



# BERGEN KOMMUNE

Utvalg for helse og sosial 14.02.24

Rønnaug Frøiland

# Hvordan forbedrer og utvikler vi Barnevernet i Bergen

Forbedringsarbeid og utviklingsinnsatser



BERGEN  
KOMMUNE

# Beskrivelse av utfordringsbildet



2019: Fjeld-rapporten.



2022: Deloitte-rapporten



## Barnevernskrisen i Bergen: Byrådet går av

Byrådsleder Roger Valhammer (Ap) i Bergen går av etter knusende kritikk av kommunens barnevernstjeneste.

2023: Barnevernkrisen



BERGEN  
KOMMUNE

# Sommeren 2023

## 1. VISMA



BEKYMRINGSFULLT: - Vi gjør nå alt vi kan for å få oversikt og rette opp i det som har skjedd, sier byråd for barnevern og sosiale tjenester, Line Berggreen Jacobsen.  
Bilde: Andrew Buller

Nesten alle de slettede bekymringsmeldingene kom fra offentlige aktører

En teknisk feil hos leverandøren av fagsystemet for barnevernet er avdekket etter at Bergen kommune oppdaget at bekymringsmeldinger ikke nådde frem. 19 av 21 var fra offentlige aktører.

## 2. Straffesaksforsendelser



INFORMERTE PRESSEN: Byråd for barnevern og sosiale tjenester Line Berggreen Jacobsen og byrådsleder Rune Bakervik.  
Bilde: Ann-Kristin Loodtz

Følger opp bekymringsmeldinger fra politiet som ikke har nådd frem

Barneverntjenesten er i full gang med å følge opp oversendelser og bekymringsmeldinger fra politiet som ikke har nådd frem på grunn av politiets feilbruk av Altinn i kommunikasjonsen med kommuner.

## 3. ALTINN

Starter granskning: Tusenvis av meldinger fra barnevernet kom ikke frem

Først oppdaget Bergen kommune to saker. Så innså de at problemet gikk helt tilbake til 2018.

Publisert: 30. august



BERGEN  
KOMMUNE



# Forbedringskultur = oppdage og håndtere avvik



Bekymringsmeldinger ble slettet: Bergen kommune har avdekket en «ekstremt alvorlig» feil i Vismas...

## Frustrasjon i barnevernet: – Man burde juble for at Bergen oppdaget dette

I stedet fremstilles saken om de tapte bekymringsmeldingene som en feil i barnevernet, mener tillitsvalgt.



– Dette viser at barnevernet i Bergen er styrket, mener Renathe Remes Øen. FOTO: JANNICA LUOTO (ARKIV)

## 26 kommuner har funnet avvik i varslingsystem i barnevernet

26 kommuner har meldt at de har oppdaget avvik i den tekniske løsningen som tar imot bekymringsmeldinger i barnevernet.



BERGEN  
KOMMUNE

# Forbedringsarbeidet



BERGEN  
KOMMUNE

# Kjente risikoer og utfordringer

## Rekruttere og beholde

Høy turnover

Behov for økt kompetanse: myndighetsutøvelse, forvaltning, rolleforståelse og kommunikasjon

Manglende arenaer for erfaringsutveksling og læring på tvers av tjenester

Saksoppfølging og veiledning

## Kvalitet og internkontroll

Mangler i beslutningsprosesser, analyser og begrunnelser

Sentrale rutiner er ikke vedlikeholdt, oppdatert og kjent.

Store variasjon i dokumentasjon av medvirkning og faglige vurderinger.

Ikke i tilstrekkelig felles forståelse av og praksis i tjenesten for undersøkelser

Utfordringer knyttet til kvalitet på prosesser knyttet til plassering og oppfølging i fosterhjem

Mangler i tiltaksplaner og de blir ikke evaluert godt nok

## HMS

Ikke systematisk nok HMS-arbeid i tjenestene

En betydelig andel ansatte melder sjelden eller aldri avvik som oppstår

Det blir ikke satt inn tiltak for å hindre at HMS-avvik ikke oppstår igjen

HMS-arbeid blir ikke godt nok dokumentert

Manglende oppfølging av planer om fysisk samlokalisering

## Ledelse og virksomhetsstyring

Ikke god nok forankring, kjennskap og lojalitet til nye system i alle ledd i organisasjonen

For mange mål og krav, som oppleves å gå på tvers av hverandre

Utfordrende å finne balansen mellom forsvarlig drift og utvikling

Det er i liten grad etablert prosesser for fleksibel bruk av personell på tvers av avdelinger

Manglende eierskap hos kontaktpersoner til mål og satsinger fra sentralt nivå



# Arbeid med tiltakene basert på fire arbeidsgrupper

Deloitte's 14 anbefalte tiltak for forbedring av barneverntjenesten	
1. Etablere overordnet plan for utviklings- og forbedringsarbeid og sikre forankring	8. Forbedret organisering av mottak og vurdering av bekymringsmeldinger
2. Tilrettelegge for samhandling, erfaringsutveksling og felles praksis	9. Sikre etterlevelse av lovkrav
3. Felles rutiner og prosedyrer	10. Kompetanseheving: Forvaltningsforståelse og myndighetsutøvelse
4. Systematisk ledelse og oppfølging	11. Kompetanseplaner basert på systematiske analyser
5. Tydelige rollebeskrivelser	12. Forbedrede veiledningsstrukturer
6. Rapportering til bystyret vedrørende utviklingstrekk, risiko og planlagte tiltak	13. Måltrettet arbeid for å redusere turnover
7. Tilstrekkelig kvalitet på dokumentasjon	14. Alle avvik meldes og utbedres, særlig med fokus på HMS - avvik

Rekruttere og beholde

Kvalitet og internkontroll

Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Ledelse og virksomhetsstyring





# Implementering av forbedringstiltakene: Status

- ✓ Trainee-prosjekt
- ✓ Mentorordning
- ✓ Prosessveiledning
- ✓ Kompetanseplan for nytilsatte

- ✓ Superbrukere i alle enheter
- ✓ Integreere bruk av styringssystemer
- ✓ Fast opplæring hver 14. dag

- ✓ HMS-undersøkelse
- ✓ HMS møter med avdelingsledere
- ✓ HMS fast punkt på møter i barneverntjenesten

- ✓ Tjenestestøtte-programmet
- ✓ Redusert antall indikatorer
- ✓ Forbedret møtestruktur
- ✓ Pågående, ledelse og kultur



# Oppfølging og rapportering høsten 2023

- Ledermøter i enheten
- Identifisere risiko (for gjennomføring) og tiltak
- Oppfølging og rapportering hver 14. dag fra enhetsledere til etatsdirektør
- Tett dialog mellom etatsdirektør og kommunaldirektør og jevnlig møter med byråden

Aktiviteter siste 14 dager		Aktiviteter neste 14 dager	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktivitet: Gjennomføring og måling av kompetanseplaner. 55 av 61 er i gang. Sendt ut ros og påminning.</li><li>• Aktivitet: Det jobbes med personalmapper i BK360.</li><li>• Aktivitet: Satt av tid på avdelingsmøte til å besvare spørreundersøkelse</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktivitet: Presentere mål og indikatorer på kontormøte.</li><li>• Aktivitet: Refleksjon over <u>rekrutere</u> og beholde på ledermøte.</li><li>• Utprøving saksoppfølging i gruppe i en avdeling.</li></ul>	

  

Risiko	Risikoreducerende tiltak	Fremdrift - overordnet	
Fravær i ledergruppen (Mangler 2 avdelingsledere, 1 konstituert)	Egen handlingsplan	M1	●
Superbrukerne opplever ikke i dag å ha spesielt høy kompetanse.		M2	●
		M3	●
		M4	●
		M5	●
		M6	●



# Viktige utviklingstiltak



BERGEN  
KOMMUNE

# Permanent felles mottak for bekymringsmeldinger

- Likere og raskere behandling av bekymringsmeldinger
  - Bedre informasjons- og drøftingsmuligheter for de som melder bekymring
  - Saker med lav bekymring løses raskt – bedre for brukere og tjenestene
  - De fire byområdevisse barneverntjenestene avlastes i:
    - Meldingshåndtering
    - Undersøkelser med lav bekymring
    - Akuttarbeid
- Økt kapasitet i saksarbeidet og til forbedring og utvikling av tjenesten



# Digibarnevern



- Bergens digitale barnevern (Digibarnevern) er et pågående prosjekt som inngår i en nasjonal satsing.
- Innføring av nytt fagsystem Modulus er en hovedleveranse.
- Modulus er også et kvalitetssystem
- Oppstart Modulus i Bergens barneverntjeneste var 30.01.24



# Tjenestetøtteprogrammet

Bistår barnevernstjenesten i sitt utviklingsarbeid

**Del av Barne- og familiedepartementets strategiplan 2018-2024 «Mer kunnskap - bedre barnevern».**

Målsetting:

- Styrke kvaliteten på barneverntjenestenes arbeid med undersøkelser og beslutninger
- Styrke kvaliteten på barneverntjenestens samarbeid med familier om endringer gjennom hjelpetiltak
- Øke tjenestenes grunnleggende traumeforståelse og innsikt i barn og unges ulike uttrykk og behov
- Styrke tjenestenes arbeid med nettverksmobilisering og brukermedvirkning

Programmet har en egen lederstøttemodul



BERGEN  
KOMMUNE

Klasse: Intern



Kompetansesatsing  
Kommunalt Barnevern  
**TJENESTESTØTTEPROGRAMMET**



# Videre arbeid 2024

Rekruttere og beholde

Trainee-prosjekt

Videreutvikle tiltak for å beholde medarbeidere, basert på spørreundersøkelse

Kvalitet og internkontroll

Superbrukere: ta i bruk og videreutvikle rigg

Innføring av Barnevernfaglig kvalitetssystem

Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Fortsette å bygge avvikskultur

Rigg for bedre læring av konfliktfylte saker: tryggere medarbeidere

Ledelse og virksomhetsstyring

Tjenestestøtteprogrammet – medvirkning

Lederutvikling – Mål: myndiggjorte ledere som løser utfordringer sammen for et åpent barnevern



# Veien videre: God oppvekst for barn i Bergen

Samhandling på tvers av oppvekststjenestene er godt i gang

Vi har lagt et godt grunnlag for veien videre gjennom utviklings- og forbedringsarbeidet i 2023-24



BERGEN  
KOMMUNE

# Innsatsene henger sammen

