

Inspiration til
systematisk
opfølgingspraksis
i sagsbehandling
på børne- og
ungeområdet

Publikationen er udgivet af

Social- og Boligstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@sbst.dk
www.sbst.dk

Indhold udarbejdet af Rambøll Management Consulting
for Social- og Boligstyrelsen.
Design og illustrationer: Rambøll Management Consulting
Fotos: Adobe Stock

Udgivet april 2023

Download eller se til rapporten på
www.sbst.dk

Der kan frit citeres fra rapporten
med angivelse af kilde.
ISBN: 978-87-94371-63-6

Indhold

Forord.....	4
Indledning.....	5
Gode råd til at udvikle jeres opfølgingspraksis gennem prøvehandlinger	8
Inddragelse i opfølgingspraksis	13
Tæt kontakt i opfølgingspraksis.....	17
Dokumentation i opfølgingspraksis	20
Opfølgingsmøder i opfølgingspraksis	25

Forord

Flere udsatte børn og unge skal have et hverdagsliv, som ligner alle andres, og hjælpes ind i en livsbane, som gør dem i stand til at stå på egne ben som voksne.

Et vigtigt fokus for denne ambition er, at barnets trivsel og hverdagsliv sættes i centrum, så det først og fremmest er barnets behov og udvikling, som definerer indsatsen. Det kræver en god opfølgingspraksis i sagsbehandlingen med et systematisk og vedvarende fokus på barnets progression.

Dette inspirationsmateriale er udarbejdet på baggrund af et partnerskabsprojekt mellem Social- og Boligstyrelsen og fem kommuner, der tilbage i 2020 havde både lyst og mod til at arbejde med at styrke deres opfølgingspraksis, så den i end-

nu højere grad fokuserer på, hvorvidt og hvordan der sker en progression i barnets udvikling og trivsel.

Ud over partnerskabskommunernes erfaringer med systematisk opfølgning, der fremgår af materialet, har kommunerne på tværs gjort sig erfaringer med, hvor vigtigt det er, at der er et godt og veldefineret samarbejde mellem rådgiver og udfører, hvordan brug af redskaber og metoder bidrager til øget fokus og systematik, og at det er absolut nødvendigt med gode mål for, at det reelt er muligt at følge op.

Partnerskabskommunerne har arbejdet med at styrke og udvikle deres opfølgingspraksis gennem prøvehandlinger. Dette inspirationsmateriale handler derfor

også om, hvordan man kan arbejde med prøvehandlinger, hvordan det giver værdi, og hvor det giver udfordringer.

Afslutningsvis skal der lyde en stor tak til de fem kommuner; Roskilde, Silkeborg, Herlev, Brønderslev og Fredericia og også til de kommuner, der valgte at indgå i projektets referencenetværk.

Dyk ned i materialet og få god inspiration til arbejdet med opfølgning. Det betaler sig at arbejde systematisk med opfølgning for at sikre barnets trivsel.

Materialet er udviklet af Rambøll Management Consulting og Professionshøjskolen Absalon for Social- og Boligstyrelsen.

Indledning

Går det bedre med barnet, der var til møde i sidste måned? Og bidrager indsatsen til positive forandringer i barnets trivsel og hverdagsliv? Disse spørgsmål er omdrejningspunktet i arbejdet med udsatte børn, unge og familier. Det er dog ikke nødvendigvis lette spørgsmål at besvare, da det kan være vanskeligt at fastholde en systematisk opfølgning med fokus på udvikling i barnets trivsel. I dette materiale får I, med udgangspunkt i fem kommuners erfaringer, inspiration til at udvikle jeres opfølgingspraksis. I får samtidig også inspiration til at arbejde med prøvehandling.

Der har i de senere år været markant fokus på at sikre, at den sociale indsats målrettet udsatte børn har den ønskede effekt. En central forudsætning, for at en indsats bidrager til den ønskede forandring for det enkelte barn, er, at der i sagsbehandlingen og indsatsen er et gennemgående og systematisk fokus på barnets progression. Her er løbende opfølgning afgørende for at inddrage rådgivernes faglige vurderinger og dermed muligheden for at sikre et match mellem barnets behov og den iværksatte indsats, hvor der hverken under- eller overforanstalles. Denne praksisudvikling handler dels om rådgivernes kompetencer til at følge op, dels om de ledelsesmæssige og organisatoriske rammer for en systematisk lærende opfølgingspraksis. Erfaringer fra blandt andet Socialstyrelsens Task Force på området for udsatte børn og unge viser, at mange kommuner i dag ikke har et systematisk fokus på barnets progression i sagsbehandlingen og i indsatserne. Den enkelte rådgiver er ofte ikke klædt på til at arbejde målrettet med barnets progression. Det kan føre til, at barnet får en indsats, der ikke længere er behov for, eller at indsatsen, der ikke bidrager til barnets trivsel og udvikling, ikke justeres eller erstattes af mere relevante indsatsen.

Ambitionen er, at dette materiale skal inspirere kommuner til at skabe en systematisk opfølgingspraksis, hvor barnets trivsel og hverdagsliv sættes i centrum, og hvor det først og fremmest er barnets behov og udvikling, der er i fokus for indsatsen. Materialet er skrevet til jer, der som ledere og rådgivere på myndighedsområdet har ansvaret for at skabe forandringer og udvikle praksis samt opstille mål, iværksætte indsatsen, følge op og eventuelt justere indsatsen.

Fem partnerskabskommuner giver jer inspiration til prøvehandling og systematisk opfølgingspraksis

Social- og Boligstyrelsen indgik i 2020 et partnerskab med fem kommuner: Roskilde, Herlev, Silkeborg, Brønderslev og Fredericia. Partnerskabskommunerne har gjort sig erfaringer med at arbejde med prøvehandling som metode til forandring. Prøvehandling er en tilgang til systematisk kvalitetsudvikling, der understøtter fælles læring om, hvad der skal til for at skabe bæredygtig praksis. Partnerskabskommunerne har gjort sig erfaringer med at styrke deres opfølgingspraksis. Materialet bygger på partnerskabskommunernes erfaringer med både prøvehandling og systematisk opfølgingspraksis. Det sikrer, at materialet

har et praksisnært vidensgrundlag, som er forankret i kommunal praksis.

Progression er den udvikling, som barnet, familien og rådgiveren oplever gennem indsatsen.

Prøvehandling defineres som planlægning og udførelse af en hurtig afprøvning af en lille justering af praksis, som I evaluerer og følger op på med en ny handling.



Jeg har familier, der siger, at det har gjort en kæmpe forskel i deres liv og i deres samarbejde med os. Og jeg har kun justeret en smule på min praksis.

Rådgiver, Fredericia Kommune



Relevante udgivelser

Håndbog i lovende praksis

I kan læse mere om prøvehandling i hæfte 4 om forbedringsarbejde gennem prøvehandling.

Håndbog om kvalitet i sagsbehandling

Her kan I læse mere om pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen.

Principper som pejlemærker for systematisk opfølgning

Principperne guider udviklingsarbejde og rådgiveres praksis. Principperne er operationelle i den forstand, at de markerer pejlemærker i en opfølgning af høj kvalitet, og som derved kan skabe den ønskede udvikling for barnet og familien. De fem principper i en systematisk opfølgingspraksis med et styrket fokus på progression er:

1. Inddragelse

Rådgiveren understøtter barnets og familiens aktive deltagelse ved at kommunikere åbent og skabe en gennemsigtig og tillidsfuld samarbejdsrelation.

2. Tæt kontakt

Rådgiveren har tæt kontakt med barnet og barnets netværk, så rådgiveren har mulighed for at være på forkant, før problemerne udvikler sig yderligere.

3. Dokumentation

Rådgiveren indhenter løbende relevant information om barnets trivsel og hverdagsliv i forhold til mål og indsats. Det handler også om at understøtte dialog med bevidst brug af relevante redskaber.

4. Opfølgingsmøder

Rådgiveren forbereder og afholder opfølgingsmøder med fokus på barnets udvikling i forhold til både mål og trivsel.

5. Løbende faglig vurdering

Rådgiveren foretager løbende en faglig vurdering af, om de nye oplysninger påvirker vurderingen af barnets behov og mål, og om der skal ske en eventuel justering af indsatsen.

Principperne skal ikke forstås som trin i en proces, men som elementer i en opfølgingspraksis af høj kvalitet. Det første princip om inddragelse skal rådgiveren have for øje gennem hele forløbet, hvor opfølgningen sker proaktivt. De øvrige fire principper tager udgangspunkt i inddragelse, hvor rådgiveren løbende vurderer, om den tætte kontakt giver ny information, som medfører, at indsats og mål justeres på et opfølgingsmøde. Rådgiveren skal også dokumentere, hvis de nye oplysninger ikke giver anledning til justeringer og i så fald hvorfor. På næste side er en figur, der viser sammenhængen mellem principperne.



Jeg søger heller ikke efter, at vi skal gøre noget nyt. Rådgiverne dør, hvis det er noget helt nyt. Men pointen med principperne er faktisk, at det ikke er nyt. Vi ved det godt. Men det skaber et systematisk overblik.

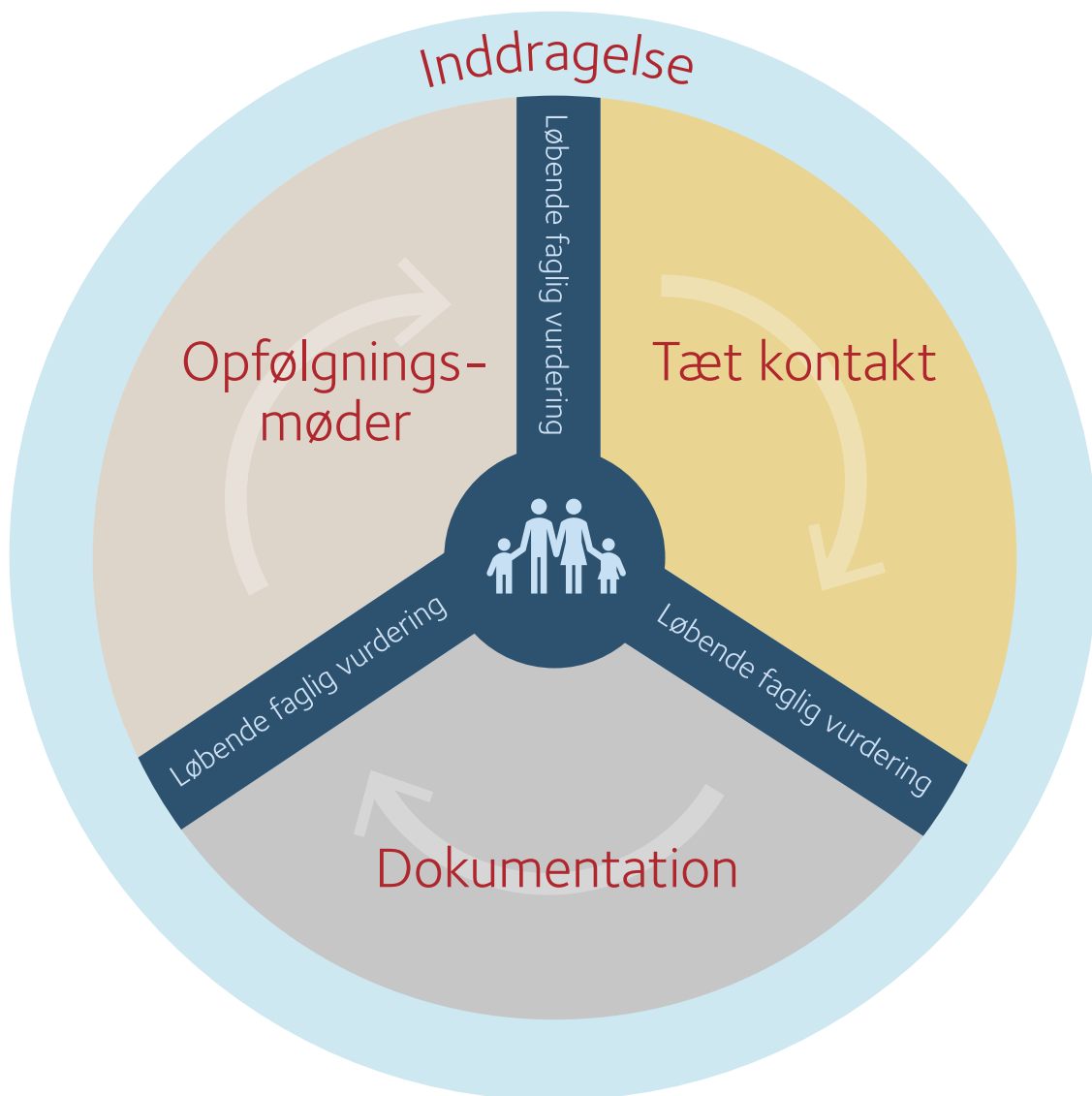
Rådgiver, Herlev Kommune



Det bygger principperne på

Principperne bygger på desk research af litteratur på området, som er blevet udpeget af faglige eksperter med indsigt i det specialiserede børne- og ungeområde. Derudover bygger grundlaget på en afdækning af praksis i syv kommuner, som på forskellig vis har arbejdet med at styrke fokus på barnets progression i sagsbehandlingen. Praksisafdækningen er gennemført i form af kvalitative interviews med ledere og medarbejdere på myndigheds- og udførerområdet. Interviewene har bidraget til et billede af styrker og udfordringer i arbejdet med myndighedsopfølgning og dermed til at kvalificere indkredsning af principperne. Der er efterfølgende gennemført interviews med ledere på myndighedsområdet med henblik på at validere de indkredsede principper. Endvidere er principperne også kvalificeret af partnerskabskommunerne og valideret på baggrund af deres erfaringer med systematisk opfølgingspraksis.

Figur 1. Sammenhæng mellem principperne



Fokus og læsevejledning

Materialet inspirerer til, hvordan I som kommune kan udvikle en systematisk opfølgingspraksis og arbejde med forandring gennem prøvehandlinger. Det næste kapitel

giver jer indblik i partnerskabskommunernes erfaringer med at skabe bæredygtige ændringer af opfølgingspraksis gennem prøvehandlinger. De efterfølgende kapitler giver jer eksempler fra de fem partner-

skabskommuner på, hvordan de gennem prøvehandlinger har omsat principperne i deres opfølgingspraksis.

Gode råd til at udvikle jeres opfølgingspraksis gennem prøvehandlinger

Mindre justeringer af opfølgingspraksis har stor betydning for barnets og familiens trivsel. Sådan lyder en af de vigtigste erfaringer fra de fem partnerskabskommuner. I dette kapitel får I deres gode råd til at skabe løbende og praksisnære forbedringer af opfølgingspraksis gennem prøvehandlinger.

De fem partnerskabskommuner har gode erfaringer med prøvehandlinger som metode til at udvikle deres opfølgingspraksis. Konkret aftales justeringer af metoder og arbejdsgange, der afprøves i praksis. Det kan være mange forskellige typer af tiltag, eksempelvis telefonopringning til familien forud for opfølgingsmøde. Prøvehandlinger hjælper til, at nye tiltag afprøves i praksis af få medarbejdere, før de udbredes

til resten af organisationen. På den måde bygger medarbejderne videre på hinandens erfaringer, hvor fælles refleksion og sparing i mindre grupper hjælper udviklingen på vej.

For at strukturere arbejdet med prøvehandlinger har partnerskabskommunerne brugt redskabet forbedringsmodellen fra Håndbog i lovende praksis, hæfte 4. Mo-

dellen hjælper med at bryde forandrings-tiltag ned i overskuelige prøvehandlinger. Nedenstående er en kort beskrivelse af forbedringsmodellen, og efterfølgende kommer partnerskabskommunerne med deres erfaringer og gode råd.

”

Det giver sindssyg god mening. Når vi arbejder på den måde, så får vi et helt andet outcome, end hvis vi har tænkt en plan. Det, vi får, er de små forsøg og løbende refleksioner om, hvorvidt det virker. Jeg ser virkelig, at det kan noget.

Leder, Brønderslev Kommune



Prøvehandlinger struktureret ved hjælp af forbedringsmodel

Forbedringsmodellen består af tre spørgsmål og en lærings-cirkel i fire trin (også kaldt Plan-Do-Study-Act). De tre spørgsmål er:

1. Hvad skal vi opnå?

2. Hvordan ved vi, at et tiltag er en forbedring?

3. Hvilke tiltag kan vi iværksætte for at skabe forbedringer?

Hvis I eksempelvis vil skabe en systematisk dialog med barnet og familien om barnets trivsel og udvikling ved hjælp af redskabet trivselslineal, hjælper forbedringsmodellen jer til at strukturere sammenhæng mellem:

Hvad skal vi opnå? Et bedre udgangspunkt for løbende at følge barnets og familiens udvikling, herunder at kunne justere indsatsen, såfremt der ikke sker den forventede progression for barnets trivsel.

Familie og barn skal opleve at kunne tale om udviklingen i barnets trivsel på en måde, hvor der systematisk kan følges op på, om der sker den ønskede og forventede udvikling.

Hvordan ved vi, at et tiltag er en forbedring? Familien og barnet kender trivselslinealens skala og kan aktivt tale ind i, hvor på skalaen barnet placerer sig aktuelt. Trivselslinealen bruges aktivt i dialogen på opstartsmøde, løbende i samarbejdet med barnet og familien i indsatsen og på opfølgingsmøder.

Det konkrete tiltag? Trivselslinealen som fast dialog-redskab til at tale med barnet og familien om, hvordan de oplever udviklingen i barnets trivsel:

- på opstartsmødet
- løbende gennem indsatsen
- på opfølgingsmødet.

I afprøver tiltagene gennem prøvehandlinger. Her kan I bruge læringscirkelns fire trin:

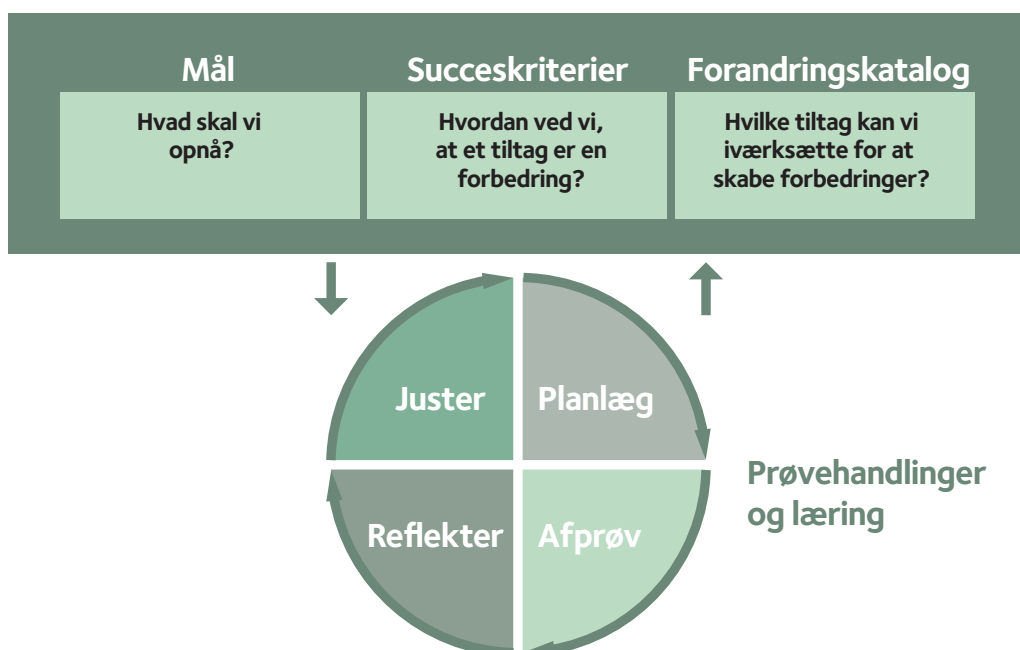
Planlæg: I formulerer en hypotese og planlægger, hvad der skal afprøves (prøvehandlingen) – hvordan, hvem, hvad, hvor og hvornår. I planlægger også, hvordan I vil følge op på prøvehandlingen for at vurdere resultatet.

Afprøv: I gennemfører prøvehandlingen og indsamler data, som kan være kvalitative og/eller kvantitative.

Reflekter og evaluer: I sammenligner data med jeres hypotese.

Juster: I bekræfter, forkaster eller justerer hypotesen efter, hvad I lærte, og planlægger næste prøvehandling.

Hvis I ønsker en grundig beskrivelse af prøvehandlinger og forbedringsmodellen, kan I læse mere om modellen i hæfte 4 om forbedringsarbejde gennem prøvehandlinger i Håndbog for lovende praksis.



Små håndgribelige justeringer af opfølgingspraksis har stor værdi for barnet og familien

En af de vigtigste erfaringer og læring fra partnerskabskommunernes arbejde med at styrke deres opfølgingspraksis er, at en lille justering af praksis kan have stor betydning for barnet og familien. Det kan være justeringer som eksempelvis kaffemøder eller brug af fælles skabelon. Der er ikke tale om gennemgribende ændringer af opfølgingspraksis eller nytænkning, men derimod små justeringer af eksisterende praksis.



Hvis man skal forandre noget, så start i det små, og arbejd med det bid for bid, og det er vi ikke vant til. Vi er vant til, at en person får en ide, og så vender man hele skuden, og så finder man senere ud af, at det ikke virker.

Rådgiver, Fredericia Kommune

Prøvehandlinger er en god tilgang til forandring

Partnerskabskommunernes erfaringer er, at prøvehandlinger er en god tilgang til udvikling af opfølgingspraksis. Det skyldes, at prøvehandlinger tager afsæt i praksis. Det gør det nemmere at implementere i en bredere medarbejderkreds, når justeringer kommer fra praksis. Samtidig ligger der implicit i prøvehandlinger, at det er i orden at fejle og blive klogere. Med det menes, at rådgiveren afprøver en handling, hvorefter rådgiveren i samarbejde med kolleger vurderer, om der er behov for justering af prøvehandlingen. Efterfølgende udbredes handlingen til hele medarbejdergruppen i takt med, at de mest virksomme tiltag

identificeres. På den måde understøtter prøvehandlinger en kultur, hvor forandring udspringer fra praksis og ikke kun fra ledelsesgangen. Det er dog vigtigt at have opmærksomhed på, at prøvehandlinger er små forsøg eller justeringer af praksis. Derfor bør prøvehandlinger ikke være store og forkromede initiativer – de skal tværtimod være simple og konkret afgrænsede.



Men netop det med at man har mulighed for at prøve noget af, og så hører man på hinanden og bliver inspireret af hinanden. Så hele måden at arbejde på gør, at der er sket et skifte i mindset.

Rådgiver, Brønderslev Kommune



Prøvehandlinger gør rådgiverne til forandringsagenter. De er motiveret og tager ejerskab. Udvikling kommer fra praksis selv. Men det kræver også mod og anerkendelse at konstatere, at små ændringer har stor betydning.

Leder, Brønderslev Kommune

Dokumentation af prøvehandlinger kan være svært

Forbedringsmodellen er ifølge partnerskabskommunerne et godt redskab til at strukturere egne prøvehandlinger. Dog er erfaringerne også, at modellen kræver grundig introduktion for at forstå og bruge de fire trin aktivt. Det er især de sidste to trin Study og Act, der opleves svære at beskrive. Desuden anses selve prøvehandlingen vigtigere end at udfylde trinene, og det desuden opleves som dobbeltarbejde, når rådgiveren også skal skrive journal.



Anbefalet værktøj: **Eksempel på at arbejde med prøvehandlinger**

I kan bruge dette værktøj som støtte, når I selv skal arbejde med prøvehandlinger, samt få gode råd til, hvordan I kan dokumentere en proces for og læring af enkelte prøvehandlinger.



Man kunne måske have arbejdet lidt mere med PDSA indledningsvist. Vi havde en halv eftermiddag, hvor vi fik introduktion. Det, tror jeg, var for lidt.

Rådgiver, Brønderslev Kommune

Ledelse og organisering er afgørende

Erfaringer fra partnerskabskommunerne med at arbejde med prøvehandlinger viser, at det indebærer forandringer for rådgiverne og den måde, de arbejder på. Det handler især om, at det er en anderledes forståelse af praksisudvikling. Det er en proces, hvor der løbende arbejdes med justeringer. Derfor er det også en væsentlig erfaring fra partnerskabskommunerne, at ledelse er afgørende, og at forandringsledelse er nødvendig. Det er vigtigt, at ledelsen giver rådgiverne faglig sparring i forhold til de udfordringer, de støder på undervejs i arbejdet med prøvehandlinger.

Samtidig er det også vigtigt, at prøvehandlinger ikke bliver for personafhængige, da det bliver for sårbart ved for eksempelvis jobskifte. Prøvehandlinger afprøves af rådgiverne, men det er vigtigt, at prøve-

handlingerne er forankret hos ledelsen.

Det er vigtigt at være bevidst om, at organisationen og organisatoriske forudsætninger hele tiden skal være i stand til at justere sig i takt med prøvehandlingerne. Prøvehandlinger er en god metodik til at skabe bæredygtige forandringer i opfølgingspraksis med små skridt, men det kræver også, at ledelsen skaber de rette betingelser og rammer for at få det til at ske – også når udfordringer opstår.

I kan finde inspiration til, hvordan I kan forankre jeres arbejde med prøvehandlinger i Håndbog for lovende praksis, hæfte 2, om organisering og ledelse af vidensbaseret praksisudvikling.



Det er vigtigt, at snublesten bliver til trædesten. Hvis en prøvehandling ikke virker efter hensigten i praksis, skal vi som ledelse sikre, at vi skærer kagen anderledes, så det netop bliver trædesten.

Leder, Brønderslev Kommune

Løbende tjek-ind med faglig leder sikrer fremdrift

Som en del af arbejdet med prøvehandlinger har nogle af partnerskabskommunerne afholdt fremdriftsmøder i 30 minutter hver 14. dag i medarbejdergruppen som en måde 'at holde gryden i kog'. Det er en vigtig pointe, at møderne indkaldes, inden prøvehandlinger afprøves. Flere af partnerskabskommunerne har oplevet, at det er blevet glemt i hverdagen. Møderne kan med fordel være struktureret efter nogle få refleksionsspørgsmål. Disse spørgsmål kan være:

- **Hvad har vi lært af prøvehandlingen?**
- **Hvad fungerer godt, og hvad udfordrer? Er der behov for faglig sparring eller justering af tid og rammer?**
- **Hvilke nye ideer er opstået i arbejdet med prøvehandlingen?**

Den faglige ledelse skal også deltage på fremdriftsmøderne, da de organisatoriske forudsætninger er afgørende for, at prøvehandlingerne kan lykkes og efterfølgende implementeres i opfølgingspraksis.



Det er vigtigt med løbende pitstop med den faglige leder, da det både holder gryden i kog for prøvehandlinger hos frontmedarbejderne, men også sikrer, at organisationen justerer sig sammen med prøvehandlinger.

Leder, Brønderslev Kommune



Gode råd

- **Foretag en grundig introduktion af forbedringsmodellen**, og skab rum til sparring og mulighed for at øve sig.
- **Skab mindre justeringer af praksis.** Det har stor værdi for barnet og familien. Det handler ikke om gennemgribende ændringer af opfølgingspraksis, men derimod om små justeringer af eksisterende praksis.
- **Italesæt, at fejl også er læring.** Prøvehandlinger skal forstås af både ledelse og rådgivere som trin i udvikling af en vellykket systematisk opfølgingspraksis.
- **Vær opmærksom på ledelse og organisering.** Prøvehandlinger afprøves af rådgiverne, men det er vigtigt, at prøvehandlingerne er forankret hos ledelsen. Organisationen og organisatoriske forudsætninger skal hele tiden være i stand til at justere sig i takt med prøvehandlingerne.
- **Hav løbende tjek-ind-møder med faglig leder.** Det skal ikke være lange møder, men det holder rådgiverne til ilden, og det er muligt at justere handlingen hurtigere, hvis der skulle være behov for det. Møderne skaber samtidig et forum for erfarings- og videndeling.

Inddragelse i opfølgingspraksis

Vellykket systematisk opfølgingspraksis indebærer, at barnet og familien deltager og har indflydelse på deres eget forløb. Inddragelse af barnet og familien kræver en tæt og dialog-baseret kontakt, hvor rådgiveren understøtter familiens motivation og ejerskab i kraft af, at familien får medindflydelse på forløbet.

I dette kapitel får I indblik i, hvorfor og hvordan inddragelse er vigtig for at skabe en systematisk opfølgingspraksis. I kan også lade jer inspirere af partnerskabskommunernes prøve-handlinger med inddragelse.

Understøt barnets og familiens aktive deltagelse og indflydelse

Inddragelse skal understøtte, at barnet og familien får medindflydelse på forløbet og samtidig tager ejerskab af forløbet. Inddragelse kan kun opnås gennem dialog med barnet, familien og det private og professionelle netværk rundt om familien. Det er også vigtigt at være opmærksom på barnets, familiens og netværkets intentioner og grunde til at opleve, tænke og føle, som de gør i de givne situationer. Det bidrager i højere grad til en mere relevant inddragelsespraksis. Gennem løbende inddragelse af familien og barnet får rådgiveren uundværlig indsigt i barnets og familiens situation, som kan være nødvendig for at skabe et vellykket forløb. Den løbende inddragelse af det professionelle netværk er også med

til at styrke samarbejdet mellem udfører og myndighed. F.eks. Brønderslev Kommunes brug af redskabet FIT, hvor barnet og familien inddrages i samtalerne, så der skabes motivation og bedre forudsætninger for, at barnet og familien handler og tager ansvar. Eller Roskilde Kommunes anvendelse af Signs of Safety-skemaet, hvor skemaet understøtter inddragelse af familien og samarbejdet mellem udfører og myndighed.

Kommuniker åbent, og skab en gennemsigtig og tillidsfuld samarbejdsrelation

Det er rådgiverens ansvar at sikre barnets og familiens aktive deltagelse. Derfor er det også afgørende, at rådgiveren skaber et tillidsfuldt rum, så barnet og familien føler sig trygge i at deltage. Det kræver en lø-

bende dialog, hvor rådgiveren skaber åben kommunikation og gennemsigtighed både før, under og efter et forløb med barnet og familien. Den åbne kommunikation er med til at udvikle en tillidsfuld relation, hvor barnet og familien oplever, at deres indsigter har værdi for forløbet, og hvor de får tiltro til egne ressourcer og handlemuligheder.



Følelsen af ejerskab skal styrkes – ikke kun blandt de professionelle, men også i familien i forhold til de mål, vi sammen sætter i sagsbehandlingsforløbet. Hvis familien kan se sig selv ind i det, der skal arbejdes med, så er det et bedre udgangspunkt for at arbejde med barnets trivsel og styrke progressionen.



Kaffemøder før opstartsmøder bidrager til bedre involvering af familier i sagsbehandlingen i Herlev Kommune

Herlev Kommune holder et til to 'kaffemøder' med familien inden opstart af foranstaltning for at give familien mulighed for at fortælle deres historie i eget tempo. Det skaber en tillidsfuld relation mellem familien og de professionelle gennem forløbet, hvor familien og barnet oplever, at deres indsigter og historie er afgørende for mål og indsats.

Herlev Kommune ønskede at styrke inddragelsen af barnets og familiens perspektiver i formuleringen af mål. Det er vigtigt, at familien og barnet oplever sig inkluderet helt fra begyndelsen af forløbet. Derfor begyndte Herlev Kommune at holde et til to kaffemøder med familien inden opstartsmødet. Før kaffemøderne fik familien ikke på samme måde mulighed for at fortælle deres historie til den professionelle, som de skulle indgå samarbejde med om foranstaltningen, da den ofte blev præsenteret af en rådgiver på opstartsmødet. Intentionen med kaffemøder bygger på forskning, der viser, at familien – fordi de inddrages i at sætte målene – i højere grad indgår i samarbejdet om at opnå dem.

Kaffemøder foregår i Familiehuset (Herlev Kommunes interne udfører) inden opstartsmødet og er en dialog mellem medarbejdere i Familiehuset, familien og barnet. Kaffemøder understøtter en relation mellem medarbejdere i Familiehuset og familien, hvor fokus er på at give familien og barnet mulighed for at fortælle deres egen historie, og hvad der er vigtigt for dem til opstartsmødet, samt hvilken forandring de ønsker. Kaffemøder skaber et rum for familien og barnet til at fortælle deres historie i eget tempo, hvilket giver barnet og familien en oplevelse af ejerskab af egen historie. Rådgiveren sætter i samarbejde med familien og

barnet mål for indsatsen. På kaffemødet får familien selv mulighed for at tilrette målene, hvis der er behov, og familien bliver samtidig forberedt på indhold og deltagere på opstartsmøde. Den åbne kommunikation er med til at skabe en tillidsfuld relation mellem den professionelle og barnet og familien.

Herlev Kommune oplever, at kaffemøder bidrager til, at ...

- familien oplever at have tid til og mulighed for at tænke sig om. Efter at familien sætter målene sammen med rådgiveren, er der mulighed for at holde et kaffemøde. Her kan familien reformulere og forholde sig til målene endnu en gang.
- familien føler sig set og inddraget på møderne og har nemmere ved at udtrykke, hvad der er vigtigt for dem.
- der skabes en tryk relation, og at information gives begge veje forud for opstartsmødet.
- de opstillede mål i højere grad afspejler familiens ønsker og ord.



Det giver rigtig god relation til familien og barnet. Det giver en 'alliance' i et uformelt forum. Det har gjort noget rigtig godt, når man sidder til mødet og har skabt bedre dialog.

Rådgiver, Herlev Kommune



Gode råd

Kaffemøder må ikke betyde udskyldelse af opstartsmødet, og derfor har Herlev Kommune sat en grænse på 14 dage. Når en sag bliver fordelt, har rådgiveren 14 dage til at booke et opstartsmøde, og et kaffemøde afholdes derfor kun, hvis det kan nås inden for perioden.



Handleplansmøder bidrager til at udvikle konkrete mål, som giver mening for både barn og familie i Silkeborg Kommune

Handleplansmøder er et mødeforum, hvor barnet, familien og almenområdet i samarbejde med rådgiveren udarbejder mål for den indsats, som senere skal igangsættes. Det skaber mere målbare mål, som barn og familie kan se mening med.

I Silkeborg Kommune oplevede rådgiverne, at det eksisterende samarbejde om målene for indsatsen primært foregik mellem rådgiver, forældre og udførerledet. De ville gerne styrke inddragelsen af barnet, familien og medarbejdere fra almenområdet, da alle parter har vigtig indsigt i barnet og i barnets liv. Derfor etablerede kommunen et mødeforum i form af handleplansmøder, hvor både barn, familie og almenområdet deltog.

På handleplansmødet formulerer familien, barnet og almenområdet i fællesskab sammen med rådgiveren mål til myndighedshandleplanen. Almenområdet kender i forvejen barnet og er en del af barnets hverdag, og derfor kan almenområdet bidrage med helt konkret viden om barnets hverdagsliv. Handleplansmøder afholdes efter, at der er gennemført en børnefaglig undersøgelse, og inden, at udfører påbegynder indsatsen.

På mødet skal deltagerne fra sidste del af Signs of Safety-tænkningen – "Se ske" – sammen formulere mål til myndighedshandleplanen. Hvad er det parterne ønsker "se ske" på baggrund af vurderingen af den børnefaglige undersøgelse Almenområdet kan på baggrund af mødet få opgaver knyttet til mål i handleplanen, f.eks. deres observationer i forhold til målopfyldelse. På den måde kan der være fælles fokus på barnet og udvikling i barnets trivsel på tværs af familie, almenområdet og rådgiver, men almenområdet har ikke selvstændige mål ind i myndighedshandleplanen. Handleplansmøder understøtter, at alle relevante aktører rundt om barnet samarbejder. Samtidig bliver indsatsen fra start koordineret, så fokus er på progression i barnets trivsel og udvikling.



Fokus på, hvad der skal ske for barnet, frem for hvad forældrene skal gøre. Vi er her for at se på barnets trivsel, så indsatsen skal spidse til, så vi har fokus på barnet.

Rådgiver, Silkeborg Kommune

Silkeborg Kommune oplever, at handleplansmøder bidrager til, at ...

- målene bliver mere tydelige og målbare sammenlignet med hidtidige praksis.
- skabe fremdrift i sagsbehandlingen, dels fordi det skaber højere grad af momentum for sagen, og dels fordi delta-gende parter inddrages, får fælles viden og har medind-flydelse i forhold til beskrevne mål.
- familierne i højere grad bliver forpligtet og medansvarlige i det videre forløb, og familierne føler sig inddraget.
- familierne oplever, at almenområdet er med til at være opmærksom på målene, også mens de eventuelt venter på opstart af indsats.
- det tværfaglige samarbejde styrkes.
- sagsbehandlingen bliver mere transparent, fordi handleplansmøderne skaber en tillidsfuld dialog mellem almenområdet, rådgiver, barnet og familien.
- det bliver tydeligere for familien, hvilke konkrete indsatser og mål der arbejdes med, dels fordi handleplansmøderne giver dem et indblik i målene, dels fordi målene og indsatserne også giver mening i deres hverdag.



Gode råd

- Afklar rolle for almenområdet inden handleplansmødet. Myndighed skal sætte klare linjer for, hvad almenområdet skal bidrage med på mødet.
- Sæt ekstra tid af, når barnet selv deltager på handleplansmødet, så mødet kan foregå i barnets tempo.
- Gør det visuelt. Stå ved tavlen og skriv parternes "Se ske" på tavlen. Brug temaerne på tværs til at lave mål, hvor "Se ske" bruges som målopfyldelse.



Silkeborg Kommune skaber tryghed og synlige rammer ved at sende dagsordener for handleplansmøder ud på forhånd

Silkeborg Kommune sender dagsordener for handleplansmøder til parterne på forhånd. Det giver trygge forældre og synlige rammer for mødet samt en naturlig fordeling af rollerne på mødet.

I Silkeborg Kommune oplevede rådgiverne, at det eksisterende samarbejde om barnets trivsel og udvikling primært foregik mellem rådgiver, forældre og udførerledet. De ville gerne styrke handleplansmøderne, så alle relevante parter i barnets liv kunne komme til orde og komme med deres indsigt i barnet og i barnets liv. Silkeborg Kommune begyndte derfor at sende dagsordener for handleplansmøderne ud på forhånd. Silkeborg Kommune udarbejdede en ny og tydelig dagsorden. Udsendelse af dagsordener skulle hjælpe deltagerne med deres egen forberedelse til handleplansmøderne i forhold til, hvad de hver især gerne ville "se ske". Formålet var at undersøge, om det havde en positiv effekt for barnet, at de forskellige aktører havde en fælles opmærksomhed på ændringer i barnets hverdag, samt at de i fællesskab udarbejdede konkrete mål.

Læs også Handleplansmøder giver konkrete mål, som giver mening for både barn og familie i Silkeborg Kommune på side 15.

Dagsordenen for handleplansmødet sendes ud, når en dato for mødet er fundet. "Hvad vil vi gerne se ske for barnet?",

er det vigtigste punkt på dagsordenen for mødet, hvor både barn, familie, institution eller skole samt rådgiver deltager.

I dagsordenen fremgår det også, at hver deltager på mødet skal byde ind med tre ting, som de ønsker at "se ske" for barnet.

Silkeborg Kommune oplever, at udsendelse af dagsorden bidrager til, at ...

- der skabes synlige rammer for mødet samt en naturlig fordeling af rollerne på mødet.
- der skabes trygge rammer for forældrene – især om processen.
- alle parter er bedre forberedte på handleplansmødet og ved, hvad der skal ske.
- både almenområdet, familien og rådgiveren har fokus på de samme mål, så der ikke bliver snakket om forskellige mål samtidigt.



**Når man møder ind til noget,
hvor man ved, hvad der skal ske.
Det er fedt for alle parter.
Frem for en stor bred diskussion.
Det bliver specifikt.**

Rådgiver, Silkeborg Kommune



Gode råd

- Overvej, om en forsamtale med barnet er en god ide. Det kan være en fordel for rådgiveren at have en forsamtale med barnet, så barnet også er forberedt på mødet med de andre aktører.

Tæt kontakt i opfølgingspraksis

Barnets situation udvikler sig kontinuerligt, og nye behov opstår, som ikke nødvendigvis er inkorporeret i handleplanen. Derfor kræver en vellykket systematisk opfølgingspraksis, at rådgiveren løbende får information om barnets trivsel og andre relevante forhold i barnets liv. Denne information får rådgiveren gennem tæt kontakt med barnet og barnets netværk. Den tætte kontakt bidrager blandt andet til inddragelse, som styrker barnets og familiens ejerskab af eget forløb.

I dette kapitel får I indsigt i, hvordan tæt kontakt hjælper til en styrket systematisk opfølgingspraksis. Kapitlet giver jer også inspiration fra partnerskabskommunernes prøvehandlinger med tæt kontakt.

Tag kontakt til barnet, familien og andre relevante parter, før problemerne udvikler sig yderligere

Rådgiveren holder sig løbende opdateret om barnets udvikling og trivsel for dermed at kunne vurdere, hvorvidt der sker forandringer i barnets liv, trivsel etc. Og om der er behov for justeringer af indsatsen. Det kræver, at rådgiveren kender barnet og familien og er i tæt kontakt med dem mellem planlagte aktiviteter. Her kan brugen af redskaber hjælpe til at understøtte kontakt uden for de fastsatte aktiviteter, som f.eks. Herlev Kommunes kaffemøder.

Denne tilgang står i modsætning til en mere problemfokuseret kontakt, hvor barnet, familien og det professionelle netværk primært er i kontakt med rådgiveren ved fastlagte møder, eller når et givent problem har udviklet sig i et sådant omfang, at det ikke kan håndteres inden for den iværksatte indsats.



Tænk, at der skal så lidt til – mor føler sig set som et menneske – det er jo lige præcis relationen, der skal bære det igennem for familien. De skal have tillid til, at vi vil dem det godt.

Rådgiver,
Fredericia Kommune



Vurder, om den tætte kontakt giver nye oplysninger af relevans for den faglige vurdering

Det er vigtigt, at rådgiveren forholder sig aktivt til, om den tætte kontakt medfører nye oplysninger af relevans for den faglige vurdering. Nye oplysninger om barnet og familien skal udløse rådgiverens fornyede vurdering af barnets situation. Og det skal noteres, hvorvidt og hvad oplysninger giver anledning til.



Telefonopkald bidrager positivt til den tætte kontakt i Fredericia Kommune

Telefonisk kontakt understøtter en tæt dialog med barnet og familien, hvor familien oplever, at de får mulighed for at bidrage til deres forløb. Samtidig styrker telefonopringningen relationen mellem rådgiveren og familien, hvor familien deler stort og småt. Det styrker den vigtige samarbejdsrelation og udvikler tillid mellem familien og rådgiveren. Det giver også rådgiveren bedre mulighed for at få relevant viden om barnet.

Fredericia Kommune oplevede, at der i nogle sager manglede en løbende kontakt med familie og barn uden for de fastsatte mødeaktiviteter som opstarts- og opfølgingsmøder. Forskellene i rådgivernes tilgang til den løbende tætte kontakt gjorde sig gældende, da der ikke var italesat forventninger til en mere uformel kontakt. Kommunen ville gerne supplere den formelle dialog på opstarts- og opfølgingsmøder med en mere uformel dialog. Derfor valgte kommunen systematisk at tage telefonisk kontakt med familierne kort efter de formelle møder. Intentionen var, at telefonopringninger skulle understøtte en løbende tæt dialog med familien om barnets trivsel og hverdagsliv.

Rådgiveren tager telefonisk kontakt til forældre og eventuelt barnet inden for to uger efter henholdsvis opfølgingsmøde, opstartsmøde og underretningsmøde for kort at følge op på møderne. Rådgiveren tager kontakt til både mor og far, så eksempelvis den mindst talende på det forudgående møde også kommer til orde. Rådgiveren bruger en spørgeguide med få spørgsmål, som altid stilles. Rådgiveren spørger om, hvorvidt familien er påbegyndt indsatsen, og om indsatsen bidrager til en hensigtsmæssig udvikling. Rådgiveren får gennem telefonsamtalen ny viden om barnets situation og hverdagsliv, som bidrager til løbende analyse og vurdering af barnets situation. En opringning opleves af familien som en mere uformel dialog, og det bidrager meget positivt til tilliden mellem familien og rådgiveren.



I forhold til der, hvor vi startede, der talte vi ikke så meget om, at opkaldet skulle styrke relationen, det handlede meget om dialogen. Men det, der virker ved opkaldet, er ikke den stramme spørgeguide, men at opbygge relationen, og at familien føler sig set og hørt.

Rådgiver, Fredericia Kommune

Fredericia Kommune oplever, at telefonopringninger bidrager til at ...

- fremme relationen mellem familie, barn og rådgiveren, fordi det giver mulighed for en mere uformel dialog. Den uformelle dialog er er tillidsskabende, og når der er tillid fra forældrene til rådgiveren, går de typisk mere aktivt ind i samarbejdet. Det er gavnligt for barnets progression.
- understøtte, at alle parter kommer til orde og får sagt alt relevant omkring barnets trivsel og udvikling. Uanset hvor meget rådgiveren faciliterer og inviterer til dialog, får familierne ikke altid sagt det hele på møder.
- give 'hverdagsviden' om barnets situation og forudsætninger for progression.
- få ny viden om barnets og familiens ønsker og behov.
- rådgiverens løbende vurdering af, om viden fra samtalen giver anledning til justering af indsatsen. Det er gavnligt for barnets progression, når vurderingerne både sker løbende og ved de lovbestemte opfølgingsaktiviteter.
- samle op på indsatsen og familiens hverdagsliv, hvilket giver mulighed for hurtigere tilpasninger og justeringer af indsatsen.



Gode råd

Telefonopringninger er lette at implementere. Der er nogle praktiske opmærksomhedspunkter, der primært handler om planlægning og tid til at gennemføre opkaldene.

- Hav en fast spørgeguide, der er præcis i forhold til formålet med telefonsamtalen, og som er nem at bruge. Det tager tid at ringe til begge forældre og eventuelt barnet – så tiden skal bruges rigtigt.
- Hav forudgående dialog med forældrene, hvor det aftales, hvordan de ønsker dialogen.
- Sørg for, at opkaldet passer ind i familiens hverdag. Hvis ikke, aftales et tidspunkt, der passer forældrene.



Roskilde Kommune bruger barnets netværk til at bevidne progression

Roskilde Kommune anvender et genogram som et fast redskab til systematisk at identificere og visualisere barnets netværk. Det har til formål at danne et overblik over, hvem der kan være en ressource i forhold til barnet og familien. Identificering og brug af netværk styrker rådgiverens viden om barnets trivsel og hverdagsliv. Netværkets viden om barnets trivsel og hverdag bidrager til den faglige vurdering, så der kan handles rettidigt. Yderligere betyder den tidlige brug af genogrammet, at familien helt fra start bliver mødt med en tydelig indikation af, at Roskilde Kommune ser netværket som et centralt led i det forestående udviklingsarbejde.

Roskilde Kommune oplevede, at det var svært at inddrage barnets netværk ud over den nære familie. Roskilde Kommune havde en ambition om at bruge netværket som 'hverdagsbevidnere', fordi personer i netværket har relevant viden om barnets trivsel og hverdag. Eksempelvis oplever netværket enten en uhensigtsmæssig eller positiv udvikling i barnets trivsel.

Roskilde Kommune begyndte derfor at bruge redskabet genogram til at identificere vigtig voksne i barnets liv (I kan læse mere om genogram på side 18).

Rådgiveren udfylder et genogram sammen med barnet og familien. Med udgangspunktet i genogrammet bliver det relevante netværk identificeret og inviteret med til opstartsmødet. Det kan være en mormor, onkel, fritidstræner eller lignende. På mødet diskuterer deltagerne, hvilken støtte netværket kan udgøre, og der bliver indgået aftaler herom. Rådgiveren aftaler også med netværket, hvordan de kan være 'hverdagsbevidnere' og kontakte rådgiveren, hvis der er en udvikling (positiv såvel som negativ) hos barnet. Det er væsentligt, at netværket kender til målene for indsatsen, da det giver netværket de bedste forudsætninger for at understøtte barnet og barnets progression.

Den tætte kontakt med et bredere netværk betyder, at rådgiveren kan justere indsatsen, hvis den ønskede progres-

sion udebliver, eller hvis der sker noget uventet eller nyt i barnets liv. Det kan dog være vanskeligt at motivere nogle familier til at inddrage barnets netværk, da det for nogle familier er meget følsomt.

Roskilde Kommune oplever, at brugen af genogram bidrager til, at ...

- der sker en systematisk og mere ensartet tilgang til at gå på fælles opdagelse i inddragelse af netværket.
- bevægelsen fra et individualiserende blik til en mere kontekstrelateret forståelse af de ønskede forandringer bliver styrket.
- der sammen med familien findes ud af, hvilke ressourcer der er tilgængelige i barnets netværk.
- der sammen med familien tales om, hvilke nye relationer der kan styrkes med henblik på at styrke barnets trivsel.
- der løbende og hurtigere justeres på målene for indsatsen, hvis der er noget, der ikke går, som det skal.
- rådgiveren løbende får mere information om, hvordan det går med barnet og familien.



Så kan en onkel for eksempel melde tilbage og sige, at det går bedre med Peter, og at han er begyndt i skole og til fodbold igen. På den måde bidrager netværket til et styrket helhedssyn.

Rådgiver, Roskilde Kommune



Gode råd

- Brug genogrammet til visuelt at skabe overblik og indblik i netværket, og hvem der er relevante i forhold til at være 'hverdagsbevidner' (og en ressource for barnet og familien).
- Indgå tydelige aftaler med netværksressourcerne om, hvordan, hvornår og hvem medlemmer af netværket skal kontakte, hvis de oplever ændringer i barnets trivsel.
- Brug det udfyldte genogram til løbende at tale med barnet og familien om udviklingen i netværket, og om nye medlemmer skal indgå i genogrammet.

Dokumentation i opfølgingspraksis

Systematisk dokumentation bidrager til at informere rådgiverens faglige vurderinger og understøtter, at dialoger med familien, barnet, netværk, udfører og almenområdet bygger på viden om barnets trivsel, udvikling og hverdagsliv. En vellykket systematisk opfølgingspraksis kræver, at justeringer af indsats og mål foretages på et oplyst grundlag.

I dette kapitel får I indblik i, hvordan dokumentation kan bidrage til en systematisk opfølgingspraksis. Kapitlet giver jer også inspiration fra partnerskabskommunernes prøvehandlinger med dokumentation.

Indhent løbende relevant information om barnets trivsel og udvikling i forhold til mål og indsats

Rådgiveren indsamler systematisk forskellige typer af relevant information, som kan bruges i den løbende faglige vurdering af barnets trivsel og udvikling. Det er i den forbindelse nødvendigt at definere, hvordan det dokumenteres, når de pågældende mål er nået, samt hvilke datakilder der kan bidrage med mest mulig relevant viden. Det er også vigtigt, at alle parter er klar over, hvilken dokumentation der er relevant for de konkrete problemstillinger, iværksatte indsatser og opsatte mål i sagen. For eksempel vil dokumentation om barnets skolefravær være relevant at inddrage på opfølgings- og netværksmøder, hvis der er opsat mål om et lavere fravær, eller hvis der pludselig opstår fravær.

Understøt dialog og vurdering med bevidst brug af relevante redskaber

Dokumentation af målopfyldelse af udvikling og trivsel kan sjældent stå alene. Det er vigtigt at sammenholde målopfyldelse med en helhedsvurdering af barnets udvikling og trivsel. De specifikke mål vil eksempelvis dreje sig om opfølgning på fremmøde på skolen og barnets trivsel i skolen og i hjemmet i forhold til helhedsvurderingen.

Det kan også være relevant at anvende redskaber, der kan understøtte dokumentation af progressionen i barnets udvikling og trivsel. På den måde kan det vurderes, om indfrielse af målene faktisk fører til en positiv udvikling i barnets trivsel. Redskaberne kan også understøtte inddragelse af barnets og familiens perspektiv ved systematisk at inddrage barnets eller familiens egne forståelser af barnets trivsel. Eksempelvis har Silkeborg Kommune arbejdet med en version af trivselslineal som et dialogredskab eller Roskilde Kommunes brug af geogram til at bevidne barnets progression

samt kommunens brug af skalering af Signs of Safety. Brug af redskaber giver også et fælles udgangspunkt for refleksioner over barnets udvikling på tværs af familien og fagprofessionelle. På den måde anerkendes barnet og familien som eksperter i eget liv. Redskaberne kan også understøtte dialog mellem udfører og myndighed, f.eks. Brønderslev Kommunes brug af FIT, hvor samtalerne i højere grad bliver tilrettelagt i konkret feedback fra barnet og familien om både trivsel og samarbejdet med nøglepersoner.



Brug den systematisk indhentede dokumentation til løbende faglig vurdering af barnets situation

Den løbende og relevante information om barnets trivsel og hverdagsliv skal udløse rådgiverens fornyede vurdering af barnets situation. Det skal noteres, om oplysninger om barnet giver anledning til handlinger og i så fald hvilke. Det skal også dokumenteres, hvis rådgiveren vurderer, at der ikke er behov for justeringer på baggrund af de nye oplysninger. Det er vigtigt, at rådgiveren forholder sig aktivt til de nye oplysninger om sagens udvikling og ikke blot noterer dem i sagens journaler.



Eksempler på redskaber til systematisk dokumentation

KL's trivselslineal

KL's trivselslineal er et fælles fagligt værktøj til dokumentation. Det kan bruges til dialog om barnets trivsel og til vurdering af barnets progression.

FIT

Feedback Informed Treatment (FIT) er en evidensbaseret dialog- og evalueringsmetode, der er udviklet særligt til professionelle behandlere. Det anvendes i alle behandlingsforløb og har fokus på effekt og samarbejde. FIT består af to enkle skemaer. Skemaerne udfyldes hver gang, den professionelle og borgeren mødes i behandlingsprocessen.

Genogram

Et genogram er et redskab, der hjælper til at skitsere og opsummere en persons familieoplysninger. Det ligner et stamtræ, men fokuserer på mere specifikke aspekter af familieband og har et langt mere teknisk udseende. Et genogram består af tre faser: 1) Generel opbygning af barnets familiestruktur; 2) Indsamling af grundlæggende oplysninger om barnets familie; 3) Oversigt over familieforhold.

Signs of Safety

Signs of Safety er en metode til at vurdere tegn på fare og sikkerhed for barnet. Metoden har et overordnet mål om at skabe samarbejde og partnerskab med familien om en løsning, der kan skabe udvikling og trivsel for barnet. Metoden er inspireret af løsningsfokuseret korttidsterapi og en ressourceorienteret dialog og inkluderer en række praksisredskaber – blandt andet Signs of Safety-skemaet, De Tre Huse, Ord og Billeder samt elementerne i arbejdet med sikkerhedsplaner.



FIT er med til at skabe klarhed over hele forløbet, fordi det giver os mulighed for at foretage justeringer over tid. For mit vedkommende har jeg prøvet på den samme unge. Det hjælper os med at snakke om: Hvor var du sidst, hvor er du nu, er det det samme som sidst, hvad er behovet? Det er et godt redskab at snakke ud fra, og det giver os godt indblik i, hvor vi er, og hvad der skal gøres, hvis der skal gøres noget.

Rådgiver, Brønderslev Kommune





Silkeborg Kommune bruger et dialogværktøj til at vurdere og følge op på progression i barnets trivsel

Silkeborg Kommune styrker deres dialog om progression ved hjælp af et dialogværktøj og dermed også rådgivers beslutningsgrund for en socialfaglig vurdering. Redskabet hjælper til at holde fokus på netop barnets trivsel og på handleplanens mål – og dermed fokus på progression. Dialogværktøjet er Silkeborgs Kommunes egen version af trivselslinealen, som er nem at forstå for både rådgiver og familie og et godt udgangspunkt at tale ud fra på opfølgingsmøder.

Silkeborg Kommune oplevede, at opfølgningen på barnets trivsel og udvikling skete ud fra forskellige personafhængige metoder og redskaber. Det resulterede i, at dokumentationen ikke altid havde fokus på barnets progression, eller at det ikke altid var muligt at følge op på progression. Kommunen ønskede at opnå en mere systematisk og fælles faglig tilgang til dokumentation af barnets trivsel. Derfor begyndte kommunen at anvende deres egen tilpassede version af KL's dialogværktøj; trivselslinealen.

I forbindelse med opstarts- og opfølgingsmøder introducerer rådgiveren trivselslinealen for mødedeltagerne. Silkeborg Kommunes trivselslineal er en kombination af KL's trivselslineal og opsporingsmodellen TOPI, som allerede benyttes i kommunen. Med udviklingen af trivselslinealen er hensigten at kombinere logikkerne fra KL's trivselslineal med andre kendte redskaber fra almenområdet.

Trivselslinealen består af en kort introduktion til redskabet, en lineal med farvemarkeringerne rød, gul og grøn, enkelte overskrifter og tal.

Mødedeltagerne noterer hver for sig vurderinger på trivselslinealen, og efterfølgende er der en dialog om begrundelserne for vurderingerne. Mødedeltagerne får selv mulighed for at sætte ord på, hvad deres valgte vurdering betyder, da der ikke er fortrykt tekst, der beskriver det. Derefter har rådgiver mulighed for at spørge ind til de forskellige mødedeltageres vurdering, og hvad der skal til for, at vurderingerne bliver anderledes



Trivselslinealen har skabt en tæt dialog, fordi den åbner snakken. Frem for, at forældrene kun siger: "det går fint", så bliver det nemmere for dem at reflektere over: "hvad betyder det her for mig?"

Rådgiver, Silkeborg Kommune

Under de efterfølgende opfølgingsmøder sammenlignes deltagerens seneste og nyeste vurderinger, og baggrunden for de nye vurderinger drøftes. Ved at sammenligne med tidligere bliver det desuden muligt at både drøfte og vurdere, hvorvidt der opleves at være sket en udvikling i barnets trivsel (i forhold til handleplanen) og dermed progression.

Silkeborg Kommune oplever, at trivselslinealen som dialogværktøj bidrager til at ...

- fremme en systematisk og fælles dialog om udviklingen i barnets trivsel i relation til handleplanen.
- give rådgiver et grundlag for at kunne vurdere og dokumentere, om indsatsen har haft den ønskede virkning i forhold til udviklingen af barnets trivsel.
- inddrage familie og barn i udformning af mål for trivsel og placere barnets udvikling på en skala, som gør det nemmere at føre en konkret dialog over tid mellem alle relevante aktører i en sagsbehandling.
- formulere og revidere mål for et barns adfærd i samarbejde med barnet og nøglepersoner.



Gode råd

Trivselslinealen er et nemt redskab at anvende og kræver ikke ekstra møder eller forberedelse inden møderne:

- Tag redskabet i brug i starten af møderne for at sikre, at redskabet kommer til at udgøre et udgangspunkt for samtalerne.
- Brug redskabet som afsæt for at give støtte, så barnet kan opnå bedre trivsel og udvikling.
- Hjælp barnet og forældrene til at sætte ord og nuancer på, hvordan det vil se ud, hvis de havde scoret et højere eller lavere tal.

FIT (Feedback Informed Treatment) som prøvehandling



FIT styrker løbende information og dialog om trivsel i Brønderslev Kommune

Dialog- og evalueringsredskabet FIT understøtter, at barnet sætter ord på egen oplevelse og dermed selv er med til at vurdere fremskridt eller tilbagegang. Det giver rådgiveren et bedre billede af målpfyldelsen. Det giver også et bedre afsæt for at indhente viden om, hvorvidt indsatsen er målrettet og relevant for barnet.

Brønderslev Kommune ville gerne styrke samarbejdsalliancen mellem barn, familie og rådgiveren. Derfor valgte kommunen at afprøve redskabet FIT, som er en dialog- og evalueringsmetode, der beror på to skemaer. Det ene redskab, Outcome rating scale, måler barnets velbefindende. Det andet redskab, Session rating scale, måler barnets og familiens oplevelse af arbejdsalliancen mellem dem og rådgiveren. Redskabet skal understøtte, at barnets og familiens oplevelse inddrages, og at indsatsen løbende justeres med henblik på at optimere barnets progression.

Skemaerne udfyldes hver gang, rådgiveren, barnet og familien mødes. Rådgiverne i Brønderslev Kommune vurderer, at anvendelsen af FIT i myndighed i høj grad har bidraget til et styrket fokus på progression i sagsbehandlingen, idet rådgiver, barn og familie sammen forholder sig til, om der er sker forandringer i barnets trivsel og udvikling. Samtalerne bliver også i højere grad tilrettelagt med afsæt i konkret feedback fra barnet og familien om både trivsel og samarbejdet med nøglepersoner. Når barnet og familien inddrages på denne måde i samtalerne, er det tydeligt for rådgiveren, at der skabes motivation og bedre forudsætninger for, at barnet og familien handler og tager ansvar. Det gør det også er nemmere for rådgiveren løbende at få viden om barnets progression.

Brønderslev Kommune oplever, at FIT bidrager til, at ...

- møder med familien og barnet bliver mere dialogorienterede.
- fokus er på at afdække barnets og familiens oplevelse af både udfordringer og samarbejdet med de fagprofessionelle.
- det er nemmere for rådgiveren løbende at få viden om barnets oplevede trivsel.
- gøre det nemmere for rådgiveren at få viden om familiens oplevelse af kontakten og dermed nemmere at justere kontakten til familien med henblik på at opnå den stærkest mulige samarbejdsalliance.

Det giver et godt indblik i, hvordan barnet har det, og gør det nemmere at komme ind til problemstillingen: Hvad har ændret sig siden sidst?

Rådgiver, Brønderslev Kommune



Gode råd

Introduktionen af FIT i myndighedsafdelingen stiller store krav til ledelsen. Både hvad angår ledelse af forandringsprocessen og afklaring af faglige og metodiske problemstillinger. Det er vigtigt at være opmærksom på følgende:

- **Lav en grundig faglig introduktion** til medarbejderne, da der let opstår mange tvivlsspørgsmål om besvarelse af de to skemaer.
- **Udpeg faglige ressourcepersoner**, der i dagligdagen kan besvare spørgsmål og introducere nye medarbejdere.
- **Imødekom usikkerhed**, når nogle medarbejdere er bekymrede for, om de får 'karakterer' af barnet og familien.
- **Vær opmærksom på undtagelser**, hvor barnet og familien ud fra en faglig vurdering ikke skal besvare skemaet (f.eks. meget konfliktfyldte forløb, børn med kognitive vanskeligheder).
- **Husk at afsætte tid** til at anvende og øve sig i redskaberne, f.eks. understøttet af læringsgrupper.
- **Husk it-understøttelse**, der gør det muligt at besvare skemaer via telefon eller iPad.



Fælles skabelon til statusudtalelser skaber ensartet og mere konkret opfølgning i Herlev Kommune

Fælles skabelon mellem udfører, almenområdet og rådgiveren bidrager til systematisk dokumentation af barnets trivsel og udvikling. Skabelonen understøtter, at der bliver fulgt op på de konkrete mål, så rådgiveren kan foretage en samlet vurdering af, hvorvidt der er behov for justeringer af indsatsen.

Herlev Kommune oplevede, at opfølgninger ikke altid var direkte og systematisk relateret til målene for indsatsen. Derfor udviklede kommunen en fælles skabelon for statusbeskrivelse. Den sikrer, at forskellige faggrupper forholder sig til målene, når de beskriver status for barnets trivsel og udvikling. Samtidig understøtter den fælles skabelon en ensartet tilgang til opfølgning med konkrete og tydelige beskrivelser af virkningerne af indsatserne.

Den fælles skabelon bruges til statusbeskrivelser, som udarbejdes forud for opfølgingsmøder. Skabelonen udfyldes af udfører og almenområdet. Når statusbeskrivelsen er udfyldt, gennemgår udfører den med familien, hvorefter den sendes til rådgiveren. På opfølgingsmøderne rammesætter skabelonen det fælles faglige fokus på, hvorvidt målene er opnået, og hvad der er gjort for at opnå målene.



Seneste statusmøde var så fedt – alt står konkret. Familien fik følelsen af, at de var inkluderede. Målene var klare. Der var rigtig god dynamik i mødet. Førhen snakkede man om det ene og det andet og brugte meget tid på sagsbehandling. Nu formulerer vi målene og godkender handleplaner til selve mødet.

Rådgiver, Herlev Kommune

Den fælles skabelon i Herlev Kommune bidrager til, at ...

- det bliver genkendeligt for alle, hvad der forventes, at de skal forholde sig til.
- der er tættere og mere trygt samarbejde med familien for både udfører og rådgiveren, og det bliver tydeligere for familien, hvad der skal ske.
- det er lettere at følge op på målene.
- der sker løbende justeringer af indsatsen, fordi skabelonen understøtter en opmærksomhed på ændringer i barnets trivsel og udvikling.



Gode råd

- Arbejd med at udvikle en fælles forståelse af ord og begreber, da det er en forudsætning for, at alle kan arbejde i den fælles skabelon.
- Sørg for, at en ledelsesrepræsentant bliver skabelonambassadør, så rådgiveren, udfører og almenområdet ved, hvem de skal spørge om hjælp.
- Brug fem minutter på hvert personalemøde til at tale om erfaringer og stille spørgsmål til skabelonen.
- Vær opmærksom på, hvad den fælles skabelon kræver af it.

Opfølgningsmøder i opfølgningspraksis

En vellykket systematisk opfølgningspraksis kræver, at rådgiveren forbereder og afholder opfølgningsmøder med fokus på barnets trivsel og udvikling, og at familien inddrages i arbejdet med at følge op på og revidere målene. Opfølgningsmøder skal derfor tilrettelægges som en dynamisk og dialogbaseret proces med fokus på, hvordan barnet har det, hvordan indsatsen har påvirket barnets trivsel, udvikling og hverdagsliv, og om der er behov for at justere målene.

I dette kapitel får I indblik i dynamiske og dialogbaserede opfølgningsmøder. Kapitlet byder også på inspiration fra partnerskabskommunerne med prøvehandlinger inden for opfølgningsmøder.

Forbered og afhold opfølgningsmøder med fokus på barnets udvikling i forhold til både mål og trivsel

Rådgiver skal både gennem planlægning af dagsorden og forventningsafstemning med deltagerne forud for og under selve mødet fastholde et fokus på udvikling i forhold til målene for indsatsen og barnets progression. Det gør, at der til opfølgningsmødet skal fokuseres specifikt på barnets udvikling i forhold til mål og trivsel frem for, at det bliver en mere generel samtale om barnets og familiens dagligdag.

Formuler og revider målene for barnets adfærd i samarbejde med barnet, familien og andre relevante parter

Målene skal være enkle og klare, så de skaber motivation for det efterfølgende arbejde. Enkle og klare mål gør det også nemmere for alle parter at forstå og følge op på dem. Under opfølgningsmøderne skal fokus være på familiens perspektiv om, hvordan det går, på at tage udgangspunkt i faglig viden, og at drøftelserne skal være forståelige for familien.

Ud over barnet og familien bør rådgiveren inddrage de parter, som kan støtte barnet og familien i at nå målene (såsom netværk, skole og udfører). Hvis netværket deltager, skal rådgiveren tydeliggøre roller

og ansvar, så der ikke er tvivl om, hvilke aktører der har ansvaret for at understøtte barnet og familien i arbejdet med målene og på hvilken måde. Det er dog vigtigt, at rådgiveren overvejer, hvor mange deltagere der skal deltage i opfølgningsmøder, da det er afgørende, at familien og barnet oplever møderne som trygge. Eksempelvis understøtter Herlev Kommunes fælles skabelon til statusudtalelser, at målene er tydelige for alle parter og dermed nemmere at følge op på. Det samme gælder Silkeborgs Kommunes brug af trivselslineal og Brønderslevs Kommunes brug af FIT.



At man har fokus på, hvad der skal ske for barnet frem for kun, hvad forældrene skal gøre. Vi er her for at se på barnets trivsel, så indsatsen skal spidises til, så vi har fokus på barnet.

Rådgiver, Roskilde Kommune



Afhold opfølgningsmøder, hvis den faglige vurdering indebærer justeringer af indsatsen

Rådgiveren kan gennem den tætte kontakt få nye informationer om barnets situation. Det skal udløse rådgiverens faglige vurdering, om de nye informationer har betydning for den iværksatte indsats. I så fald der er behov for justeringer, skal rådgiveren afholde et nyt opfølgningsmøde.



Signs of Safety-skemaet skaber større ejerskab og bedre sammenhæng i sagsbehandlingen i Roskilde Kommune

Signs of Safety-skemaet koblet til handleplansmålene som gennemgående struktur på opstarts- og opfølgingsmøder i Roskilde Kommune skaber sammenhæng samt fælles forståelse og sprog blandt alle aktører; barnet, familien, rådgiveren og udfører.

Roskilde Kommune ville gerne skabe en fælles struktur for opstarts- og opfølgingsmøder. Derfor er Roskilde Kommune begyndt at koble handleplansmålene til Signs of Safety-skemaet.

Roskilde Kommune bruger Signs of Safety-skemaet som grundlag for risikovurdering og formulering af mål, hvor kommunen på opstartsmødet i samarbejde med familien sætter ord på tre konkrete spørgsmål med henblik på at løse udfordringerne. De tre spørgsmål er:

- **Hvad bekymrer?** (Tidligere skade, fremtidig fare og komplicerede faktorer).
- **Hvad fungerer?** (Styrker, ressourcer og sikkerhedsfaktorer).
- **Hvad skal der ske?** (Fremtidig sikkerhed og mål).

Skemaet bliver skrevet på en tavle, og rådgiveren faciliterer dialogen, som barn, familie og netværk indgår i. Hvert handleplansmål gennemgås med udgangspunkt i de ovenstående tre spørgsmål. Et handleplansmål kunne være, at et barn skal afslutte folkeskolens afgangsprøve. Familien og netværket bidrager med deres bekymringer i forhold til at nå målet, eksempelvis at barnet har meget fravær. Det gælder både i forhold til at bevidne progressionen og som aktiv part i at styrke barnets trivsel. Dernæst bidrager familien og netværket med deres viden om, hvad der fungerer godt for at minimere barnets fravær. Det kan eksempelvis være, at barnet kommer i skole de dage, hvor barnet følges

med en klassekammerat. I den sidste søjle (ønsket adfærd) noteres forslagene til, hvad der skal ske, for at målet kan nås. Metoden skaber gennemsigtighed i forhold til familiens ressourcer og udfordringer. Det understøtter også, at familien kommer til orde på mødet, og det bliver konkret, hvad der skal følges op på, hvilket skaber ejerskab hos familie og netværk.

Roskilde Kommune oplever, at Signs of Safety-skemaet bidrager til, at ...

- der skabes øget ejerskab og dermed bedre muligheder for progression. Dette er gældende for alle aktører.
- der skabes et fælles sprog, så det er nemmere at følge op gennem fælles forståelse af, hvad bekymringen er, hvilke styrker og ressourcer der er, og hvad der er målene for den indsats, der bliver sat i værk.
- der er øget sammenhæng og samarbejde mellem rådgiveren og udfører.
- der er et styrket samarbejde mellem alle aktører, der gør det mere naturligt løbende at genbesøge de aftalte mål i forløbet mellem opstarts- og opfølgingsmødet for eventuelt at justere indsatsen. I stedet for at målene alene er noget, der tages op i statusrapporter og til opfølgingsmøder.
- familien oplever, at møderne sætter fokus på deres ønsker, ideer og præferencer, og at målene står tydeligere.



Koblingen mellem Signs of Safety-skemaet og handleplansmål giver dialogen en mere konkret karakter med udgangspunkt i familiens situation. Vi får familiens og netværkets blik på de aktuelle vanskeligheder samt ideer og konkrete handlingsforslag til, hvordan målene kan nås – eventuelt med hjælp fra netværket.

Teamkoordinator, Roskilde Kommune



Gode råd

- Vær opmærksom på, at rådgiveren skal være rammesættende og faciliterer en dialog, hvor barnet og familien indgår.
- Brug også Signs of Safety-skemaet som et effektivt referatværktøj. Skemaet kan udfyldes i fællesskab på mødet og kræver kun simpel færdiggørelse efter mødet.