to meet your research endeavors.

Respectfully,

University of Texas at Houston-Memorial Hermann
Center for Healthcare Quality and Safety Team

