

# Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

## Faglig veileder for barneverntjenesten



## **Innhold**

1 Innledning .....	3
2 Bakgrunn og formål .....	4
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	7
5 Analyse og bruk av resultatene .....	10
Vedlegg: .....	12
Vedlegg .....	13
Forslag til standard informasjonsskriv til foreldre/foresatte .....	13
Skjema brukerundersøkelse i barneverntjenesten – foreldre/foresatte .....	14
Skjema brukerundersøkelse - barn og unge .....	17
Skjema smilefjes.....	19

# 1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

I løpet av 2009 og 2010 ble brukerundersøkelsen for barneverntjenesten revidert. En arbeidsgruppe i KS i samarbeid med en rekke pilot kommuner, KS Brukerforum og brukere (foresatte, foreldre og barn) av kommunale barneverntjenester bidro i dette arbeidet.

Arbeidet har hatt fokus på å forbedre kvaliteten på verktøyet, herunder å sikre at undersøkelsens design og innhold i større grad matcher og gjenspeiler dagens kommunale barneverntjeneste. Brukernes subjektive tilbakemeldinger skal danne grunnlag for å arbeide med brukerdiallog om kvalitet i tjenesten. Som vi spør får vi svar sies det – nettopp derfor har det i revideringsarbeidet vært sentralt å utforme gode spørsmål som kan fange opp det vi ønsker å vite om kvalitet i tjenesten. Sammen med ansatte i barneverntjenesten og i dialog med noen av barneverntjenestens brukere har KS testet og evaluert både bruk av undersøkelsesmetode og innholdet i selve spørreskjemaet.

Spørreskjema til foreldre/foresatte har spørsmål om hvilke tiltak man mottar fra barnevernet. Dette er en detaljert avkrysningsliste som i små kommuner kan utgjøre en trussel mot anonymiteten til respondentene. Dette spørsmålet gjøres derfor om til et bakgrunnsspørsmål, noe som innebærer at det blir valgfritt å ta det med.

Vi minner om at spørreskjemaet til barn og unge kan skrives ut med smilefjes og at svarskalaen er snudd sammenliknet med alle øvrige undersøkelser, dvs. at 4 = «Veldig enig» står først. På skjemaer med smilefjes vil derfor det blideste smilet være det første alternativet.

## Endringer i spørreskjemaet fra 1. oktober 2017

- Endret begrepsbruk fra «saksbehandler» til «saksbehandler/kontaktperson»
- Endret alderskategorier på bakgrunnsspørsmålet i undersøkelsen til barn og unge fra «9-12 år» til «7-12 år»

Endringene er gjort på bakgrunn av innspill fra kommuner.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til [bedrekommune@ks.no](mailto:bedrekommune@ks.no)

## 2 Bakgrunn og formål

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

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

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

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

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

### Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

#### Struktur

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

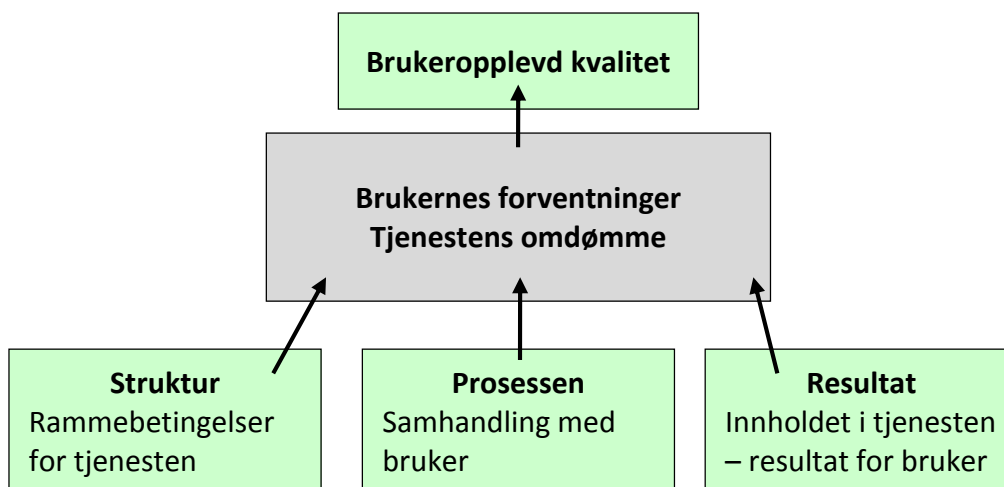
#### Prosess

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

#### Resultat

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

## Målt og brukeropplevd kvalitet - kvalitetsområder



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for barneverntjenesten består av 7 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

### Struktur

Tilgjengelighet  
Informasjon  
Samarbeid

### Prosess

Brukermedvirkning  
Respektfull behandling  
Pålitelighet

### Resultat

Resultat for brukeren

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

## 3 Forberedelser

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

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Å skulle gjennomføre en brukerundersøkelse skaper forventninger hos brukere og ansatte. Det er derfor viktig å se kvalitetskartlegging inn i en helhet. For eksempel vil det være

avgjørende å forankre beslutningen om å gjennomføre undersøkelsen hos ledelsen så vel som i resten av organisasjonen. Det vil også gi god mening på forhånd å ha diskutert formålet med å gjennomføre undersøkelsen, samt sette noen ord på hva resultatene fra undersøkelsen skal brukes til. Tjenesten bør også ha tenkt igjennom hvordan dialogen om resultater og oppfølging av disse skal foregå, herunder også dialogen med brukerne. Heftet «God prosess» som er tilgjengelig på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) gir gode råd til forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser.

## Spørreskjema

Undersøkelsen har to spørreskjemaer; ett til foreldre/foresatte og ett til barn fra 7 år.

I spørreskjemaet for foreldre/foresatte blir de bedt om å ta stilling til ulike påstander knyttet til tjenestene de mottar. I skjemaet svares det ved å krysse av på en 6-delt skala hvor 1 er «Helt uenig» og 6 er «Helt enig». Det er også mulig å svare «Vet ikke». Spørreskjemaet til barn har påstander og en 4-delt skala med smilefjes hvor 1 er «sur/ helt uenig» og 4 er «blid/helt enig». Det er også her mulig å svare «Vet ikke».

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

Alle skjemaer og undersøkelser planlegges, defineres og skrives ut fra [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no). Prosedyren gjennomføres av den som kommunen utpeker som administrator av undersøkelsen. Alle skjemaer blir skrevet ut med et unikt passord i PDF-format. I tillegg skal all registrering og rapportering foretas på portalen.

## Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.*

- Skjemaene for foreldre/foresatte har 7 bakgrunnsspørsmål
- Skjemaet for barn har 2 bakgrunnsspørsmål

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få følgende innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid:

- Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

## 4 Gjennomføring av undersøkelsen

### Målgruppe

Generelt anbefaler vi at kommunene spør alle brukere, med unntak for de største kommunene med stort antall brukere hvor det kan være aktuelt med å spørre et utvalg. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.<sup>1</sup>

Når det gjelder barnevernstjenesten foreslår vi derimot å avgrense målgruppen for brukerundersøkelsen slik at den omfatter følgende to grupper:

- Foreldre/foresatte til barn (0-18 år) med frivillige tiltak (§ 4-4) i barnevernet
- Barn og ungdom 7 år og eldre med frivillige tiltak (§4-4) i barnevernet

I brukerundersøkelsen anbefaler vi at det kun inngår familier/barn som er under frivillige tiltak. Dersom disse utgjør mindre enn 60 familier, anbefaler vi at skjema sendes til hele utvalget. Ettersom det er mulig å gjennomføre to undersøkelser – en for foreldre/foresatte og en for barn/ungdom 7 år og eldre, vil vi få svar fra foreldre/foresatte uten at barna deres er spurt. Med andre ord: Svarene fra foreldre/foresatte representerer alle som er under frivillige tiltak, mens svarene fra barn/ungdom representerer kun de som er 7 år eller eldre på frivillige tiltak.

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

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

### Metoder for gjennomføring av spørreundersøkelsen

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

---

<sup>1</sup> Dokumentet finner du på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) under fanen veiledninger.

## Foreldre/foresatte

### Telefonintervju

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

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

### Personlig intervju

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

### Postal spørreundersøkelse

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

## Hvordan spørre og intervju barn?

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



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

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

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

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

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

## **Anonymitet og personvern**

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

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

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

## Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

## Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

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

## 5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

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

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

og møteformer for å gjennomgå resultatene fra brukerundersøkelsen sammen med brukerne.

Når resultatene tas ut fra [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) er det er mulig å sammenlikne egen kommune med andre kommuner og snitt land på begge undersøkelser.

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

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaring tilsier at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er barna mer fornøyde enn foreldre/foresatte? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike dimensjonene/temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) er det derfor laget figurer/grafar som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6 og 1-4 med smilefjes).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

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

## **Vedlegg:**

- Forslag til standard informasjonsskriv til foreldre/foresatte
- Skjema brukerundersøkelse i barneverntjenesten – foreldre/foresatte
- Skjema brukerundersøkelse blant barn og unge
- Skjema smilefjes

## Vedlegg

Forslag til standard informasjonsskriv til foreldre/foresatte

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

Dato:

Til brukerne (foreldre/foresatte)

### **Brukerundersøkelse i barnevernet**

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

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

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

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

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

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Rådmann/kommunalsjef

### Slik svarer du på spørsmålene:

Barnevernet vil gjerne vite hvor fornøyde foreldre/foresatte er med den hjelpen de får fra barnevernet. Nedenfor har vi satt opp noen påstander som vi vil be deg om å besvare. Svar ved å krysse av for det tallet som passer best. 1 = helt uenig, 6 = helt enig. Du kan også svare «vet ikke».

#### Litt om deg og barnet ditt:

<b>Barnets alder</b> 0-6 år 7-12 år 13-18 år Over 18 år	<b>Foresattes alder og kjønn (den som fyller ut skjemaet)</b> ___ år Mann Kvinne	<b>Sivil status</b> Enslig Gift Samboer Skilt Enke/ enkemann
<b>Morsmål:</b> Norsk Annet	<b>Hvor mange barn er det i husstanden?</b> 1 2 3 eller flere	

#### Hvilke andre tjenester har du eller barnet ditt kontakt med nå? Flere svar mulig

- PPT
- BUP
- Helsetjenester
- Psykisk helsetjeneste
- Sosialtjeneste
- NAV
- Habiliteringstjeneste
- Andre

#### – Hvilke andre tiltak har du eller barnet ditt? Flere svar mulig

- Barnehage
- Støttekontakt
- Besøkshjem/avlastningstiltak
- Hjemmekonsulent/avlastning i hjemmet
- Skolefritidsordning (SFO)
- Fritidsaktiviteter
- Tilsyn

- Økonomisk hjelp
- Senter for foreldre og barn (inkl. mødre hjem)
- Egen bolig/hybel
- Fosterhjem
- Barnevernsinstitusjon
- MST – multisystemisk terapi
- PMTO – foreldreopplæring
- Deltakelse i ansvarsgruppe
- Råd og veiledning
- Andre tiltak

### TILGJENGELIGHET

1. Det er lett å komme i kontakt med barnevernet (telefon, e-post o.l.)
2. Det er lett å få en timeavtale med saksbehandler/kontaktperson
3. Den fysiske tilgjengeligheten til barnevernet er god (eks: trapp, heis, bilparkering, barnevognparkering, beliggenhet m.m.)

### INFORMASJON

4. De ansatte gir meg tilstrekkelig informasjon
5. Den skriftlige informasjonen fra barnevernet er lett å forstå

### RESPEKTFULL BEHANDLING

6. De ansatte i barnevernet behandler meg med respekt
7. De ansatte i barnevernet møter meg med vennlighet
8. De ansatte i barnevernet tar meg på alvor

### PÅLITELIGHET

9. De ansatte overholder taushetsplikten
10. De ansatte følger opp det vi har avtalt

### BRUKERMEDVIRKNING

11. Barnevernet tar hensyn til mine ønsker og behov
12. Barnevernet lar meg få være med å bestemme
13. Jeg får mulighet til å påvirke hvilke tiltak jeg/vi skal ha fra barnevernet

### Tiltaksplan

Tiltaksplanen beskriver hva du og ditt barn skal få hjelp til, hvem som skal hjelpe og hvem som skal samarbeide

- 14. Det er utarbeidet en tiltaksplan for barnet mitt
- 15. Jeg får være med å bestemme innholdet i planen

### SAMARBEID

- 16. Jeg er avhengig av at barnevernet samarbeider med andre
- 17. Barnevernet samarbeider godt med andre i forhold til meg og barnet mitt

### RESULTAT FOR BRUKERNE

- 18. Barnevernet forstår min situasjon
- 19. Jeg er fornøyd med de tiltakene jeg får
- 20. Hjelpen fra barnevernet gjør det lettere for meg å gi god omsorg
- 21. Hjelpen fra barnevernet bidrar til at mitt barn utvikler seg på en god måte
- 22. Barnevernet følger opp meg som foreldre/foresatt på en god måte

### GENERELT/HELHETSVURDERING

- 23. Helhetlig sett er jeg fornøyd med barnevernet

#### Har du kommentarer til barnevernet?

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

*Takk for hjelpen!*



## Skjema brukerundersøkelse - barn og unge

Barnevernet vil gjerne vite hvor fornøyde barn og unge er med den hjelpen de får fra barnevernet. Nedenfor har vi satt opp noen spørsmål som vi vil be deg om å besvare.

### Slik svarer du på spørsmålene:

Svar på spørsmålene ved å sette et kryss ved det smilefjeset som passer best, eventuelt svar på skalaen fra 4 til 1 hvor 4 helt enig. Du kan også svare «vet ikke». Svar så godt du kan. Det finnes ingen riktige eller gale svar.

### Ingen kan se hva du har svart

Vi som gjennomfører undersøkelsen garanterer at ingen andre i barnevernet kan se hva du har svart. Dine svar vises bare sammen med mange andre svar.

#### Litt om deg:

##### Hvor gammel er du?

- 7– 12 år
- 13 - 18 år
- over 18 år

##### Er du....?

- gutt
- jente

#### TILGJENGELIGHET

1. Det er lett å komme i kontakt med barnevernet. (smilefjes)
2. Barnevernet har tid til å snakke med meg (smilefjes)

#### INFORMASJON FRA DE SOM JOBBER I BARNEVERNET

3. Barnevernet har fortalt meg hvorfor de har kontakt med meg (smilefjes)
4. Barnevernet har fortalt meg hva de kan hjelpe meg med (smilefjes)
5. Jeg vet hvem som er min saksbehandler/kontaktperson i barnevernet (smilefjes)
6. Jeg får vite hva som står i planer som skrives om meg (smilefjes)

#### RESPEKTFULL BEHANDLING

7. De som jobber i barnevernet tar meg på alvor (smilefjes)

#### BRUKERMEDVIRKNING

8. Jeg får være med å bestemme hva jeg skal få hjelp til (smilefjes)

## Tiltaksplan

Når barnevernet lager planer sammen med deg og din familie skriver de en Tiltaksplan. Barn skal selv være med å bestemme hva som skal stå i denne planen. I tiltaksplanen står det for eksempel hva barnet og familien skal få hjelp til, hvem som skal hjelpe, og hvem det skal samarbeides med.

9. Har du en tiltaksplan?
  10. Jeg får være med å bestemme hva som skal stå i planen min (smilefjes)
- 

## RESULTAT FOR BRUKERNE

11. Min saksbehandler/kontaktperson gjør en god jobb for meg (smilefjes)
  12. Jeg har fått det bedre etter at jeg og min familie kom i kontakt med barnevernet (Smilefjes)
  13. Hvis du skulle gi barnevernet ett smilefjes, hvilket ville du da velge? (smilefjes)
- 

### Kommentarer:

Her kan du også skrive andre ting du har lyst til å si. Kanskje har du noen gode råd til barnevernet.

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja  
 Nei

### Til slutt:

Var du alene da du ble intervjuet?

- Ja, jeg var alene  
 Nei, en annen voksen var sammen med meg

*Takk for at du svarte på undersøkelsen!*

Skjema smilefjes

