



Resultatopfølgning

Vejledning til dokumentationsstrategi og
planlægning

Netværksinddragende Metoder

Resultatopfølgning for Netværksinddragende Metoder

Vejledning til dokumentationsstrategi og planlægning

Denne vejledning er skrevet til jer, som skal planlægge og udforme en dokumentationsindsats til resultatopfølgning for netværksinddragende metoder i en kommune. Vejledningen beskriver en model for resultatopfølgning, som er udviklet i forbindelse med et sats15-projekt om udbredelse af netværksinddragende metoder.

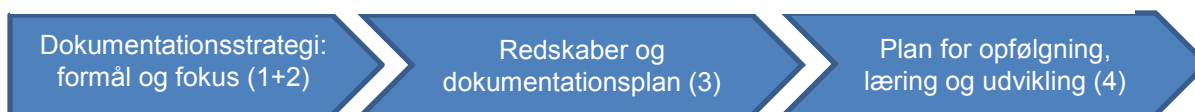
Vejledningen er bygget op om fire centrale spørgsmål:

1. **Hvad skal dokumentationen give viden om?**
2. **Hvad skal denne viden bruges til?**
3. **Hvordan skal dokumentationen indsamles?**
4. **Hvordan skal opfølgningen foregå?**

Vejledningen hjælper jer med at sætte ord på, hvilken viden jeres dokumentation skal give, og hvordan denne viden skal anvendes. Det drejer sig både om en række strategiske valg og om konkret planlægning af dokumentationsindsatsen – spørgsmål der kræver involvering af både ledelse og medarbejdere.

Hvert af de fire spørgsmål, som en dokumentationsstrategi og en dokumentationsplan bør give svar på, er beskrevet nedenfor. Til slut findes et refleksionsskema med arbejdsspørgsmål, som kan bruges til planlægningen af dokumentationsindsatsen (Tabel 2).

Figur 1 Faser og fire centrale spørgsmål i planlægningen af dokumentationsarbejdet



1. **Hvad skal dokumentationen give viden om?**

Fokus for jeres dokumentationsarbejde er et strategisk valg, der bør afhænge af den faglige ramme for arbejdet med netværksinddragende metoder. Derfor er udarbejdet en fælles forandringsteori for netværksinddragende metoder, som udpeger de forventede resultater på umiddelbart, mellemlangt og langt sigt. Forandringsteorien indeholder to spor – ét som viser resultaterne for barnet/den unge, familie og netværk (Figur 3), og ét som viser resultaterne knyttet til sagsbehandlingen og de løsninger, som findes (Figur 4).

I modellen for resultatopfølgning indgår elementer fra tre af forandringsteoriens faser (Tabel 1):

Tabel 1

Registrering af anvendte metoder, målgrupper og sagsbehandling	Evaluering af inddragelse	Nøgletal for foranstaltningmønster
<p>Den konkrete registreringsform bør findes under hensyntagen til den eksisterende dokumentationspraksis og sagsgange i jeres organisation.</p> <p>Hvilke oplysninger findes allerede i fagsystemerne, og hvilke skal indsamles?</p> <p><i>Vejledningen indeholder en kort case-beskrivelse med eksempler til inspiration.</i></p>	<p>Inddragelsen i udarbejdelsen af en realistisk plan evalueres gennem systematisk efterspørgsel af feedback fra barn, forældre og netværk.</p> <p><i>Der henvises til evalueringsskemaer til indhentelse af feedback.</i></p>	<p>Foranstaltningmønsteret følges ved hjælp af nøgletal for <i>indsatstrappen</i>.</p> <p><i>Der henvises til særskilt vejledning til opgørelse og anvendelse af nøgletal.</i></p>

Med afsæt i forandringsteorien kan I drøfte, hvilke resultater og implementeringsforhold, det er særligt vigtigt for jer at have fokus på i jeres afdeling eller kommune. Under en opstartsfasen vil det være vigtigt at have fokus på, om metoden skal anvendes hos alle børn, som har potentielt behov for støtte efter serviceloven, eller om metoden anvendes hos særlige målgrupper, og om det faktisk lykkes at inddrage familie og netværk som tilsigtet. Det skyldes, at netværksinddragelsen er en afgørende forudsætning for hele den følgende kæde af forventede resultater.

Det vil også være relevant at dokumentere, om anvendelsen af netværksinddragende metoder fører til anderledes – og mindre indgribende – løsninger for barnet eller den unge. I kan derfor vælge at følge, om der sker ændringer i foranstaltningmønsteret på jeres område.

De langsigtede mål om læring, deltagelse og trivsel er retningsgivende for arbejdet med udsatte børn og unge. Introduktionen af systematisk brug af netværksinddragende

Case: Registrering og evaluering i Esbjerg

I forbindelse med implementeringen af familierådslagning i Esbjerg Kommune, har familierådgiverne registreret, for hvilke målgrupper og i hvilke sagstyper, metoden er anvendt. I hver sag har familierådgiveren registreret sin vurdering af, i hvor høj grad familierådslagningens plan har været dækkende for formålet med indsatsen.

Registreringen har givet mulighed for opfølgning på, i hvor mange tilfælde sagen har kunnet afsluttes uden videre foranstaltning efter den første eller den opfølgende familierådslagning.

Projektleder ved Familierådgivningen, Anne-Mette Sandgaard, fortæller, at det fx kan være når en familie har udtrykt behov for en støtte-kontaktperson, men en person i netværket har påtaget sig denne rolle, så det ikke er nødvendigt med en foranstaltning.

Det er også muligt at evaluere, om der er målgrupper eller sagstyper, hvor det i særligt mange tilfælde lykkes at finde løsninger i netværket.

I pilotfasen er registreringen sket i et særskilt registreringsark, som er opgjort manuelt. I fasen med fuld implementering er registreringen overgået til journalsystemet (DUBU). Her følges også op på, hvor mange af de lukkede sager, der genåbnes, og på årsagerne hertil.

metoder i jeres kommune er ét blandt mange initiativer og indsatser, som kan medvirke til at nå dette mål. Opfølgning på de langsigtede mål vil derfor ofte naturligt indgå i en opfølgning på indsatserne på jeres område i en større sammenhæng.

2. Hvad skal denne viden bruges til?

Jeres valg af fokus for dokumentationsarbejdet hænger også sammen med det anvendelsesformål, som dokumentationen skal tjene. Et klart formuleret formål med dokumentationsarbejdet er vigtigt for at undgå, at I indsamler dokumentation, der ikke giver værdi til jeres arbejde.

Ledelsesinformation – målopfølgning

På ledelsesniveau vil I måske bruge dokumentationen til målopfølgning og ressourcestyring på jeres område. Hvis der fx er fastsat mål for, hvor stor en andel af de samlede anbringelser, som anbringelser i netværk af børn, hvis behov bedst kan imødekommes ved netværksanbringelse, skal udgøre, kan I anvende resultatdokumentationen til opfølgning på målopfølgningen.

Faglig refleksion i teamet – læring

Dokumentationen af målopfølgning besvarer ikke i sig selv spørgsmålet om, hvorfor målet er opfyldt eller ikke opfyldt. For afdelingen eller teamet vil det afgørende spørgsmål ofte være, hvad der skal til for at opnå de ønskede resultater. Et væsentligt anvendelsesformål for dokumentationen vil derfor være at udtrække læring om sammenhænge mellem anvendelse af metoderne og de dokumenterede resultater. Hvad skal der til for, at familie og netværk involveres og medvirker til gode løsninger for barnet? Eller hvorfor lykkes netværksinddragelsen bedre for visse målgrupper end for andre?

3. Hvordan skal dokumentationen indsamles?

Næste skridt er at tage stilling til, hvem der skal indsamle dokumentationen, og hvordan det skal foregå.

I modellen indgår følgende redskaber til dokumentation:

- Skemaer til evaluering af inddragelse: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling-born-og-unge/netvaerksinddragende-metoder> (findes under den enkelte metodes "Redskaber").
- Vejledning til nøgletalskatalog for indsatsstrappen: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling-born-og-unge/netvaerksinddragende-metoder> (findes under den enkelte metodes "Redskaber").

Spørgsmål til overvejelse:

- Skal registreringen af anvendelsen af metoderne foregå i særskilte registreringsark eller i det sædvanlige journalsystem?
- Er det sagsbehandleren eller samordneren (ved familierådslagning), der skal bede borgerne om feedback på inddragelsen, og skal det foregå efter hvert netværksmøde / familierådslagning?

- Skal Socialstyrelsens evalueringsredskaber suppleres med andre dokumentationsredskaber?
- Hvem trækker nøgletal om udvikling i foranstaltningmønsteret, og hvor ofte skal det ske? Skal tallene findes i jeres journalsystem som fx DUBU, eller er tallene i jeres økonomisystem mere nøjagtige?

4. Hvordan skal opfølgningen foregå?

Planlægningen af opfølgningen skal sikre, at den viden, som dokumentationen kan give, bliver tilgængeligt for alle og anvendt i jeres organisation. Dokumentationen vil have forskellige målgrupper med forskellige vidensbehov. Det er derfor vigtigt at gøre sig klart, i hvilke fora dokumentationen skal anvendes, og hvordan den skal drøftes.

Den bedste vej til god og faglig relevant dokumentation er, at de medarbejdere, der indsamler dokumentationen, også selv anvender den til opfølgning og læring. Det medvirker til gyldige og pålidelige data, som også kan anvendes i fx ledelsesinformationsrapporter.

Hvad kan vi lære om metoder og resultater? - Faglig refleksion

På møde i teamet eller afdelingen kan I stille en række spørgsmål til jeres dokumentation og drøfte, hvilke svar der kan gives. Spørgsmål om sammenhæng mellem metoder og resultater kan være:

- Anvender I metoderne til de målgrupper og i de sagstyper, som det var planlagt? Hvornår lykkes det/lykkes det ikke at anvende metoderne?
- Oplever barnet/den unge, forældre og nøglepersoner i netværket at være blevet inddraget?
- Er der målgrupper, som metoden virker bedre for end andre?
- Hvis I anvender mere end én netværksinddragende metode, er der da forskel på, hvor godt metoderne virker for forskellige målgrupper?
- Hvor mange sager kan afsluttes uden videre foranstaltning efter familierådslagning eller inddragende netværksmøde?
- Kan I se en udvikling i det samlede foranstaltningmønster, som går "ned ad indsatstrappen"?
- Er der forhold, som ikke er indeholdt i forandringsteorien, som er afgørende for resultaterne?
- Kan anvendelsen af metoderne forbedres, så vi opnår bedre resultater?

Refleksion over dokumentationspraksis

Når I har opnået erfaringer med dokumentationsindsatsen kan I også bruge opfølgningen til drøftelse af jeres dokumentationspraksis. Fx:

- Hvordan fungerer anvendelsen af de valgte dokumentationsredskaber i praksis? Opnår I værdifuld feedback fra borgerne? Skal redskaberne suppleres med andre spørgsmål? Er der spørgsmål, som ikke fungerer i dialogen med borgerne?
- Opfylder dokumentationen de vidensbehov hos teamet, afdelingen og ledelsen, som fremgår af dokumentationsstrategien?
- Hvor er der behov for at ændre jeres dokumentationspraksis?

Kvalitetscirklen

Resultatdokumentation og Evaluering – håndbog for sociale tilbud (Socialstyrelsen 2016) beskriver en generel model for læring og kvalitetsudvikling ved hjælp af resultatdokumentation. Håndbogen kan findes på Vidensportal.dk

Modellen er baseret på kvalitetscirklen med de fire trin: Planlæg, Udfør, Analyser og reflekter, Tilpas. Efter en indledende afklaringsfase (fase 1) formuleres dokumentationsstrategi og dokumentationsplan i faser under **Planlæg**, og indsamlingen af dokumentation sker under **Udfør**.

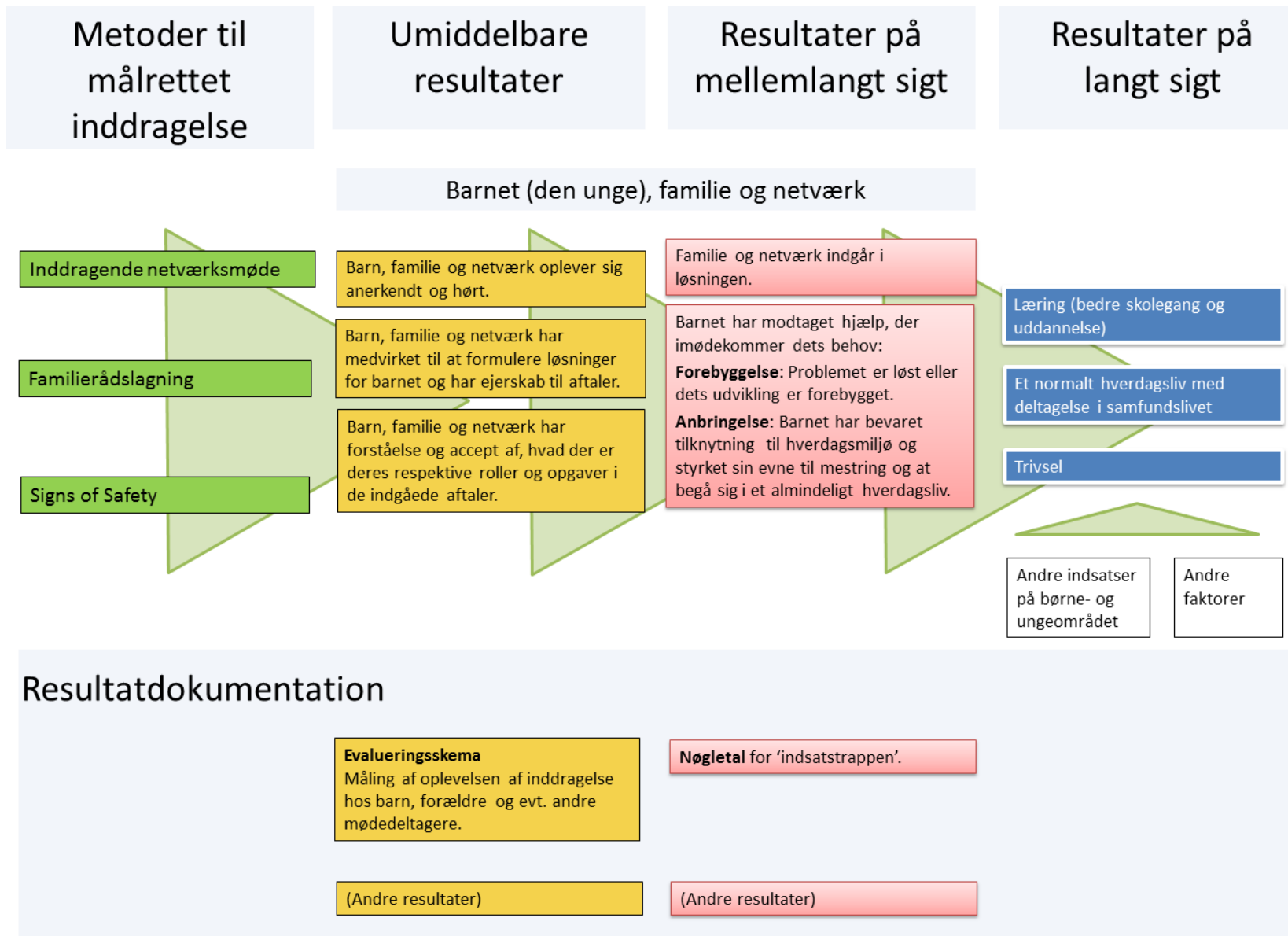
I faserne **Analysér og reflektér** uddrages læring om den anvendte metode og dokumentationspraksis, og under **Tilpas** anvendes læringen både til udvikling af de indsatser, hvor metoden anvendes, og til tilpasning af dokumentationspraksis, så dokumentationen kan give svar på de væsentligste spørgsmål.

Arbejdet efter kvalitetscirklen er principielt aldrig slut. Efter tilpasning af indsatser (fx anvendelsen af netværksinddragende metoder) og af dokumentationspraksis er man klar til at gå igennem faserne i kvalitetscirklen igen.

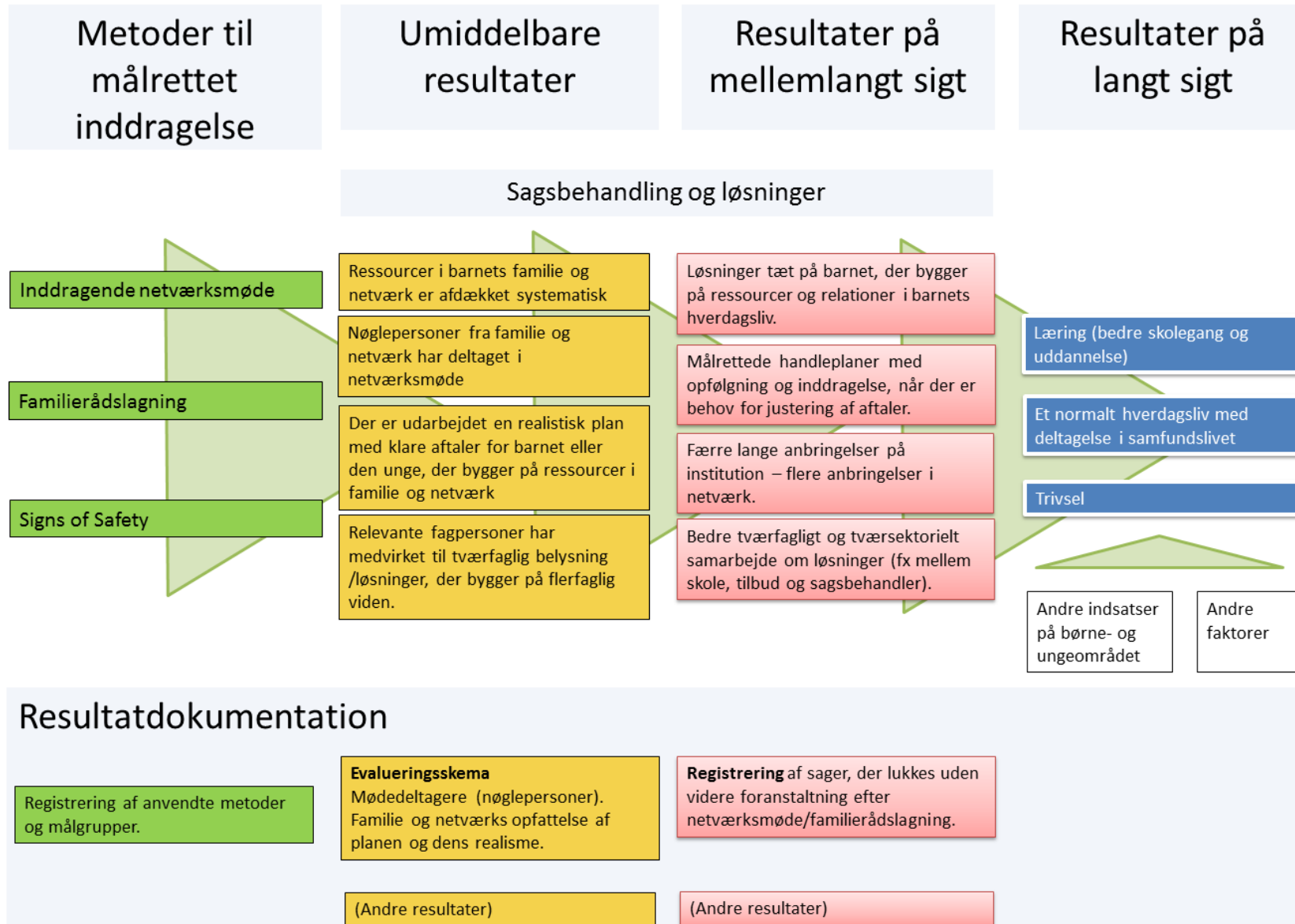
Figur 2 Kvalitetscirklen (Socialstyrelsen 2016)



Figur 3 Forandringsteori for netværksinddragende metoder – Barnet (den unge), familie og netværk



Figur 4 Forandringsteori for netværksinddragende metoder – Sagsbehandling og løsninger



Tabel 2 Skabelon til dokumentationsplan med de fire centrale spørgsmål - *eksempler på udfyldelse i kursiv*

Dokumentationsstrategi: fokus og anvendelsesformål (1+2)		Redskaber og dokumentationsplan (3)	Plan for opfølgning, læring og udvikling (4)
Vi har brug for viden om...	Denne viden skal vi bruge til...	Vores aftaler om dokumentation og opfølgning <ul style="list-style-type: none"> • Hvem indsamler den - hvordan? • Hvordan sker opfølgning? 	
Implementeringen af metoder			
<i>Fx: Hvilke metoder anvendes for hvilke målgrupper eller sagstyper?</i>	<i>Fx: Opfølgning på om metoder anvendes som planlagt og hos den forventede målgruppe / sagstype.</i>	<i>Fx: Sagsbehandleren registrerer, hvilke metoder, der er anvendt, og hvem der har deltaget i netværksmøde. Oplysninger registreres i fagsystem eller særskilt registreringsark. Samlet opgørelse over anvendte metoder og målgrupper drøftes på teammøde.</i>	
Resultater på kort sigt			
<i>Fx: Oplever barn, forældre og netværk sig anerkendt og hørt?</i>	<i>Fx: Opfølgning på om inddragelsen er lykkedes, eller om der er behov for justeringer i arbejdet.</i>	<i>Fx: Sagsbehandleren indhenter feedback fra barn, forældre og netværk efter netværksmøde eller familierådslagning. Sagsbehandleren drøfter feedbacken med barn og forældre og netværk. Den samlede udvikling i feedbacken vedr. inddragelse drøftes på teammøde.</i>	

Resultater på mellemlangt sigt		
<i>Fx: Bakker barn, forældre og netværk fortsat op om den aftalte løsning?</i>	<i>Fx: Opfølgning på, om det lykkes at give barn, forældre og netværk ejerskab, så de medvirker til de aftalte løsninger.</i>	<i>Fx Sagsbehandler afholder opfølgende netværksmøde eller familierådslagning og indhenter feedback. Feedback drøftes med barn, forældre og netværk. Den samlede udvikling i sagerne drøftes på teammøde.</i>
<i>Fx: Lykkes det at inddrage netværket i forebyggende indsatser?</i>	<i>Fx: Opfølgning på, i hvor stor en andel sager, sagen kan afsluttes efter familierådslagning eller inddragende netværksmøde.</i>	<i>Fx: Sagsbehandleren registrerer sager, som henlægges uden videre foranstaltning efter familierådslagning/netværksmøde (første eller opfølgende). Der følges op på, hvor stor en andel disse sager udgør af det samlede antal sager, hvor metoden er anvendt. Der følges også op på, hvor mange af de henlagte sager, der genåbnes igen.</i>
<i>Fx: Udviklingen i indsatser og foranstaltningsmønstre i forhold til "indsatstrappen".</i>	<i>Fx: Opfølgning på, om det lykkes at finde løsninger, der bygger på ressourcer og relationer i barnets hverdagsliv.</i>	<i>Fx: Medarbejder i stab eller økonomifunktion trækker nøgletal fra fagsystem og opstiller nøgletalsrapport fx hver 6. måned. Nøgletallene drøftes og kommenteres på afdelingsmøde og derefter i ledergruppen.</i>
Resultater på langt sigt		(Indgår ikke i Model for resultatopfølgning)
<i>Fx: Socialt udsatte børn og unges... - trivsel - skolegang - uddannelse - (andet)</i>	<i>Fx: Opfølgning på, om vi når vores mål for socialt udsatte børn og unges læring og trivsel.</i>	<i>Fx: Opfølgning på de langsigtede mål sker i forbindelse med opfølgning på den samlede indsats for udsatte børn og unge i kommunen.</i>