



DigiBarnevern

Behovsbeskrivelse for kommunale barnevernsløsninger

Versjon 0.7

I forbindelse med etablering av ny saksbehandlingsløsning for kommunalt barnevern er følgende dokument utformet for å beskrive behovet til en slik løsning. Behovene dekker både ansatte, barn, unge og foresatte i barnevernet samt andre interessenter. Lesere av dokumentet vil få en god forståelse for barnevernet, dette prosjektets ulike deler og hva som bør kjennetegne en saksbehandlingsløsning av høy kvalitet i det kommunale barnevernet.

*Det er også utarbeidet en **behovsliste** som gir et overordnet bilde av behovene uten samme grad av beskrivelsesfokus. Det forutsettes at leverandører setter seg inn i begge dokumentene.*

Dette dokumentet er under arbeid, og gjeldende versjon 0.7 er en foreløpig høringsversjon. Siste versjon er til enhver tid tilgjengelig [her](#)¹.

Alle deler av dokumentet vil kunne endres før ferdigstilling.

¹ <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategien/nasjonale-prosjekter/digitale-innbyggertjenester-og-saksbehandlingsstotte-i-barnevernet/>

Dokumentinformasjon

Tittel:	DigiBarnevern – Behovsbeskrivelse for kommunale barnevernsløsninger
Versjon:	0.7
Dato:	04.07.2018
Forberedt av:	Kommunalt delprosjekt i DigiBarnevern med støtte fra andre delprosjekter
Godkjent av:	

Dokumentversjonshistorikk

Dato	Versjon	Beskrivelse
4/7-18	0.7	Høringsversjon
8/2-18	0.1	Utkast til dialogkonferanse med leverandører og andre interessenter.

1	INNLEDNING / BAKGRUNN	1
1.1	OM DOKUMENTET	1
1.2	OM PROSJEKTET DIGIBARNEVERN.....	1
1.3	ANDRE DELPROSJEKTER I DIGIBARNEVERN MED BETYDNING FOR IT-LØSNINGENE	3
1.4	OM BARNEVERNET	5
1.5	UTFORDRINGER OG RISIKOER I BARNEVERNET.....	8
1.6	MÅLSETNINGER FOR DIGIBARNEVERN	9
1.7	BESKRIVELSE AV LØSNINGEN	10
1.8	GRENSESNITTET MELLOM DIGIBARNEVERN OG OMVERDEN.....	10
1.9	FREMSTIDSVISJON FOR IT-LØSNINGEN.....	11
2	PERSONAS OG INTERESSETER	13
2.1	PERSONAS	13
2.2	INTERESSETER.....	21
3	BARNEVERN SFAGLIGE ARBEIDSPROSESSER.....	23
3.1	STANDARD SAKSGANG I BARNEVERNSSAKER	23
3.2	ANDRE BARNEVERN SFAGLIGE PROSESSER	31
4	FUNKSJONELLE BEHOV.....	36
4.1	SAMHANDLING	37
4.2	DOKUMENTHÅNDTERING	39
4.3	KONTORSTØTTEVERKTØY	41
4.4	ARBEIDSPROSESSTØTTE	42
4.5	BESLUTNINGSSTØTTE	43
4.6	BARNEVERN SFAGLIG KVALITETSSYSTEM (BFK).....	44
4.7	VEILEDNING, OPPLÆRING OG KOMPETANSE	46
4.8	REGISTRERING, SØK OG GJENFINNING	47
4.9	MOBILITET	48
4.10	BEREDSKAPS- OG AKUTTFUNKSJON	49
4.11	INTERNKONTROLL OG LOGGING	50
4.12	STATISTIKK OG RAPPORTERING	50
4.13	ØKONOMI.....	51
5	GENERELLE BEHOV.....	54
5.1	ARKITEKTUR	54
5.2	INFORMASJONSARKITEKTUR.....	59
5.3	BRUKERVENNLIGHET	60
5.4	SYSTEMTILGJENGELIGHET, KAPASITET OG YTELSE.....	61
5.5	SELVBETJENT SYSTEMKONFIGURASJON	62
5.6	INTEGRASJONER OG INFORMASJONSUTVEKSLING	62
5.7	ARKIV	64
5.8	INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN	65
5.9	TILGANGSSTYRING	67
5.10	FLEKSIBEL ORGANISASJONSSTRUKTUR	68
5.11	TESTVENNLIGHET	69
5.12	MIGRERING OG KONVERTERING AV DATA	69
6	VEDLEGG	71

ET FREMTIDSSCENARIE OM BARNEVERN LØSNING OG SAMHANDLING

Camilla nyter en varm Chai-Latte på Kaffebrenneriet, Torshov. Hun er ansatt som barnevernkonsulent i barnevernet, bydel Sagene, Oslo I dag skal hun ha en samtale med Feysal, som går i 1. klasse på Lilleborg skole. Samtalen starter først klokken ni, så hun har litt tid til å jobbe mens hun drikker te. Camilla ble satt som kontaktperson for Feysal i forrige uke. Bekymring for vold i oppdragelsen. Hun sendte straks ut digitale anmodninger om informasjon både fra skole, lege og helsesøster for å se om disse har informasjon som er relevant for saken. På nettbrettet sitt har hun tilgang på barnevernet IT-løsning i, sikker-modus slik at alle sensitive personopplysninger er skjulte. Her ser hun at alle har svart, hun leser raskt gjennom svarene, for å se om det er noe hun kan ta opp med gutten når hun møter ham. Hun har planlagt samtalen på forhånd, og hun har en mal for samtalen på nettbrettet. Hun ønsker å kunne slippe å ha for mye fokus på å skrive ned referat under samtalen, så hun håper at det går greit å bruke lydopptak som hun kan gjennomgå etterpå. Camilla vet at de første minuttene av en barnesamtale kan være avgjørende for om barnet føler seg trygg nok til å fortelle fritt om hvordan han har det hjemme. Camilla har lang erfaring og god opplæring i forhold til barnesamtaler og er brennende opptatt av å være profesjonell, men varm, i møtet med barn.

Mens Camilla forbereder seg på samtalen, får hun en melding fra Marthe i IT-løsningen. Marthe er mor til Elisa, men som på grunn av rusproblemer mistet omsorgen for Elisa. Elisa bor nå i fosterhjem og har det bra. Camilla har delt en ny samværsplan med Marthe, men har nå fått tilbakemelding om at en av dagene ikke passer på grunn av en legetime. Camilla sjekker når Marthe og tilsynsfører har markert at de er tilgjengelig og foreslår nytt tidspunkt. Camilla har vært kontaktperson for Elisa i mange år og føler hun kjenner både Elisa og mor godt nå. Hun vet at Elisa ikke liker endringer i samværsplanene, derfor avklarer hun slikt med mor først. Camilla er imponert over hvor langt Marthe har kommet med å håndtere rusproblemer sine. Det var noen vanskelige år, men nå går det mye bedre. Camilla tenker at Marthe kunne fått tilbakeført omsorgen for Elisa igjen, men Elisa ønsker ikke å flytte til mor nå. Hun ønsker å bo i fosterhjemmet til hun er ferdig med videregående og er fornøyd med å ha gode samvær sammen med mor.

Før Camilla betaler og går, får hun melding om at barnevernlederen Reidun har godkjent et vedtak Camilla skrev i en annen sak i går. Camilla publiseres det godkjente vedtaket i foreldrenes Min Side.

Mens Camilla går til skolen, tenker hun over hvor rivende utviklingen har vært innenfor barnevernet de siste årene. Muligheten til å ha full og sikker IT-løsning når hun er utenfor kontoret, har utgjort en stor forskjell. Det er godt å ha verktøy som faktisk bidrar til at kvaliteten på arbeidet blir bra. Hun tenker på tiden som gikk bort bare på utsendelse og mottakelse av post. Kopiering, utskrifter, stempeling og så videre. Dagene strakk aldri til. Camilla er glad for at hun nå kan bruke sin kompetanse på det som hun virkelig brenner for, nemlig å møte noen av de mest sårbare barna blant oss.

Ordliste

Følgende definisjoner legges til grunn i denne behovsbeskrivelsen og dens vedlegg. Begrepene dekker blant annet offentlig forvaltning, tjenstedesign og sentrale begrep i barnevernet.

Begrep	Forklaring
Bekymringsmelding	Se melding
BLD	Barne- og likestillingsdepartementet
Bruker	Her ansatte i barnevernet / brukere av for eksempel et saksbehandlingsprogram.
Bufdir	Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) er underlagt Barne- og likestillingsdepartementet (BLD), og er et fagorgan på områdene barnevern, barn, ungdom og oppvekst, adopsjon, familievern, likestilling og ikke-diskriminering og vold og overgrep i nære relasjoner.
Bufetat	Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) er organisert i fem regioner og har ansvar for det statlige barne- og familievernet. Bufetat skal gi barn, unge og familier med behov, tiltak med høy og riktig kvalitet i hele landet. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har ansvar for styringen av Bufetat. Oslo kommune har en egen ordning.
BUP	Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk, er en del av helseforetakene.
BFE	Barne- og familieetaten ivaretar Bufetats rolle i Oslo kommune, jf barnevernloven 2-3 a.
COS	Circle of Security, - fremme trygg tilknytning mellom barn og omsorgsperson.
Det sentrale Folkeregisteret (DSF)	Folkeregisteret omfatter nøkkelopplysninger om alle personer som er eller har vært bosatt i Norge.
Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker	Det finnes 12 fylkesnemnder for barnevern og sosiale saker. Nemndene avgjør saker om tvang etter barnevernloven, helse- og omsorgstjenesteloven og smittevernloven. Fylkesnemnda er et statlig organ som i faglige spørsmål har en uavhengig stilling overfor departement og fylkesmann. Fylkesnemndas vedtak kan bare overprøves av domstolene. Administrativt er fylkesnemndene underlagt Sentralenheten for fylkesnemndene. Etatsstyringen av fylkesnemndene ligger under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
IMDI - Integrerings- og mangfolds direktorat	En av hovedoppgavene til IMDI er å samarbeide med kommuner om bosetting, norskopplæring og grunnleggende kvalifisering av flyktninger og deres familiegjenforente.
Kontaktperson	Benyttes i stadig større grad som betegnelse på saksbehandler i barnevernet, dette etter ønske fra barn og unge.
KS	KS er kommunesektorens organisasjon. Alle norske kommuner og fylkeskommuner er medlemmer.
Liten kommune	Prosjektet definerer dette som kommune med færre enn 10 ansatte i barnevernet.
Mal	Forhåndsdefinerte krav til informasjon som må kunne genereres til rapport eller ulike dokumenter.
Melding	En henvendelse til barnevernet med opplysning om bekymring for situasjonen til ett eller flere barn er en melding i lovens forstand, uavhengig av form eller hvem som melder iht. barnevernloven § 4-2. I dagligtale brukes ofte termen bekymringsmelding.

Mellomstor kommune	Prosjektet definerer dette som kommune med mellom 10 og 30 ansatte i barnevernet.
Målbilde	En måte å beskrive et problem ved å dele det opp i ulike områder og beskrive hvilket ambisjonsnivå man har innenfor de ulike områdene.
Personas	En tenkt/konstruert person i målgruppen til en tjeneste eller et produkt.
PMTO	Parent Management Training – Oregon, et individuelt behandlingstilbud for foreldre til barn mellom 3 og 12 år som viser tydelige tegn på høyt aggresjonsnivå, og som ofte kommer i konflikt med andre barn og voksne. PMTO tar utgangspunkt i at de sosiale omgivelsene i stor grad påvirker barnets tilpasning. Målet er å forandre barnets atferd gjennom nye familierutiner og handlinger.
PPT	- Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT eller PP-tjenesten) er en kommunal eller fylkeskommunal rådgivende tjeneste. PP-tjenesten skal hjelpe barn, ungdom og voksne med særlige behov eller som strever med utviklingen.
Stor kommune	Prosjektet definerer dette som kommune med flere enn 30 ansatte i barnevernet.
Særlige kategorier personopplysninger	Sensitive personopplysninger
Tiltaksplan	Barnets samlede plan over tiltak som skal iverksettes.
UDI	Utlendingsdirektoratet. Har ansvar for behandling av søknader fra utlendinger som vil besøke eller bo i Norge, drift av asylmottak og utvisningssaker.
Vedtak	Enkeltvedtak i henhold til forvaltningslovens § 2 b. Enkeltvedtak kan påklages av sakens parter.

1 INNLEDNING / BAKGRUNN

1.1 Om dokumentet

Dette dokumentet beskriver det kommunale barnevernets behov i en fremtidig IT-løsning. Dokumentet inneholder også skisser og scenarier. Disse bør forstås som en beskrivelse av behov, og et signal om barnevernets ambisjonsnivå.

Dokumentet består av fem hovedkapitler, samt et kapittel med vedlegg. I tillegg er det utarbeidet en behovsliste, som inneholder de overordnede behovene i ny IT-løsning.

- Kapittel 1 inneholder informasjon om dokumentet, informasjon om prosjektet DigiBarnevern, informasjon om barnevernet, og informasjon om organiseringen av barnevernet og forskjeller mellom kommuner
- Kapittel 2 beskriver ulike personer og interessenter som i ulik grad vil bli påvirket av ny IT-løsning for barnevernet
- Kapittel 3 er en beskrivelse av barnevernsfaglige arbeidsprosesser i barnevernet
- Kapittel 4 er en beskrivelse av funksjonelle behov i IT-løsningen knyttet til barnevernets oppgaver og forpliktelser
- Kapittel 5 er en beskrivelse av generelle (ikke-funksjonelle) behov til IT-løsningen
- Kapittel 6 inneholder vedleggene

1.2 Om prosjektet DigiBarnevern

Bakgrunn for prosjektet

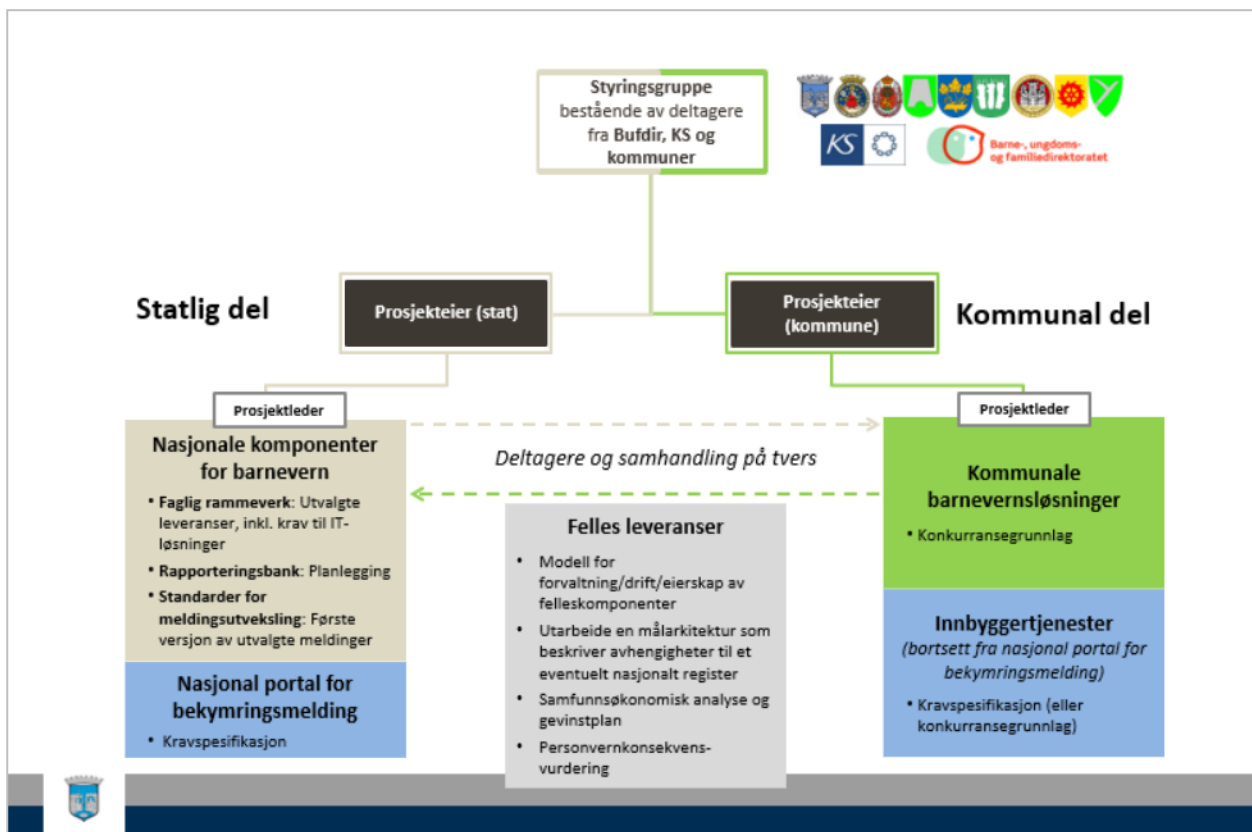
Trondheim kommune igangsatte høsten 2015 et prosjekt med målsetning om å anskaffe ny IT-løsning for barnevernet i Trondheim. Dette til dels som følge av en kartlegging gjort i 2014 som viste at Trondheim kommunes IT-løsning ikke levde opp til forventinger og behov hos barnevernet. I løpet av 2016 konkluderte prosjektet med at det ikke finnes adekvate IT-løsninger i markedet og at det er behov for nyutvikling på området. Samme år ble det, etter en utredning fra Bufdir, konkludert med at det er behov for «et eget forprosjekt som utreder ulike alternativer for fremtidig digital forvaltning i barnevernet».

Prosjektets deltakere og organisering

Prosjektet DigiBarnevern startet i november 2016 med en konseptfase med deltakere fra Kommunenes Sentralforbund (KS) og Bufdir, samt kommunene Trondheim, Oslo, Kristiansand, Bergen, Stavanger, Asker og Bærum. I tillegg har Lørenskog og Fet kommuner vært følgekommuner til prosjektet. Prosjektet er nå i planleggingsfasen som startet høsten 2017. Prosjektet har bestått av de samme deltakerorganisasjonene i planleggingsfasen.

Informasjon om prosjektet er offentliggjort her:

<http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategien/nasjonale-prosjekter/digitale-innbyggertjenester-og-saksbehandlingsstotte-i-barnevernet/>



Figur 1: Organisering av prosjektet, ansvarsfordeling mellom statlig og en kommunal del

Kartlegging av behov

Kartlegging av behov i ny IT-løsning er gjort gjennom en rekke intervju og workshops. Kartleggingen har i stor grad blitt gjort ut fra metodikken tjenstedesign. Personer som jobber i, eller i tilknytning til, barnevernet har gitt gode og nyttige beskrivelser av mangler i dagens løsninger og behov for fremtiden. Det samme gjelder personer og organisasjoner som representerer barn, unge og foresatte som har hatt kontakt med barnevernet. Disse har gitt særlig inspirerende og nyttige tips til hvordan det er å møte barnevernet og hvordan de ønsker at det skal være i fremtiden. En rekke barnevernstjenester, i et stort utvalg kommuner, har blitt intervjuet. Dette har gitt særlig verdifull kunnskap om forskjeller mellom kommuner (les mer om dette i kapittel 1.4) Prosjektgruppen består i tillegg av flere personer som har lang erfaring med barnevern.

Realisering

Hver kommune er selv ansvarlig for å tilby tjenester som beskrevet i lov om barneverntjenester, og hver kommune har selv ansvar for anskaffelse av IT-løsning for barnevernet. Hvordan hver kommune organiserer sin barnevernstjeneste vil variere. Alle kommuner vil imidlertid kunne bruke behovsbeskrivelsen fra DigiBarnevern i sine anskaffelser.

Det totale behovet for IT-løsningen i barnevernet er omfattende og på mange vis kompleks. Denne beskrivelsen vil ikke være en tradisjonell kravspesifikasjon hvor det kravstilles detaljerte løsninger, men en overordnet beskrivelse av behovet som IT-løsningen må dekke. En forutsetning for å lykkes, er at leverandør samarbeider med kunde i utviklingen for å få til en best mulig løsning, og at kunden stiller ressurser fra egen organisasjon til rådighet i utviklings- og implementeringsfasen.

1.3 Andre delprosjekter i DigiBarnevern med betydning for IT-løsningene

Prosjektet DigiBarnevern er organisert i flere delprosjekter som igjen er fordelt mellom stat og kommune. Disse delprosjektene er gjensidig avhengig av hverandre for å oppnå målsetningene i prosjektet. Denne behovsbeskrivelsen omhandler utvikling og anskaffelse av nye kommunale barnevernløsninger, som er ett av delprosjektene. De andre delprosjektene er:

Innbyggertjenester

Med innbyggertjenester menes en digital tjeneste på internett som skal bli tilgjengelig direkte for barn, unge og foresatte som har kontakt med barnevernet. Tjenestene skal realiseres i KS Min Side. Aktuelle tjenester som kan leveres er innsyn i dokumenter, tilgang på informasjon om egen sak og generell informasjon om barnevernet, mulighet til å gi og trekke samtykker, samt mulighet til å kommunisere med barnevernet. Innbyggertjenestene vil kunne gi en betydelig forbedring av barn, unge og foresattes mulighet til brukermedvirkning. Barnevernets IT-løsning må kunne samhandle med denne tjenesten, men utviklingen av innbyggertjenester vil for øvrig ikke omfattes av anskaffelsen av kommunal barnevernløsning.

Nasjonal portal for bekymringsmeldinger

Bekymringsmeldinger fra privatpersoner og personer ansatt i offentlig eller privat virksomhet, er de viktigste kildene barnevernstjenestene har for å fange opp barn som lever med omsorgssvikt. For at barnevernstjenestene skal kunne handle i tråd med barnets beste, er det avgjørende at meldingene kommer raskt og sikkert frem, og at de blir håndtert på en effektiv og faglig forsvarlig måte.

Dagens løsninger har store utfordringer med at det er vanskelig å forstå hvordan man skal sende bekymringsmeldinger til barnevernet, at innsending av meldinger per post tar for lang tid, at meldingene ofte mangler tilstrekkelig informasjon, og at det er store variasjoner i hvordan barnevernstjenestene behandler meldingene. Prosjektet «Nasjonal portal for bekymringsmeldinger» skal sikre raskere og sikrere innsending av meldinger, og bedre innholdsmessig kvalitet. Prosjektet skal utvikle en nasjonal portal som kan brukes av alle meldere, hvor man kan registrere og sende inn selve meldingen på en sikker måte. Melder skal også finne informasjon om barnevernet og hvordan barnevernet behandler bekymringsmeldingen. (Se Vedlegg 2: Informasjonselementer i en bekymringsmelding.)

Utviklingen av nasjonal portal for bekymringsmelding vil ikke omfattes av konkurransegrunnlaget til kommunal barnevernløsning, men IT-løsningen må kunne motta strukturert informasjon fra portalen, og kommunene må kunne melde bekymring for barn til andre kommuner fra skjema i egen IT-løsning.

Barnevernsfaglig kvalitetssystem (BFK)

Det skal etableres et Barnevernsfaglig kvalitetssystem som skal bidra til å sikre god barnevernsfaglig kvalitet i kommunalt barnevern. Det barnevernsfaglige kvalitetssystemet er et rammeverk som skal gi kommunalt barnevern systematisk og kunnskapsbasert faglig støtte til gjennomføring av arbeidsprosesser. Det faglige innholdet i Kvalitetssystemet skal til enhver tid reflektere «beste praksis» innen barnevern og være en integrert del av de digitale barnevernsløsningene.

Det barnevernsfaglige kvalitetssystemet vil bestå av en kunnskapsmodell, sjekklister, hjelpetekster, maler og mer omfattende fordypningsstekster. Kvalitetssystemet vil bli vedlikeholdt fra sentralt hold og gjort tilgjengelig for bruk i de kommunale barnevernsløsningene.

Det barnevernsfaglige kvalitetssystemet bygger på lovkrav som følger av barnevernloven og annet lovverk, men hovedvekten er på å gi en barnevernsfaglig veiledning og støtte til ansatte i barnevernet. Kvalitetssystemet skal utvikles i takt med ny kunnskap og nye behov i barnevernet. De kommunale barnevernsløsningene må derfor kunne ta imot jevnlig oppdateringer og revideringer av kvalitetssystemet. Kvalitetssystemet beskrives nærmere i kapittel 4.6.

Rapporteringsbank

Det skal etableres en nasjonal rapporteringsbank for barnevernsområdet. Målet med rapporteringsbanken er å gi bedre grunnlag for innsikt i barnevernssaker, og effektivisere kommunenes rapportering til myndighetene.

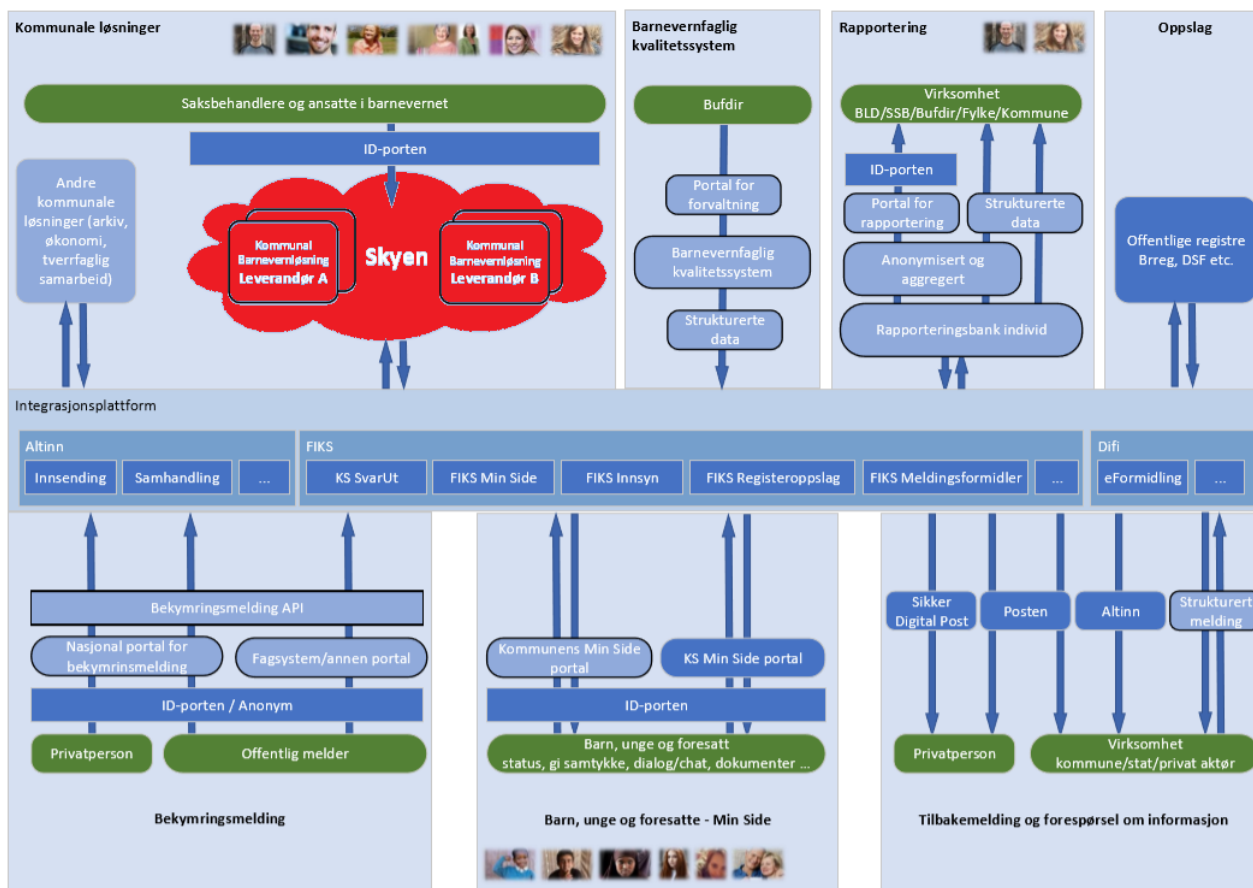
Utviklingen av rapporteringsbanken vil ikke omfattes av konkurransegrunnlaget til kommunal barnevernsløsning, men IT-løsningen må kunne sende og motta strukturert informasjon til/fra rapporteringsbanken. I planleggingsfasen er det etablert en Informasjonsmodell som inneholder dataene som er grunnlaget for det som skal sendes til rapporteringsbanken. I gjennomføringsfasen vil formatet på meldingene bli beskrevet. Informasjonsmodellen er nærmere beskrevet i kapittel 5.2 *Informasjonsarkitektur*.

Standarder for meldingsutveksling

Standardisert meldingsutveksling skal sikre god digital samhandling internt i kommunen, mellom kommuner, med fylkeskommune og staten, og med andre aktører i barnevernet. Det skal utvikles standardisert utvekslingsformater for sentrale områder i arbeidsprosessene, som mottak av bekymringsmelding, rapportering, mottak av oppdateringer fra Barnevernsfaglig kvalitetssystem og annen kommunikasjon med sentrale aktører. Utvekslingsformatene bygger på felles informasjonsmodell for barnevernet.

Standard for meldingsutveksling vil også omfatte en beskrivelse av hvordan de nasjonale komponentene for meldingsutveksling (KS FIKS, Difi eFormidling og Altinn) bør tas i bruk innen barnevernsfeltet.

Skissen under illustrerer hvordan de kommunale løsningene som beskrives i dette dokumentet (innenfor rødt område), samspiller med de andre delprosjektenes leveranser og nasjonale komponenter.



Figur 2: Systemlandskap

1.4 Om barnevernet

Barnevern er en av de viktigste oppgavene som gjøres av det offentlige i Norge. Alle kommuner i Norge skal ha en barnevernstjeneste som kan utføre det daglige arbeidet med å følge barnevernloven. Stat og kommune har ulike oppgaver innenfor barnevernet og er avhengige av å samarbeide godt for å levere gode helhetlige tjenester til barn, unge og foresatte.

Det kommunale barnevernet er de som i første linje møter barn, unge og deres foresatte og som har hovedansvar for å saksbehandle, igangsette og evaluere eventuelle tiltak. Det er også krav til at barnevernet skal ha en beredskap som skal kunne bistå i akutte situasjoner utenfor arbeidstid. Barnevernets arbeid er regulert av flere lovverk, men først og fremst lov om barneverntjenester² (barnevernloven). Formålet med barnevernets arbeid er beskrevet i lov om barneverntjenester § 1-1:

«Loven skal sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid. Loven skal bidra til at barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår».

² <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100?q=barnevernloven>

Oppgavene til det kommunale barnevernet inkluderer blant annet:

- Vurdering av bekymringsmeldinger, undersøkelse, iverksetting og evaluering av eventuelle tiltak
Disse tiltakene kan variere i type og alvorlighetsgrad, fra råd og veiledning i hjemmet til omsorgsovertagelse og flytting av barnet i f.eks. fosterhjem eller institusjon
- Beredskap/ barnevernvakt utenom arbeidstid
- Bosetting og oppfølging av enslige mindreårige flyktninger
- Forebyggende arbeid

Barnevernet er i konstant utvikling og de siste årene har barn og unge med erfaring fra barnevernet blitt gode samarbeidsparter for å utvikle et barnevern som lytter til deres erfaringer og vil arbeide for å møte barn og unges behov for trygghet og støtte. Fra 1. juli 2018 er barnets rett til medvirkning styrket med en egen paragraf i lov om barneverntjenester, § 1-6, som presiserer barnets rett til medvirkning:

«Alle barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, har rett til å medvirke i alle forhold som vedrører barnet etter denne loven. Barnet skal få tilstrekkelig og tilpasset informasjon og har rett til fritt å gi uttrykk for sine synspunkter. Barnet skal bli lyttet til, og barnets synspunkter skal vektlegges i samsvar med barnets alder og modenhet. Barn som barnevernet har overtatt omsorgen for, kan gis anledning til å ha med seg en person barnet har særlig tillit til»

På samme tid vil barn også få rett til nødvendige tiltak når vilkårene for tiltak er oppfylt.

Det statlige barnevernet består av Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) og Barne- ungdoms- og familieetaten (Bufetat). Barnevernet tilhører Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) sitt ansvarsområde. Bufdir ble etter lovendring fra 1. januar 2014 et overordnet fagorgan for hele barnevernet, dvs. både det kommunale og det statlige.

Oppgavene til det statlige barnevernet inkluderer blant annet:

- Etablering og drift av institusjoner (noen av disse institusjonene driftes av private aktører som en tjeneste som kjøpes av det statlige barnevernet)
- Rekruttering, opplæring og formidling av fosterhjem
- Bistand til barnevernet i kommunen med flytting av barn utenfor hjemmet (f.eks. i institusjoner eller fosterhjem)
- Konsultasjon og ulike barneverntiltak
- Forskning på barnevernet
- Faglige veiledere og Barnevernsfaglig kvalitetssystem

Iht. barnevernlovens § 2-3a kommer ikke lovens bestemmelse om Bufdirs oppgaver til anvendelse i Oslo kommune. Oslo kommune v/Barne- og familieetaten (BFE) har selv ansvar for de statlige oppgavene (de fire første kulepunktene over).

Forskjeller mellom kommuner og landets barnevernstjenester

Det finnes mange likheter i hvordan de forskjellige kommunale barnevernstjenestene jobber, men også noen forskjeller. Prosjektet har gjennomført en omfattende behovskartlegging knyttet til små- og mellomstore kommuner for å avdekke hvilke behov som skiller seg fra de større kommunene som deltar i prosjektet.

Den mest åpenbare forskjellen er selvsagt antall innbyggere og antall saker i barnevernet. Det påvirker også antall ansatte, og hvordan tjenesten er organisert og arbeidsfordelingen mellom de ansatte. Mens større tjenester har anledning til å *spesialisere* seg slik at de har egne ansatte som kun jobber med f.eks.

undersøkelser, fosterhjemsoppfølging eller hjelpetiltak, så vil ansatte i små barnevernstjenester ha ansvar for alle typer saker. Geografi er også en viktig faktor som slår ut spesielt for de små og mellomstore kommunene. Geografi er særlig utfordrende for kommunene i de nordligste fylkene, samt interkommunale tjenester³ som også kan dekke store geografiske områder. Noen av disse interkommunale samarbeidene går også på tvers av fylkesgrenser, og det innebærer rapportering til ulike fylkesmenn. For tjenester som dekker et stort geografisk område innebærer det at ansatte som skal på et hjemmebesøk eller et møte på en skole, kan bruke en hel arbeidsdag eller mer på et slikt oppdrag. Store bykommuner er også ulike seg imellom. I tillegg kan byer bestå av bydeler, som igjen har hver sin barnevernstjeneste. Disse kan også ha ulik organisering selv om de tilhører samme kommune.

1. januar 2018 fikk kommunene ansvar for å ha barnevernberedskap hele døgnet. Organiseringen av dette arbeidet er opp til hver enkelt kommune. Dette innebærer at mange kommuner har inngått et samarbeid rundt beredskapsarbeidet. For kommuner som allerede har et interkommunalt samarbeid om det ordinære barnevernet, har mange løst dette ved å ha en turnusordning blant de ansatte i barnevernet. Det finnes også *utvidede* regionale beredskapssamarbeid hvor kommuner samarbeider med flere kommuner enn de man allerede har et interkommunalt samarbeid med. Dette er utfordrende geografisk, men også mht. tilgang til fagsystemer, og medfører i dag at den som har vakt ikke har tilgang til informasjon om barn man kommer i kontakt med fra andre kommuner enn den man selv har et ansettelsesforhold til.

Det er også viktig å påpeke at kommunene er i endring. Det gjennomføres mange kommunesammenslåinger i årene som kommer, og man vil antagelig også se at kommuner som har slått seg sammen vil «gå fra hverandre» og danne nye konstellasjoner. Det gjelder også interkommunale samarbeid om barnevern.

Noen kommuner har også gått sammen og dannet interkommunalt samarbeid om tiltaksutførelse i barnevernet. En av de samarbeidende kommunene er da vertskommune for samarbeidet, og de samarbeidende kommunene bestiller og kjøper tiltak fra denne enheten.

Det pågår prøveordninger mht. endringer i ansvarsområde i tre kommuner. Kommunene Færder, Røyken og Alta har siden 2015 vært *forsøkskommuner*⁴. Denne prøveordningen innebærer at disse kommunene har ansvar for de fleste tiltak som øvrige kommuner bestiller fra Bufetat. For disse kommunene innebærer det også at de har et annet rapporteringsbehov enn øvrige kommuner, siden de også skal rapportere til Bufdir på samme måte som Bufetat gjør. De tre kommunen har i ulik grad også opprettet egne kommunale institusjoner, og har altså selv ansvar for å rekruttere og veilede fosterhjem. Behovene deres til IT-løsning for disse institusjonene, dekkes ikke av dagens fagsystem. De har selv ansvar for kontraktsoppfølging når de kjøper institusjonsplasser fra private eller ideelle institusjoner, og opplever det som utfordrende å ikke ha verktøy for denne kontraktsoppfølgingen i fagsystemet.

Nært forestående endringer i barnevernet

Barnevernet er i stadig endring, og de senere år har barn og ungdom fått større innflytelse på utviklingen. Godt over halvparten av norske kommuner er med i et samarbeid med proffene i Forandringsfabrikken om utvikling av et barnevern som er mer samarbeidende for barn. Landsforeningen for barnevern barn tilbyr erfaringskonsulenter som arbeider sammen med ansatte i barnevernet. I arbeidet med forslag til ny

³ Kommuneloven hjemler samarbeid mellom kommuner: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-09-25-107?q=1992-09-25-107>

⁴ <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/notteroy-alta-og-royken-er-valgt-ut-som-forsokskommuner/id2462855/>

barnevernlov, NOU 2016:16⁵, har flere brukerorganisasjoner deltatt og forslaget bærer preg av større grad av medvirkning for barn, unge og foresatte.

Deler av lovforslaget, som blant annet at barn skal ha *rett* til nødvendige tiltak etter loven når vilkårene for tiltaket er oppfylt, og styrking av retten til *medvirkning*, ble behandlet i Stortinget i april 2018 og trer i kraft 1. juli.2018. Når resten av lovforslaget blir lagt fram for Stortinget er uklart pr. d.d.

Barnevernet er et område mange er opptatt av, og det har vært mye interesse for det norske barnevernet fra ulike grupper av interessenter som er med på å endre måten man forholder seg til barnevernet på. Barnevernet sliter med omdømme og trenger å fornyes, og befolkningen trenger få en økt kunnskap om hva barnevernet faktisk gjør.

Barne, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) ble i 2004 etablert som fagdirektorat for det statlige barnevernet (Bufetat). Fra 2014 overtok Bufdir rollen som fagdirektorat også for det kommunale barnevernet. Foruten statlig og kommunalt barnevern er Bufdir fagorgan på områdene oppvekst, likestilling og ikke-diskriminering. Bufdir har gjennom flere oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) fått i ansvar å sette i verk en rekke tiltak for å høyne kompetansen i barnevernet. Flere av disse tiltakene inngår i regjeringens kompetansestrategi (2018-2024). Tiltakene i strategien skal øke de ansattes kompetanse i å utrede barns behov og sette inn riktig hjelp.

1.5 Utfordringer og risikoer i barnevernet

I de siste årene er det gjennomført flere utredninger og analyser av barnevernet. Disse er gjennomført både av kommunene selv, av det statlige barnevernet og av DigiBarnevern. Det er mange fellestrekk ved funnene i vurderingen av dagens situasjon, og mange av funnene er knyttet til IT-løsningene, og oppsummerer situasjoner og hendelser som kan medføre at barn, unge og foreldre ikke får den hjelpen de burde:

- Det er mangler i forhold til oppfølging av lovkrav til frister og oppgaver i barnevernet⁶. Det er viktig at saker, hvor det er risiko for lovbrudd, blir fanget opp så tidlig som mulig slik at lovbrudd kan forhindres.
- Manglende sikker elektronisk informasjonsdeling på tvers av kommuner, mellom kommuner og Bufetat, og mellom kommuner og andre samarbeidspartnere, er et stort hinder for effektiv samhandling i barnevernssaker. Dette fordi dokumenter, både til og fra barnevernet og aktuelle samarbeidspartnere, går med ordinær post.
- Barn, unge og foresatte ønsker og etterspør digital kommunikasjon med barnevernet. Det er vanskelig å kommunisere med barnevernet gjennom andre kanaler enn telefon, brev eller oppmøte, fordi barnevernet ikke har sikre elektroniske kommunikasjonskanaler.
- Barn, unge og foresatte opplever ofte at de får tilstrekkelig informasjon om barnevernet generelt, og om egen sak spesielt.
- Det er utfordrende å sende inn meldinger til barnevernet på en effektiv, sikker og digital måte.
- Lav tillit til barnevernet i befolkningen⁷ medfører risiko for at det ikke sendes melding til barnevernet når det er grunn for det.
- I mange saker er det kommunikasjonsutfordringer mellom barnevernets ansatte og barn, unge og foresatt som følge av språkbarrierer.

⁵ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-16/id2512881/>

⁶ <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/rapport-fra-helsetilsynet/2017/bekymring-i-skuffen-oppsummering-av-landsomfattende-tilsyn-i-2015-og-2016-med-barnevernets-arbeid-med-meldinger-og-tilbakemelding-til-den-som-har-meldt/>

⁷ www.bufdir.no/Global/Befolkningenes_holdninger_til_barnevernet.pdf

- Barnevernvaktene/barnevernets beredskap har ikke tilstrekkelig mulighet til å sjekke om noen de kommer i kontakt med har aktiv barnevernssak i eget nedslagsfelt (kommune eller kommunesamarbeid). Dette medfører at ansatte i beredskapsordninger potensielt kan stå uten vesentlig informasjon om aktuelle barn, når de skal ta beslutninger i saker hvor barns liv og helse kan være i fare.
- I mange kommuner er det høy turnover⁸ og høyt sykefravær blant ansatte i barnevernet. Fravær øker risiko for at saker ikke følges opp godt nok. Høy turnover medfører også at mye tid må brukes på opplæring av nye ansatte, samtidig som at det er utfordrende å holde på erfarne ansatte.
- Kompliserte og lite brukervennlige arbeidsverktøy kan øke risikoen for sykefravær og turnover.
- Dagens IT-løsninger har i varierende grad tilpasset arbeidsprosessstøtte, noe som kan medføre at det blir gjort feil i saksbehandlingen og at uforholdsmessig mye tid går med til dokumentasjon.
- Dagens IT-løsninger er preget av manuelle prosesser. De fleste kommuner bruker fysiske arkivmapper for å bevare dokumenter i en barnevernssak, noe som går ut over kvalitet og effektivitet i saksbehandlingen.
- De fleste kommuner har ikke effektive mobile løsninger for å skrive referat, lese dokumenter og lignende.
- Det er manglende faglig støtte i dagens IT-løsninger, og det er ressurskrevende å utarbeide kvalitetssikrede maler.
- Det er utfordringer knyttet til datakvalitet i dagens IT-løsninger, som igjen fører til mye tidsbruk på feilretting i forbindelse med statistikk/rapportering.
- Det er variasjoner i forhold til hvordan hver enkelt kommune utfører noen av oppgavene innenfor barnevern, dette medfører risiko for at barn, unge og foresatte får ulik kvalitet på tjenestene.
- Store geografiske avstander i kommunen/ kommunene barnevernet dekker, medfører mye tapt arbeidstid på grunn av reisevirksomhet.

Samlet sett har barnevernet store utfordringer, og mange av nevnte kan avhjelpes med bedre IT-løsninger og digitalisering av arbeidsprosessene i barnevernet.

1.6 Målsetninger for DigiBarnevern

Prosjektet DigiBarnevern har som overordnet målsetning å kunne forbedre kvaliteten, effektiviteten og tilgjengeligheten til barnevernet i Norge. Dette vil kunne ha stor betydning for ansatte i barnevernet, kommunene og andre instanser som barnevernet samarbeider med, men viktigst av alt; barn, ungdom og foresatte som mottar hjelp fra barnevernet. Betydningen av å kunne styrke barnevernets kapasitet til «*at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse til rett tid*» (lov om barneverntjenester § 1-1) er svært stor. En vellykket intervensjon fra barnevernet kan endre et barns oppvekstbetingelser slik at risiko for vansker reduseres og muligheten for et godt liv økes. Å bidra til at «*barn og unge møtes med trygghet, kjærlighet og forståelse og at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår*» (lov om barneverntjenester § 1-1) er ikke bare viktig for de barna og ungdommene det gjelder, men for samfunnet som helhet.

Det er identifisert 6 målområder for prosjektet DigiBarnevern:

- Rask behandling og beslutninger innenfor lovpålagte frister
- God kvalitet i saksbehandling og oppfølging
- Sikkerhet, sporbarhet og kontrollerbarhet i all saksbehandling
- Effektiv og god utnyttelse av samfunnets ressurser

⁸ https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/_attachment/175497?_ts=145d565f0d8

- Likebehandling og forutsigbarhet for barn, unge og foresatte
- Tilgjengelighet på informasjon som kan brukes til å forstå, styre og videreutvikle det barnevernsfaglige arbeidet

Disse målsetningene vil blant annet kunne medføre at:

- Barn og foresatte får:
 - Bedre hjelp, raskere
 - Bedre innsyn i sin egen sak
 - Bedre muligheter til å kunne påvirke sin egen sak
 - Bedre muligheter til å kommunisere og samhandle med barnevernet
 - Bedre forståelse av faglige vurderinger som barnevernet gjør, og opplever økt grad av likebehandling
- Private som vil melde bekymring til barnevernet får:
 - Melde bekymring på en enkel og mer effektiv måte
- Ansatte i barnevernet får:
 - Bruke mer av arbeidstiden på verdiskapende aktiviteter
 - Bedre oversikt
 - Forenklede arbeidsprosesser
 - Bedre mulighet til å kommunisere og samhandle med barn og foresatte, samt samarbeidspartnere

1.7 Beskrivelse av løsningen

DigiBarnevern ønsker en løsning som i tråd med fremtidens krav på en effektiv måte støtter opp under det ansvarsområdet barnevernet er satt til å forvalte.

Løsningen skal bidra til en digital transformasjon av barnevernet og gi både kontaktpersoner, ledere, barn, unge og foresatte og andre aktuelle aktører bedre verktøy til saksbehandling, styring, medvirkning og samhandling. Løsningen skal fungere på mobile enheter som nettbrett og mobiltelefoner.

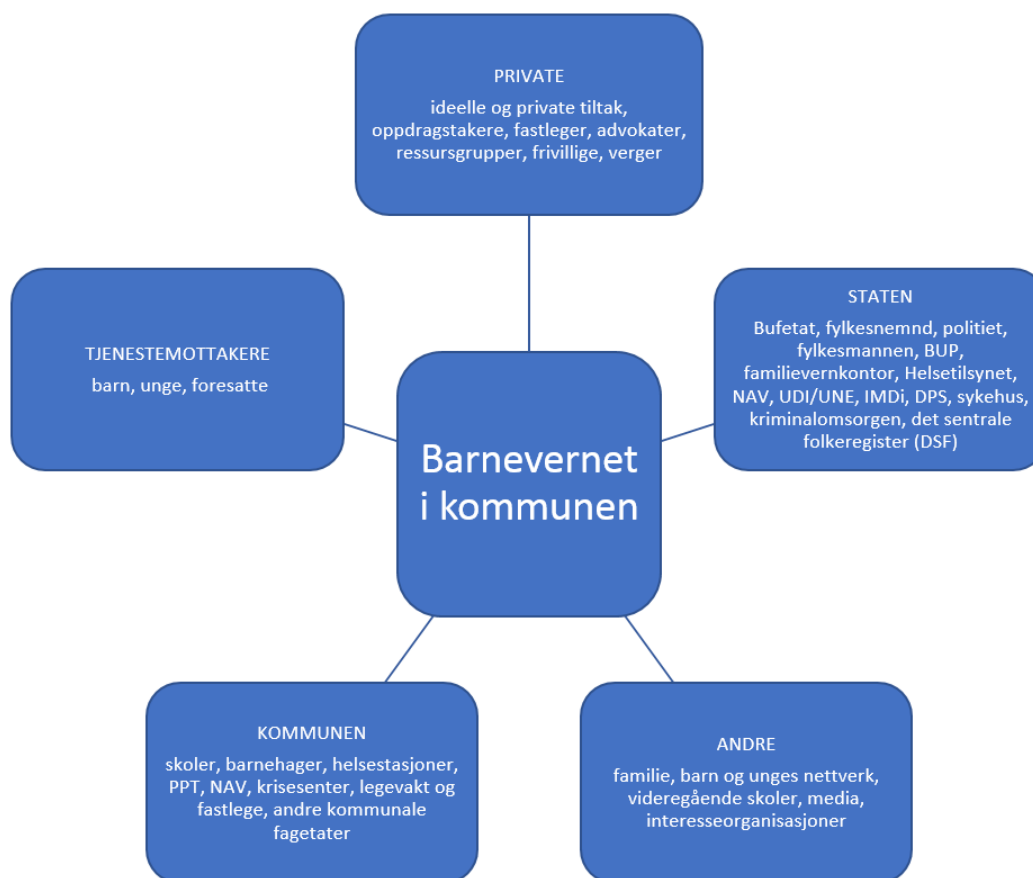
Løsningen skal dekke behovene som er beskrevet i dette dokumentet, men skal også ses i et bredere perspektiv. For å nå målene beskrevet over må det tilrettelegges for bedre kommunikasjon mellom forvaltningsnivåene. DigiBarnevern har derfor fokus på hele verdikjeden og løsningen for kommunalt barnevern må spille sammen med de øvrige løsninger som utvikles i prosjektet.

Prosjektet har også klare forventninger om at leverandørene er innovative i utvikling av løsningen og foreslår funksjonalitet som kommunene kan ha nytte av på sikt, enten som følge av kommende lovendringer eller at det tekniske/sikkerhetsmessige mulighetsrommet tilsier det.

1.8 Grensesnittet mellom DigiBarnevern og omverden

Den kommunale barnevernløsningen samhandler med - og har grenseflate mot - en rekke andre aktører. Løsningene hos disse er ikke del av leveransen fra dette prosjektet. Men å *legge til rette* for at barnevernet kan samhandle med andre offentlige og private aktører er en del av denne anskaffelsen. Ett av DigiBarneverns delprosjekter omhandler innbyggertjenester. Det er en del av leveransen for kommunale barnevernløsninger at IT-løsningen skal kunne levere og motta informasjon fra innbyggertjenestene som skal utvikles. Dette er beskrevet i kapittel 4.1 *Samhandling*.

De nye IT-løsningene for barnevernet skal også kunne sende og motta bekymringsmeldinger via den nasjonale portalen for bekymringsmeldinger, beskrevet i kapittel 1.3.



Figur 3: Aktører som det kommunale barnevernet samhandler med

1.9 Fremtidsvisjon for IT-løsningen

Målet med IT-løsningen er at man i framtiden har en heldigital, sikker og effektiv IT-løsning som dekker hele barnevernets behov. Den skal bidra til økt kvalitet, effektivitet, forsvarlighet og bedre omdømme i barnevernet. Dette skal merkes i første rekke hos barn og familier som mottar tjenester fra barnevernet, men vil på sikt også føre til samfunnsmessige gevinster.

Eventuelle endringer i lovverk kan føre til nye muligheter innen digitalisering av barnevernet. Det er viktig at det foregår innovasjon, utvikling og tilpasning i barnevernets IT-løsninger for stadig å forbedre IT-løsningene etter hvert som mulighetsrommet utvides. For eksempel kan man se for seg at IT-løsningen aktivt overvåker om personopplysningsloven følges, slik at det for eksempel ikke skrives personopplysninger i deler av løsningen som skal brukes til forebyggende arbeid.

Det overordnede målet er et best mulig barnevern. Barnevernets viktigste arbeidsverktøy er IT-løsningen og kvaliteten på den er avgjørende i forhold til målsetningen. Det må i tillegg la seg gjøre å ta i bruk funksjonalitet fra andre leverandører der det er hensiktsmessig.

Barnevernet jobber i noen saker med barn, ungdom og foresatte som ikke snakker norsk. Det brukes mye tid og ressurser på bruk av tolk i samtaler og møter, samt til oversettelse av dokumenter. I framtiden er det ønskelig at IT-løsningen kan håndtere oversettelse av både tekst og tale automatisk og fortløpende. Dette forutsetter teknologi som kan oversette med tilstrekkelig god kvalitet.

Barnevernet innhenter og behandler store mengder informasjon og tar viktige beslutninger som i stor grad kan påvirke livene til de som mottar barnevernstjenester. Det er alltid ønskelig at denne påvirkningen er hjelpsom, og at den ytes så raskt som mulig. Det er mulig å tenke seg at maskinlæring vil kunne bidra til å analysere informasjonen som finnes i IT-løsningen, og generere kunnskap som kan være nyttig for barnevernet generelt. Dersom dette er mulig, faglig forsvarlig og har potensiale for reelle gevinster er dette noe som kan vurderes i framtiden.

2 PERSONAS OG INTERESSENER

Det er mange som har en rolle som påvirkes av digitalisering av barnevernet. Noen bruker IT-løsningen på grunn av sitt arbeid i barnevernet. Andre bruker den fordi de er mottakere av tjenester hos barnevernet og har behov for å få informasjon og å kunne kommunisere med barnevernet. For å beskrive rollene og behovene for de som helt eller delvis skal bruke barnevernets IT-løsning, har prosjektet utviklet såkalte *personas*.

Personas er fiktive personer som til sammen representerer ulike behov knyttet til barnevernet. Valg av alder, kjønn, etnisitet og problemstillinger er gjort med tanke på at variasjonen vil kunne representere sentrale behov innenfor barnevern. Det vises til personas i de kapitlene det er naturlig.

Andre del av kapittel et inneholder en oversikt over interesser som barnevernet kommuniserer med på forskjellige vis med varierende hyppighet. Det finnes svært mange interesser, og det er ikke hensiktsmessig å liste opp alle. De er derfor inndelt i hovedkategorier som igjen inneholder eksempler. Det er ikke knyttet personas til disse interessene.

2.1 Personas

Personasene beskrevet i dette dokumentet er enten kommunalt ansatte tilknyttet barnevernet, eller privatpersoner som er involvert i en barnevernssak. De ansatte i det kommunale barnevernet bruker barnevernets IT-løsning i sitt arbeid, mens privatpersonene skal ha mulighet til å få- eller gi informasjon om sin sak gjennom en løsning for innbyggertjenester.

For hver personas er det beskrevet et målbilde i form av en punktliste. Listen inneholder de viktigste målene, men er ikke uttømmende. For de personas som er ansatte i barnevernet er det også laget en beskrivelse av rollen de har.

Privatpersoner

De fleste av våre personas som er privatpersoner er barn, unge og foresatte. Disse mottar på et eller annet vis tjenester fra barnevernet. Det er alltid et barn som er hovedperson i en barnevernssak, det vil si at alle tiltak som utføres av barnevernet er knyttet til målsetninger om barnets helse og utvikling. Etter norsk lov er man et barn frem til man er 18 år. Det kan likevel videreføres barneverntiltak frem til man er 23 år under gitte forutsetninger. Alle barn har rett til å bli hørt i egen sak og fra de fyller 15 år, i noen tilfeller tidligere, regnes de som en part i saken.

Som foresatte regnes de som har partsrettigheter knyttet til et barn eller en ungdom. Dette er vanligvis foreldrene til barnet/ungdommen. I noen tilfeller har et barn/unge en verge, som ivaretar foreldreansvaret av ulike grunner.

Fosterforeldre er, med noen unntak, ikke part i en barnevernssak, men er tatt med her siden de representerer en sentral rolle i den daglige oppfølgingen av barn som bor i fosterhjem. De er privatpersoner, som på oppdrag fra barnevernet ivaretar den daglige omsorgen for barn som ikke kan bo hjemme og fungerer som foresatte i mange sammenhenger.

Elisa (16)

Bosatt i fosterfamilie



Om Elisa

Elisa er som alle andre 16 år gamle jenter, opptatt av venner, gutter, musikk og SKAM. Hun har en mor som har hatt en tøff ungdomstid med rus og psykiatri, og som fikk et tilbakefall til rusen da barnefaren flyttet ut. Elisa var da 2 år gammel.

Det var de voksne i barnehagen til Elisa som sendte bekymringsmelding om at Elisa var mye trøtt og amper i barnehagen, og at det ofte var venner av moren som hentet Elisa. Elisa trives godt hos fosterforeldrene (Tove og Arvid), som gjør en veldig god jobb med henne. Elisa er glad i sin mor, men forstår at hun ikke kan bo med henne. Elisa har samvær med sin mor en gang i måneden, og blir ofte stresset før og etter disse samværene. Elisa lurer på hva som skjer når hun blir 18.

«2Cool4School. Neida. Joda. Neida.»

"Jeg er mer opptatt av hvordan det går med Isak og Even enn hvordan det går med statsbudsjettet, ass."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Hovedmål for Elisa

- Å kunne medvirke i egen sak
- Å ha god oversikt over sin sak slik at hun vet hva som skal skje og når
- Å kunne samhandle og kommunisere lett og effektivt med barnevernet
- Å ha noen som møter henne jevnlig og som passer på at hun har det bra i fosterhjemmet
- Å ha trygge og forutsigbare samvær med mor

Marthe (33)

Biologisk mor til Elisa (16), historikk med rus og psykiatri



Om Marthe

Marthe er en dame på 33 år som har hatt sine utfordringer i livet. Hun hadde en tøff oppvekst med en psykisk syk mor, og en far som reiste mye og var voldelig når han var hjemme. Marthe er uten jobb, har 2 år videregående som helsefagarbeider uten å fullføre skolen, og har av og på de siste 20 årene hatt perioder der rus har satt agendaen for henne. Marthe har hatt rusutløst psykose med påfølgende innleggelse på psykiatrisk sykehus. Marthe elsker datteren sin, og klandrer barnevernet for å ikke ha gitt henne en sjanse til å vise at hun er en god mor før de tok fra henne Elisa i en alder av 2 år. Marthe lever og ånder for samværene med Elisa.

Marthe elsker mennesker og musikk, og er svak for salt lakris. Hun trives dårlig når hun ikke passer inn, og når folk undervurderer henne.

«Jeg ble veldig glad når jeg fikk levere julegaven til Elisa personlig utenom oppsatte samvær.»

"Jeg var en tilskuer fra dag 1 i barnevernssaken mot meg."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Hovedmål for Marthe

- Å oppleve at egne synspunkter blir vurdert
- Å ha bedre forståelse av faglige vurderinger
- Å ha god informasjon om barnevern generelt og om egne rettigheter
- Å kunne samhandle og kommunisere lett og effektivt med barnevernet
- Å ha god oversikt over nødvendig informasjon om barnevernssaken knyttet til Elisa
- Å ha gode og forutsigbare samvær med Elisa

Mehmet (14)

Enslig mindreårig flyktning



Om Mehmet

Mehmet er 14 år og har flyktet fra Afghanistan sammen med tre eldre gutter fra samme nabolag. Han ankom via menneskesmugler til Oslo og UDI har besluttet at han skal bo i institusjon i Trondheim sammen med en av de tre guttene han flyktet sammen med.

Mehmet elsker popmusikk, grillet kylling og Arsenal, synes vinteren i Norge er for kald, og er redd for høye lyder og mørke.

"Jeg skulle ønske jeg forsto mer av Norge og barnevernet."

«Når jeg blir stor skal jeg bli bedre enn Messi.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Hovedmål for Mehmet

- Å ha god samlet oversikt over hvilke tjenester han har fått innvilget og hva han kan få, både fra barnevernet og fra andre offentlige instanser
- Å kunne dele informasjonen han får fra barnevernet med andre, for eksempel med sin verge
- Å kunne samhandle og kommunisere effektivt med barnevernet, også på eget språk
- Å ha oversikt over hvilke personer han kan kontakte om forskjellige ting
- Å kunne få utbetalinger fra barnevernet, som avtalt, til rett tid

Feysal (6)

Utsatt for vold i oppdragerøyemed



Om Feysal

Feysal er 6 år og er født og oppvokst i Norge. Foreldrene til Feysal er fra Somalia og kom til Norge 2 år før Feysal ble født. Feysal er eldst av tre søsken, og sammen bor de i en leilighet i utkanten av Oslo. Feysal har nettopp startet i 1. klasse. Skolen til Feysal har sendt en bekymringsmelding til barnevernet med mistanke om at faren benytter vold som en oppdragelsesmetode, etter at Feysal fortalte at «noen ganger slår pappa meg på kinnet».

Feysal er en aktiv gutt som elsker fotball og utetid på skolen. Han er redd for store gutter og jentelus.

"En ekte Ninjago kan se det andre ikke kan se!"

«Min pappa er sterkere enn din pappa.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Hovedmål for Feysal

- Å bli møtt på en måte som gjør at han kan føle seg så trygg som mulig
- Å ha mest mulig forutsigbarhet
- Å vite om barnevernssaken og hva det innebærer, tilpasset sin alder og utvikling
- Å kunne få tilgang på informasjon om barnevernssaken når han er voksen

Nadiira (30) Mamma til Feysal (6)



Om Nadiira

Nadiira er 30 år og innvandrør fra Somalia. Hun er gift med Yacquub, og sammen har de 3 barn i alderen 1-6 år. Nadiira er hjemmeværende, og er stolt over å kunne ta seg av hus, hjem, mann og barn. Nadiira og mannen er en del av det Somaliske miljøet i Oslo, og går jevnlig i den lokale moskeen.

Yacquub har noen ganger vært fysisk mot barna, og de har derfor fått en bekymringsmelding hos barnevernet fra en miljøarbeider på barneskolen til deres sønn Feysal. De mottar tiltak i hjemmet fra ressursteamet i kommunen, og opplever dette som veldig spesielt. Nadiira kommer fra en musikalsk familie, og lager Oslos beste kyllinggryte.

"Det er veldig spesielt at det finnes en gruppe i byen som har lov å ta barna fra foreldrene."

"Det er så mye jeg ikke forstår av Norge og barnevernet."

IT-kunnskap

Kjennskap til barnevernet

Tillit til barnevernet



Hovedmål for Nadiira

- Å forstå barnevernssaken knyttet til Feysal
- Å ha tilgjengelig all nødvendig informasjon om barnevernet generelt, og om Feysals sak spesielt, på sitt språk
- Å kunne kommunisere effektivt med barnevernet, også på eget språk
- Å kunne involvere familie og nettverk i samarbeidet med barnevernet
- Å slippe å bruke digitale tjenester som hun ikke mestrer, eller å få tilstrekkelig opplæring

Randi (55) og Arvid (59) Fosterforeldre til Elisa (16)



Om Randi og Arvid

Randi og Arvid er aktive og ressurssterke omsorgspersoner som jobber som hhv. lærer og vannkraftsingeniør. Begge har alltid ønsket seg barn, men da naturen ikke ville det slik var det en god løsning å bli fosterforeldre syntes de.

Randi og Arvid elsker Elisa over alt på jord, og ville rodd til Røst for henne. Samværsretten med mor er de ikke veldig begeistret for da de mener det stresser Elisa hver gang.

Randi og Arvid elsker espresso, sjømat og turer med fuglehunden deres, Kira. De liker ikke midlertidige løsninger og byråkrati.

"Pengene er ingen motivasjon for oss for å være fosterforeldre, men det må være på plass."

«Det biologiske prinsipp står sterkere enn barnets beste»

IT-kunnskap

Kjennskap til barnevernet

Tillit til barnevernet



Hovedmål for Randi og Arvid

- Å ha god tilgang på oppfølging og veiledning
- Å ha tilgang på informasjon som er viktig for oppdraget
- Å ha oversikt over avtaler, for eksempel Elisass samværsavtaler med mor
- Å vite at de kan få hjelp så raskt som mulig når de trenger det
- Å få utbetalinger fra barnevernet, som avtalt, til rett tid

Ansatte i kommunalt barnevern

Våre personas har ulike roller innenfor det kommunale barnevernet. Kommunene har ulik organisering av barnevernet, og organiseringen varierer bl.a. som følge av kommunenes størrelse, jf. kapittel 1.4 *Om barnevernet* og 5.10 *Fleksibel organisasjonsstruktur*. For noen kommuner vil personas som presenteres her være gjenkjennelig. I andre kommuner vil de ulike rollene være fordelt på færre personer, eller ha andre betegnelser. Rollene som våre personas har, samt oppgavene de utfører, vil imidlertid være dekkende for alle barneverntjenester.

Reidun (55)
Barnevernsleder



Om Reidun

Reidun er opprinnelig fra Meråker, men flyttet til Oslo for å studere. Hun er utdannet sosionom med et ekstra år innenfor økonomi, og har hatt diverse administrative jobber i kommunen før hun fikk jobben som barnevernsleder i 2009. Reidun godkjenner alle vedtak og utbetalinger samt signerer på brev som krever dette.

Som ansvarlig for sin enhet er det viktig at Reidun har oversikt over status i egen enhet, og således kan rapportere videre.

Som ung var Reidun et lovende langrennstalent og er fremdeles en aktiv dame som liker å komme seg ut. Hun er direkte og tydelig som leder, og jobber hardt for å støtte og serve de ansatte i sin enhet best mulig.

"Barnevernsbudsjettet i kommunen er lavt, og det er vanskelig å holde oversikt over alle tiltakene."

"Barneskirænn!"

IT-kunnskap	Kjennskap til barnevernet	Tillit til barnevernet
		

Reiduns rolle

Reidun er barnevernadministrasjonens leder jf. bestemmelser i r. Reidun har delegert fullt økonomi, personal – og fagansvar.

Hovedmål for Reidun

- Å ha god styrings- og beslutningsstøtte
- Å ha god oversikt over saker, og varsling ved avvik, slik at alle barnevernssaker følges opp til rett tid og på riktig måte
- Å ha enkle rapporteringssystemer, for rapportering til både kommuneledelse, SSB og Fylkesmann
- Å effektivt kunne bistå i, kvalitetssikre og godkjenne alle beslutninger
- Å sørge for at enheten har tilstrekkelig kompetanse
- Å ha god oversikt over enhetens økonomi

Camilla (26)

Barnevernskonsulent og teamleder



Om Camilla

Camilla er en idealist som har valgt yrkesvei utfra et ønske om å hjelpe barn som trenger det. Camilla jobber som barnevernskonsulent i Bergen. Her har hun saksansvar for barnevernssaker, som krever at hun holder oversikt over frister, hendelser, aktiviteter og dokumenter. Camilla er personen folk tar kontakt med dersom de lurer på noe, eller trenger noe knyttet til en barnevernssak. Camilla jobber også som teamleder for et team på 5 barnevernskonsulenter, som betyr at hun har godkjennings og rapporteringsansvar.

Camilla er en tøff dame med bein i nesa, som ikke er redd for å møte konflikter eller ta ansvar der det trengs. Hun elsker turer i bynære strøk, chai-latte og Nytt på Nytt, og kan ikke fordra klimaforurensning, krig og palmeolje.

«Vi har alt for stort arbeidspress som barnevernskonsulenter.»

«Dersom jeg ikke var egnet til denne jobben hadde den spist meg opp for lenge siden.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Camillas rolle

Camilla har ansvar for egne og teamets aktive barnevernssaker fra det kommer bekymringsmelding eller søknad, til sakene avsluttes eller overføres til noen andre. Hun vurderer hvem som trenger hjelp, hva slags hjelp som behøves og hun har oversikt over effekten av hjelpen som ytes.

Hovedmål for Camilla

- Å oppleve at arbeidet som utføres er hjelpsomt for barn og familier som trenger det
- Å bruke mest mulig tid på betydningsfulle og verdiskapende oppgaver
- Å kunne samhandle og kommunisere effektivt med andre aktører og interessenter
- Å ha god oversikt over egne og teamets barnevernssaker og oppgaver for å kunne påse at arbeidet skjer i tråd med lov, rutiner og barnevernsfaglig kvalitetssystem

Tove (60)

Økonomi- og kontorfaglig i barnevernet



Om Tove

Tove jobber med kontor- og økonomioppgaver ved Eiganes helse- og sosialdistrikt i Stavanger. Her har hun ansvar for arkivering av post/bekymringsmeldinger, utføre betalinger samt et vell av andre kontorfaglige oppgaver. Tove er den som har jobbet lengst ved kontoret med sine 19 år, og er som en mor å regne i kollegiet.

Tove er alltid blid og pliktoppfyllende, og er full av arbeidslyst. Hun liker å ha orden, og forventer det samme av de andre som jobber på kontoret.

Tove er gift med Tore (64), og sammen trives de best på hytta si ved Lysefjorden utenfor Stavanger, og når det settes opp skuespill i Rogaland Teater.

"Før du går hjem på fredag skal timelista være levert og godkjent."

"Femti er ungdommens alderdom. Seksti er alderdommens ungdom."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Toves rolle

Tove har ansvar for økonomiske forhold ved enheten. Hun passer på at utbetalinger gjøres i tråd med vedtak, og utformer prognoser for økonomisk forbruk. Hun har også ansvar for å håndtere fysisk post som sendes og mottas, samt ansvar for barnevernets arkiv.

Hovedmål for Tove

- Å kunne håndtere henvendelser til enheten på en god og tillitsvekkende måte
- Å kunne håndtere korrespondanse så raskt og effektivt som mulig
- Å få automatisert enkle og repetitive arbeidsoppgaver
- Å kunne være sikker på at utbetalinger gjøres i henhold til vedtak
- Å ha god oversikt over enhetens utgifter og inntekter

Marit (29)

Ansvar for oppfølging av barn som bor utenfor hjemmet



Om Marit

Marit er 29 år og bor i Asker. Hun er utdannet barnevernspedagog, og har jobbet i barnevernet siden hun var ferdig på UiS for 4 år siden. Marit er saksbehandler men til forskjell fra Camilla (26) har hun kun ansvar for barn som er under barnevernets omsorg, det vil si barn i fosterhjem eller institusjon.

Når hun jobber med barn og unge er Marit ofte på reise. Distriktet hun jobber i er stort grunnet kommunesamarbeid om tiltak, og hun er derfor ofte langt fra kontoret.

Marit var aktiv håndballspiller som ung, og spiller fremdeles når hun får muligheten. Hun elsker risotto, vegetarmat og barna sine, Ellen(2) og Kasper(4), og hater å sitte inne en hel dag.

"Når vi er på jobb har vi ingen mulighet til å svippe innom kontoret, så vi er avhengig av tilganger og stabile løsninger."

"Vi i tiltak er heldige, for vi har veldig mye av det vi trenger for å gjøre jobben vår."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Svein (46)

Barnevernsvakta



Om Svein

Svein er en blid type som går over ens med de fleste han møter. Svein er ukomplisert, varm og humørfyllt, og har vokst opp på en gård ved Holmestrand.

Svein jobber i barnevernsvakta og representerer barnevernet når det oppstår akutte situasjoner, men har også rutinemessige tilsyn på kvelds- og nattetid. Barnevernsvakta jobber alltid i team på kvelds- og nattetid, og han har derfor kolleger han rykker ut med. Det er ofte nødetatene som tilkaller Svein, og da er det gjerne i forbindelse med husbråk, rus eller ulykker.

Svein er en ihuga hjemmebrygger, en hobby han gjerne bedriver sammen med kompis. Han liker mørke ølsorter, grillmat og fjellturer, og liker ikke shopping og Kaffe Latte.

"Vi er på jobb når alle andre sover, og kan derfor ikke spørre noen andre når vi trenger informasjon."

"Det hender at barnevernsvakta er de første som ankommer når det har vært en ulykke eller brann – det kan være tøft."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Marits rolle

Marit overtar ansvaret for barnevernsaker fra Camilla, når et barn flyttes ut av hjemmet. Hun sørger for at barnet får den hjelpen barnet skal ha. Hun veileder derfor ofte fosterhjem og institusjoner. Marit har også ansvar for å følge opp foreldre som har mistet omsorgen for barn for å se om situasjonen endrer seg slik at barnet kan flytte tilbake

Hovedmål for Marit

- Å være mest mulig tilgjengelig for å kunne bistå barna hun har ansvar for
- Å ha god oversikt over barnas utvikling slik at hun kan handle raskt når det er behov for det
- Å kunne samhandle og kommunisere effektivt med samarbeidspartnere også utenfor egen kommune
- Å kunne gi veiledning til fosterhjem på en god måte uten å måtte møtes fysisk
- Å ha informasjon og arbeidsverktøy tilgjengelig når hun er på reise

Sveins rolle

Svein ivaretar barnevernets beredskapsfunksjon utenfor kontortid. Han vurderer alle henvendelser og håndterer det som ikke kan vente til neste arbeidsdag. Noen ganger utfører han tilsynsbesøk hos familier på bestilling fra Camilla.

Hovedmål for Svein

- Å ha tilgang på kritisk informasjon som er relevant i forhold til oppdrag han utfører
- Å ha effektive mobile løsninger tilgjengelig, siden han sjeldent er på kontoret
- Å enkelt kunne overføre informasjon til Camilla så hun kan følge opp aktuelle saker videre
- Å enkelt kunne kontakte aktuell bistand fra kolleger, legevakt og politi dersom det er behov for det
- Å kunne samhandle effektivt med politi om akutte saker både under oppdrag og knyttet til akuttvedtak

Berit (48)

Tiltaksarbeider



Om Berit

Berit er en drivende kvinne som foruten jobben sin i barnevernstjenestens tiltaksapparat er aktiv i fagforening og som styremedlem i Norges Korforbund.

Berit har jobbet med barnevern i mange år, og jobbet i flere år som saksbehandler før hun begynte i tiltaksapparatet. Årsaken til byttet var for å få en litt roligere arbeidshverdag. I jobben sin veileder hun biologiske foreldre med mål om at barnet skal kunne bli hos sine foreldre og for å forebygge omsorgsovertakelser. Berit jobber på bestilling fra saksbehandler.

Berit er en tydelig og varm dame, med genuin omsorg for menneskene rundt seg. Hun elsker høyt tempo, orden i sysakene og mennesker med energi. Hun blir tappet for krefter når folk ikke er ute etter sitt eget og andres beste.

"Når vi fratar en mann som er vokst opp med oppdragervold verktøyet sitt, fratar vi ham myndighet også. Denne må vi hjelpe ham å bygge opp med andre metoder."

"Det vanskeligste vi møter er når foreldrene ikke snakker sant. Da må vi prøve å løse et problem mens vi later som det ikke eksisterer."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Christoffer (26)

Oppfølgingsansvarlig for enslig mindreårige flyktninger



Om Christoffer

Christoffer er oppfølgingsansvarlig for enslig mindreårige flyktninger i kommunen. Han har tidligere jobbet som barnevernskonsulent, men ønsket nye utfordringer og takket ja da behovet i kommunen ble større ifm. økt antall asylsøkere for noen år siden.

Christoffer er samboer med Elin (24), og skal gifte seg til sommeren.

Christoffer elsker fotball, Playstation og å henge med kompis, og kan ikke fordra diskriminering og nedlatende holdninger til medmennesker.

"De jeg møter i jobben min har hatt en ufattelig tøff reise til Norge."

"Det slår meg gang på gang hvor bra det egentlig går med dem."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



Berits rolle

Berit er ansatt i barnevernets tiltaksapparat og jobber på bestilling fra Camilla. Hun jobber kun med barn som bor hjemme hos sin familie. Hun veileder primært foreldre for å bidra til at barna kan få den oppfølgingen de trenger fra sine foreldre. Hun involverer ofte barna i dette arbeidet.

Hovedmål for Berit

- Å ha tilstrekkelig informasjon om familiene hun skal jobbe med
- Å kunne samarbeide effektivt med andre hjelpeinstanser, samt familie og nettverk som kan bidra
- Å ha god oversikt over målsetninger ved tiltakene
- Å enkelt kunne holde oversikt over måloppnåelse og kunne rapportere dette til Camilla

Christoffers rolle

Christoffer har overordnet ansvar for å følge opp enslige mindreårige flyktninger som bosettes i kommunen. Han har mye av det samme ansvaret som Camilla, men arbeidsprosessen er forskjellig.

Hovedmål for Christoffer

- Å kommunisere og samhandle effektivt med mennesker som snakker et annet språk
- Å ha god oversikt over botiltak for målgruppen
- Å kunne samarbeide effektivt med andre hjelpeinstanser
- Å skrive faglige vurderinger av oppfølgingsbehov som ligger til grunn for valg av tiltak
- Å faglig begrunne søknad om ekstratilskudd fra IMDI for å gjennomføre ekstra tiltak til de som trenger det mest

2.2 Interessenter

Interessenter er i denne sammenheng personer eller instanser som samarbeider, samhandler eller kommuniserer med barnevernet. Disse er verken ansatte i barnevernet eller brukere av barnevernets IT-løsning. De kan enten være knyttet til en konkret barnevernssak eller ha generell interesse i forhold til barnevernets virksomhet.

Innbyggere som melder sak til barnevernet

Dette er personer som ønsker å melde fra til barnevernet fordi de er bekymret for et barn, og ønsker at barnevernet skal undersøke dette barnets omsorgssituasjon. Det kan også være foreldre som selv søker om å få hjelp fra barnevernet. Barn som selv opplever vansker i forhold til sin omsorgssituasjon, kan også melde til barnevernet. Det er ønskelig at det skal være mulig for alle privatpersoner å kommunisere digitalt med barnevernet. Det vises for øvrig til kapittel 1.3 om DigiBarneverns delprosjekt om nasjonal portal for bekymringsmelding.

Kommunale aktører

Dette er kommunale instanser som av ulike grunner deler informasjon med barnevernet. Når barnevernet undersøker et barns omsorgssituasjon, vil de som regel anmode om informasjon fra instanser som kjenner barnet og/eller foreldrene. Dette for å kunne belyse barnets situasjon og eventuelle behov for hjelp. Alle offentlige instanser har plikt til å gi nødvendige opplysninger til barnevernet når det anmodes om det, uavhengig av taushetsplikten. Det kan også være behov for at ulike offentlige aktører innenfor en kommune samarbeider om ulike tiltak rettet mot et barn.

Eksempel på kommunale aktører som sender og/eller mottar informasjon fra barnevernet kan være: kommunale skoler, fastleger, legevakt, øvrige kommunale helsetiltak, barnehager, PP- tjenesten, NAV, kommunal tolketjeneste og kommuneadvokat.

I tillegg har alle kommuner en administrasjon som er opptatt av driften av barnevernet.

Fylkeskommunale aktører

De viktigste fylkeskommunale oppgavene knyttet til barn og unge er videregående opplæring og tannhelse. Videregående skoler og tannhelsetjenester deler informasjon med barnevernet på samme måte som de kommunale instansene, når barnevernet undersøker om et barn trenger tiltak fra barnevernet. Disse fylkeskommunale instansene kan også sende bekymringsmeldinger til barnevernet.

Statlige aktører

Mange statlige instanser svarer på anmodninger om informasjon fra barnevernet vedrørende konkrete saker på samme måte som kommunale instanser.

Andre, for eksempel BUP, inngår i et samarbeid med barnevernet i konkrete saker. Påtalemyndigheten (politijurist) innehar myndighet til å fatte hastevedtak etter barnevernloven utenom arbeidstid, og trenger derfor å kunne samarbeide med barnevernets akuttberedskap om dette.

Fylkesnemnda og domstolene har myndighet til å avgjøre om barnevernet skal kunne gjennomføre tvangstiltak etter barnevernloven. Alle relevante saksdokumenter oversendes fra kommunen sammen med saksfremlegg.

Det er Bufetat som utfører *driftsoppgavene* i det statlige barnevernet. I Oslo kommune er det som nevnt i kapittel 1.4 Barne- og familieetaten (BFE) som utfører disse oppgavene. I den videre omtalen av Bufetat, inkluderer dette også BFE i Oslo kommune.

Bufetat tilbyr tjenester til det kommunale barnevernet i form av ulike hjelpetiltak, fosterhjem og institusjonsplasser. Kommunale barnevernstjenester søker/bestiller tjenester og plasser fra Bufetat, og samarbeider ofte tett med Bufetat i forhold til oppfølging og evaluering av effekten av tiltakene som tilbys.

Statens helsetilsyn er overordnet tilsynsmyndighet for barnevernet. Dette tilsynet utføres av Fylkesmennene i hvert fylke.

Fylkesmennene mottar halvårslige rapporter fra barnevernet, for å følge med i utviklingen i det kommunale barnevernet (halvårsrapportering). De har også kvartalsvis oppfølging av kommunene mht. frister på bekymringsmeldinger og undersøkelser (kvartalsrapportering).

Statistisk Sentralbyrå mottar KOSTRA-rapportering (Kommune-Stat-Rapportering) fra kommunene årlig på individnivå.

Fylkesmennene er også klageinstans for barn, unge og foresatte for de vedtakene etter barnevernloven hvor klagekompetansen ikke er lagt til fylkesnemnda.

Andre eksempler på statlige instanser som sender/ mottar informasjon med barnevernet er: NAV, sykehus, UDI, IMDI, Lånekassen, Familievernkontoret, Kriminalomsorgen og Barnehuset.

Private aktører

Private aktører som sender og/eller mottar informasjon fra barnevernet kan være både enkeltpersoner og private firma som har en rolle i en konkret sak. Det kan for eksempel være private firma som selger barneverntiltak til kommuner, ideelle organisasjoner, idrettslag, private barnehager, tilsynspersoner eller advokater.

Politikere

Folkevalgte i kommunene har en interesse i å følge med på om det er en økning i antall saker, hvilke typer saker som krever store ressurser, og andre faktorer. Det innebærer at barnevernet må kunne bistå politikere som ber om informasjon med å fremskaffe dette. Det gjelder da som regel informasjon om økonomiske prognoser, eller annen informasjon om utviklingen i barnevernet.

Forskere

Barnevern er et fagområde som er svært interessant for forskning. Det innebærer at barnevernet med jevne mellomrom får henvendelser fra forskningsmiljøer med forespørsel om å kunne bruke datagrunnlaget i forskningsøyemed. En henvendelse kan komme til en kommune, og forespørselen kan gjelde forskning på særskilte sakstyper eller særskilte tiltak. Det er nesten umulig å forutse hva slags informasjon forskere ønsker å forske på.

3 BARNEVERN SFAGLIGE ARBEIDSPROSESSER

I dette kapittel et beskrives det faglige arbeidet som gjøres av det kommunale barnevernet. Det er lov om barneverntjenester som er utgangspunkt for arbeidsprosessene innen barnevern, men det er også flere lovverk å ta hensyn til, blant andre forvaltningsloven, barneloven og arkivloven. Arbeidsprosessene medfører en mengde behov hos ansatte i barnevernet, og beskrives i dette kapittel et på et overordnet nivå.

Arbeidsprosessen *Standard saksgang i barnevernssaker* er den ordinære prosessen, og den som de fleste tenker på når det gjelder barnevern. Den inneholder tre faser, og disse beskrives i kapittel 3.1.

I kapittel 3.2 beskrives følgende prosesser:

- Tiltaksutførelse barnevern
- Beredskap barnevern
- Tilsynsansvar for fosterbarn plassert i egen kommune.
- Saksbehandling av enslige mindreårige flyktninger
- Beskyttet tilsyn etter lov om barn og foreldre (barneloven)⁹
- Forebyggende arbeid

Disse prosessene er noe avvikende sammenlignet med det som beskrives i 3.1. Disse er beskrevet for at det skal være tydelig hvilken fleksibilitet løsningen trenger.

Det er utarbeidet prosessmodeller for de tre fasene i den ordinære saksgangen i barnevernet, samt noen flere andre prosesser som er nevnt i kapittel 3.1 og 3.2. Se *Vedlegg 3: Prosessmodeller*.

Det er utarbeidet en egen informasjonsmodell for den nye IT-løsningen. (Se Vedlegg 7: Informasjonsmodell.) Flexibiliteten IT-løsningen trenger og sammenhengene mellom informasjonselementene er med i denne modellen. Les mer om informasjonsmodellen i kapittel 5.2 *Informasjonsarkitektur*.

I kapittel 1.4 er forskjeller mellom kommuner beskrevet. Det er viktig å poengtere at oppgaver som i store kommuner er fordelt på flere personer, må ivaretas av færre eller samme person i små kommuner, og at kommuner organiserer både barnevernet og beredskapen ulikt. Noen av delkapitlene våre i kapittel 3.2 må ses i lys av dette.

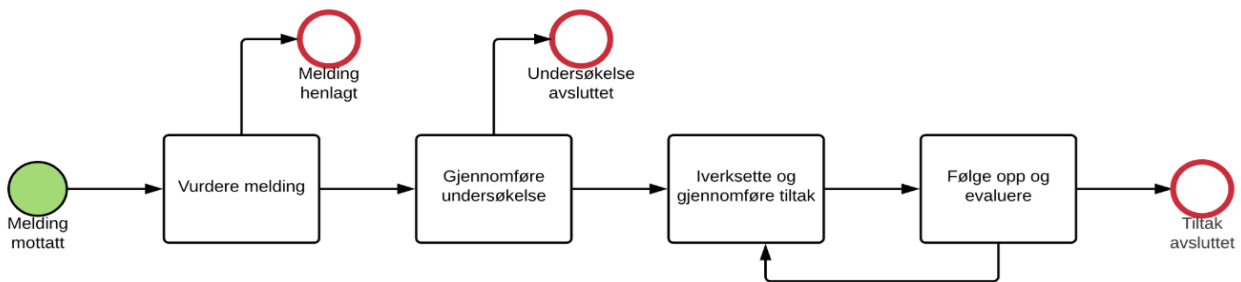
Som vedlegg til behovsbeskrivelsen er det laget en del scenario. Disse er skrevet i *prosa* for å beskrive realistiske arbeidssituasjoner for ansatte i og rundt barnevernet. Scenariene er skrevet ut fra behov for funksjonalitet som er ønsket i ny IT-løsning. De har som hensikt å beskrive behov på en alternativ måte i forhold til behovsbeskrivelsen og behovslisten.

3.1 Standard saksgang i barnevernssaker

En ordinær barnevernssak starter med en bekymringsmelding til barnevernet, og arbeidsprosessene i en ordinær sak består av fasene; meldingsfasen, undersøkelsesfasen og tiltaks- og evalueringsfasen. Selv om saksgangen er strukturert i tre faser, så er det viktig å poengtere at barnevernet har behov for en fleksibel IT-løsning som når som helst i et saksforløp gir dem muligheter for å utføre oppgaver som tilsynelatende kan se ut som tilhører en annen fase. Et eksempel på dette er at vedtak kan fattes midt i en undersøkelse,

⁹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1981-04-08-7?q=barnelova>

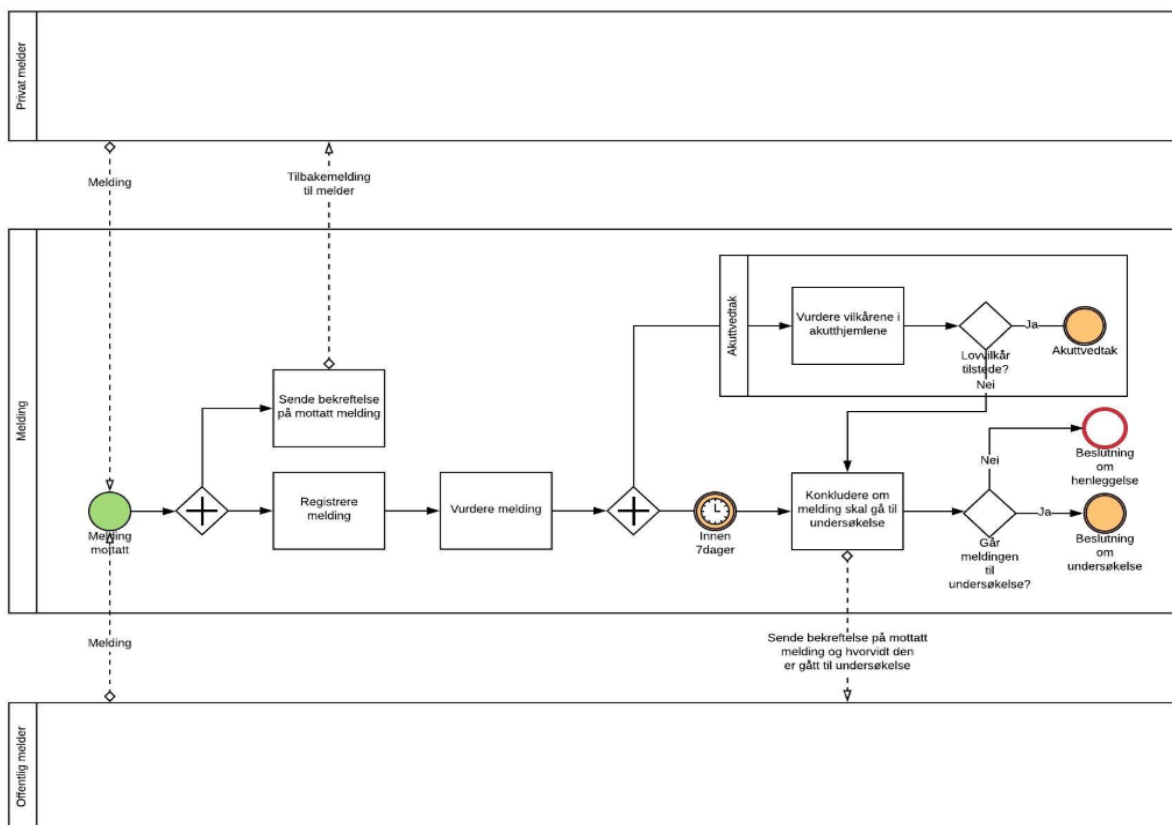
uten at dette vedtaket konkluderer undersøkelsen. Likedan må man kunne utarbeide og iverksette en tiltaksplan i undersøkelsesfasen.



Figur 4: Standard saksgang i barneverkssaker

Meldingsfasen

Meldinger til barnevernet skal avklares innen gjeldende frist (7 dager) definert i barnevernloven § 4-2. Fristoverskridelser skal begrunnes og rapporteres til fylkesmannen. Barnevernet skal gjøre en hastevurdering av alle mottatte meldinger for å kunne iverksette hastetiltak for barnet i de sakene det er nødvendig. Både offentlige og private meldere skal ha tilbakemelding fra barnevernet etter gjeldende regler i barnevernloven § 6-7a.



Figur 5: Meldingsfasen

Barnevernets arbeid knyttet til mottak av meldinger beskrives i kapittel 4.2 i Saksbehandlingsrundskrivet fra Bufdir¹⁰.

En melding kan være:

- En bekymringsmelding for et barn sendt av en privatperson eller fra en offentlig instans
- En søknad om tiltak fra barn/unge eller foreldre
- En slutning fra tingretten om beskyttet tilsyn iht. lov om barn og foreldre § 43a
- En bekymringsmelding knyttet til et ufødt barn

Meldinger kan komme inn til barnevernet via forskjellige kanaler som;

- Nasjonal portal for bekymringsmeldinger
- Telefon, e-post, brev eller personlig oppmøte

Meldingen skal vurderes etter kriterier definert i barnevernloven, og det barnevernsfaglige kvalitetssystemet skal gi støtte til prosessen for å avklare hvorvidt det er grunnlag for å;

- Iverksette hastetiltak
- Iverksette undersøkelse
- Henlegge meldingen

Utenom kontortid ivaretas hastevurderingen av bekymringsmeldinger av barnevernets beredskap, jf. kapittel 3.2 og 4.10. Barnevernets beredskap registrerer bekymringsmeldinger de mottar muntlig i løpet av vekten, slik at disse ligger klar for videre håndtering av barnevernet når de kommer på jobb.

Kommunen som mottar meldingen må sjekke om barnet/ungdommen allerede har en barnevernssak i kommunen, da dette er viktig informasjon for å vurdere om meldingen er tilleggsinformasjon i en aktiv sak, eller om meldingen skal behandles som en ordinær melding. I store kommuner med bydelsinndeling, skal man også sjekke om barnet har en sak på tvers av bydelene, ikke bare i egen bydel.

Meldinger som barnevernet oppfatter som åpenbart grunnløse (sjikane, over 18 år m.m.), skal registreres på en slik måte at dette fremkommer. Disse meldingene skal henlegges, og det er ikke krav om begrunnelse.

Bruk av kvalitetssystemet i meldingsfasen:

Det barnevernsfaglige kvalitetssystemet vil tilby veiledning til kontaktpersoner i form av tilgang til sentrale spørsmål som bør stilles når melding skal vurderes. Relevante spørsmål kan være samlet i en eller flere sjekklister som er integrert i fagsystemet. Spørsmålene er kun tenkt i veiledningsøyemed, det legges ikke opp til at spørsmålene skal besvares/hakes av eller fylles ut. Vurderingene og konklusjonen skal dokumenteres. For å oppnå god kvalitet på dokumentasjonen knyttet til denne oppgaven, utarbeides krav til hva som må dokumenteres i fagsystemet i form av en mal for konklusjon av melding. Se Vedlegg 5: Barnevernfaglig kvalitetssystem og Vedlegg 6: *Illustrasjon av Barnevernsfaglig kvalitetssystem*.

Mål:

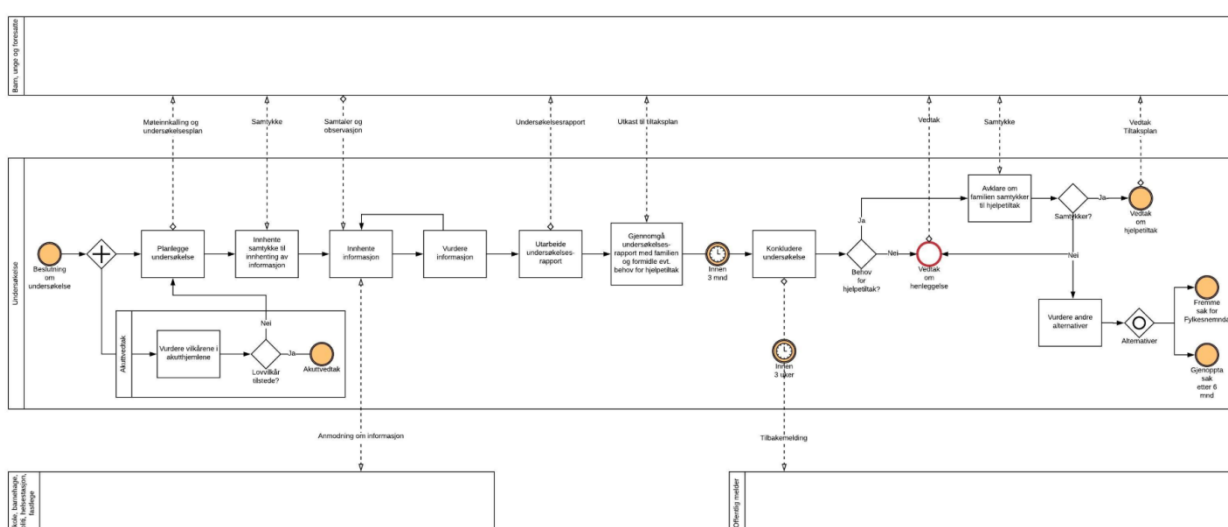
- Alle meldinger til barnevernet kommer fram til riktig kommune, og registreres i strukturert format med eventuelle vedlegg i barnevernets IT-løsning umiddelbart, slik at kommunen kan gjennomføre hastevurdering straks.

¹⁰ <https://www.bufdir.no/barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/#79>

- Ansatte i barnevernet har digitale verktøy og tilgang til elektronisk informasjon om familien fra egen IT-løsning og offentlige registre, for å kunne gjøre forsvarlige vurderinger av hvorvidt bekymringsmeldinger skal utløse undersøkelse.
- Ansatte i barnevernet kan enkelt melde bekymring til andre kommuner.
- Melder får riktig tilbakemelding på bekymringsmeldingen iht. lov om barneverntjenester § 6-7a.

Undersøkellesfasen

En melding som inneholder opplysninger som gir rimelig grunn til å anta at det er grunnlag for tiltak etter barnevernloven, skal snarest undersøkes nærmere av barnevernet, jf. barnevernloven § 4-3 første ledd. En undersøkelse skal gjennomføres snarest og senest innen tre måneder, jf. barnevernloven § 6-9. Fristoverskridelser skal begrunnes og rapporteres til fylkesmannen. I særskilte tilfeller er det anledning til å utvide undersøkelsen til seks måneder. Fylkesmannen godkjenner i ettetid om begrunnelsen for å utvide var god nok.



Figur 6: Undersøkellesfasen

Barnevernets arbeid med undersøkelser er beskrevet i kapittel 5 i Saksbehandlingsrundskrivet fra Bufdir¹¹. Barnevernets beslutning om å opprette en undersøkelse kan ikke påklages eller bringes inn for retten. Barnevernet kan også starte undersøkelser vedr. ufødte barn, dersom mor samtykker til dette. Iht. lov om barneverntjenester § 4-2a, kan barnevernet starte undersøkelse uten morens samtykke når mor får tiltak iht. helse- og omsorgstjenesteloven § 10-3 (rusinstitusjonsplassering for gravide rusmisbrukere), men alle undersøkelsesaktivitetene må likevel være etter samtykke fra mor.

Undersøkelser skal kartlegge barns hjelpe- og omsorgsbehov, og gi grunnlag for å vurdere om barn har behov for tiltak etter barnevernloven. Barnevernet skal i en undersøkelse kartlegge barnets situasjon best mulig, uten å gjøre undersøkelsen mer omfattende enn nødvendig. Undersøkelsen skal planlegges, og det skal utformes en undersøkelsesplan som gir partene en god oversikt over det som skal skje i undersøkelsesperioden.

Vanlige aktiviteter i en undersøkelse er bl.a. samtaler med barn og foreldre, familieråd, og innhenting av informasjon fra offentlige instanser som kan belyse saken. Det er store variasjoner i hvor omfattende undersøkelser er, og variasjonene vil blant annet henge sammen med bekymringens alvor. Barnets

¹¹ <https://www.bufdir.no/barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/#87>

medvirkning jf. lov om barneverntjenester § 1-6, er viktig gjennom hele barnets kontakt med barnevernet, og den starter i undersøkelsesfasen.

Barnevernet skal oppsummere undersøkelsen i en sluttrapport.

Undersøkelser har følgende konklusjonsmuligheter:

Konklusjon	Forklaring
Vedtak om tiltak	Det er enighet mellom partene og barnevernet om å iverksette hjelpetiltak i familien. Partene samtykker til tiltakene.
Sendt nemnd	En undersøkelse kan også konkluderes med å fremme sak om tvangstiltak ¹² for fylkesnemnda. De vanligste situasjonene er: <ul style="list-style-type: none">• Barnevernet ønsker omsorgsovertagelse fordi de vurderer at barnet ikke får god nok omsorg, og at hjelpetiltak ikke vil være tilstrekkelige, jf. § 4-12 i barnevernloven. Saken må behandles i fylkesnemnda.• Barnevernet mener at den unges atferd gjør at han/hun utsetter seg selv for fare, og må plasseres i inntil ett år på egnet plasseringssted, jf. § 4-24 i barnevernloven. Saken må behandles i fylkesnemnda.• Barnevernet ønsker å pålegge partene å ta imot hjelpetiltak jf. § 4-4, 3. ledd i barnevernloven, dersom partene ikke samtykker til hjelpetiltak. Saken må behandles i fylkesnemnda.
Henlagt partene	Partene ønsker ikke tiltak fra barnevernet, selv om barnevernet formidler bekymring for barnet og anbefaler familien å ta imot hjelpetiltak. Barnevernet skal vurdere å iverksette ny undersøkelse etter 6 måneder.
Henlagt barnevernet	Barnevernet vurderer at det ikke er grunnlag for å iverksette hjelpetiltak. Partene kan klage på vedtak om henleggelse, dersom de mener at det bør iverksettes tiltak.
Henlagt flyttet	Familien flytter i undersøkelsesfasen, og barnevernet kan derfor ikke iverksette tiltak. Barnevernet vurderer å melde bekymring for barnet til den nye kommunen.

Meldingsskjemaet i nasjonal portal for bekymringsmelding, er ønsket inn i IT-løsningen, slik at barnevernet på en sømløs måte kan melde bekymring til andre kommuner, velge vedlegg fra den aktuelle saken, og få arkivert bekymringsmeldingen som sendes på barnet. Dette er aktuelt dersom barnevernet etter henlagt undersøkelse, skal melde bekymring for barnet til ny kommune.

Når saker konkluderes med hjelpetiltak, bør den første tiltaksplanen utformes i undersøkelsesfasen. Gode tiltaksplaner hvor tiltakene spisses for å løse de faktiske problemene, er viktig for å unngå plasseringer senere. Foreldre og unge over 15 år skal samtykke til tiltakene som iverksettes. Tiltak for barn og unge med alvorlige atferdsvansker jf. barnevernloven §§ 4-24 og 4-26, eller barn som kan være utsatt for menneskehandel jf. barnevernloven § 4-29, medfører partsrettigheter uansett alder på barnet/ungdommen.

Det kan komme flere meldinger på barn som man allerede har startet undersøkelse på. Det er viktig at man får registrert de nye meldingene på barnet på en slik måte at de kan telles i de offentlige rapporteringene, uten at de utløser krav om ny undersøkelse. Dersom det kommer en eller flere nye meldinger på barnet i en undersøkelse, så vil barnevernet vurdere om undersøkelsesaktivitetene må endres, eller om undersøkelsestiden må utvides til 6 måneder.

¹² Samlebetegnelse for omsorgsovertagelse, plasseringstiltak av ungdom med alvorlige atferdsproblemer og barn som er utsatt for menneskehandel.

Bruk av kvalitetssystemet i undersøkelsesfasen:

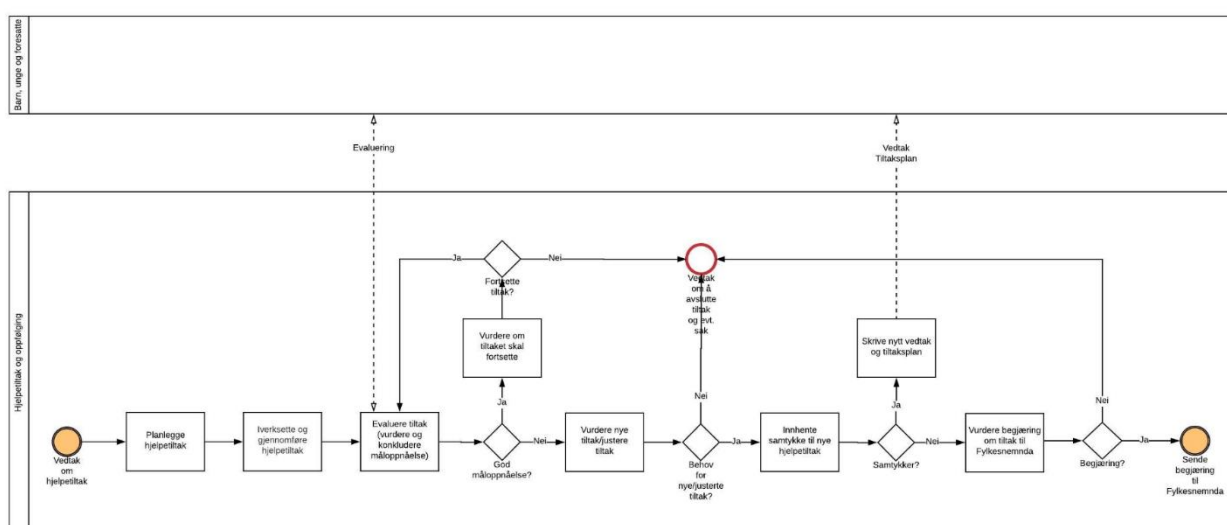
I undersøkelsesfasen vil kunnskapsmodellen for barns behov anvendes (mer om kunnskapsmodellen i Vedlegg 5: *Barnevernfaglig kvalitetssystem* og Vedlegg 6: *Illustrasjon av Barnevernfaglig kvalitetssystem*). Kunnskapsmodellen benyttes aktivt i samarbeid med barnet og familien. Den bidrar til systematisk innhenting og analyse av informasjon, som igjen danner grunnlag for kontaktpersonens vurdering av familiens behov for tiltak. Formålet er å veilede kontaktpersonen på hvilke områder som skal undersøkes, hvem det skal innhentes informasjon fra, og hvordan informasjon og barnevernfaglige vurderinger skal dokumenteres. I denne fasen må det tilrettelegges for fleksibel bruk av kunnskapsmodellen. Det er behov for sjekklister og hjelpetekst som er integrert i fagsystemet. For å oppnå god kvalitet på dokumentasjon knyttet til disse oppgavene utarbeides det krav til hva som må dokumenteres gjennom følgende maler: undersøkelsesplan, innhenting av informasjon og undersøkelsesrapport. Se Vedlegg 5: *Barnevernfaglig kvalitetssystem* for nærmere eksempler på hvordan kvalitetssystemet kan benyttes i denne fasen.

Mål

- IT-løsningen legger til rette for at undersøkelsesarbeidet oppleves mer ensartet for barn, unge og foresatte, uansett hvor i landet de bor.
- IT-løsningen legger til rette for barn, unge og foresattes medvirkning i undersøkelsen.
- Offentlig melder er sikret tilbakemelding etter undersøkelsen.
- Ansatte i barnevernet har digitale verktøy og samhandlingsløsninger som er nødvendige for å utføre kvalitativt forsvarlige undersøkelser, og som effektiviserer prosessene knyttet til informasjonsinnhenting, rapportskrivning, avslutning av undersøkelse, utforming av tiltaksplan og iverksetting av tiltak.
- IT-løsningen kan tilpasses eventuelle endringer i arbeidsflyt.

Tiltaks- og evalueringsfasen

Den siste fasen i en standard barnevernssak er tiltaks- og evalueringsfasen. Noen familier mottar tiltak i en kort periode, mens andre kan ha tiltak i flere år. Ca. 60 % av alle tiltak i 2016 var hjelpetiltak i hjemmet, og resterende tiltak var plasseringstiltak¹³.



Figur 7: Tiltaks- og evalueringsfasen

¹³ https://www.bufdir.no/Statistikk_og_analyse/Barnevern/Barn_og_unge_med_tiltak_fra_barnevernet/

Dersom en undersøkelse konkluderes med at barnet/familien trenger bistand fra barnevernet, så skal barnevernet fatte vedtak og iverksette tiltak.

Barnevernets arbeidsoppgaver knyttet til iverksetting og oppfølging av hjelpe- og omsorgstiltak, er beskrevet i kapittel 6-11 i Saksbehandlingsrundskrivet fra Bufdir¹⁴. Barnevernet kan også iverksette veiledning og hjelpetiltak knyttet til ufødte barn. Det avhenger av mors samtykke.

Hjelpetiltak som iverksettes bør evalueres minimum hvert kvartal og avvik bør dokumenteres. Det vil være behov for å fatte nye vedtak og iverksette nye tiltak dersom man ser at effekten av tiltak uteblir, eller av andre årsaker må endre kursen for hjelpen man gir. Tiltakene skal fremkomme i en tiltaksplan. Partene skal samtykke skriftlig til hvert enkelt hjelpetiltak som iverksettes, og de bør så langt det er mulig også underskrive på at tiltaksplanen er gjennomgått og informert om.

Mange tiltak i barnevernet utføres av andre enn barnevernets ansatte. Det er oppdragstakere (privatpersoner), tiltak som kjøpes av Bufetat, private leverandører av hjelpetiltak, og ideelle organisasjoner. Noen kommuner har et eget tiltaksapparat som benyttes til hjelpetiltak i hjemmet. Dette er beskrevet nærmere i kapittel 3.2.

Barnevernet har i tillegg til tiltakene som kjøpes av Bufetat og oppdragstakere, behov for å ha en oversikt over sin egen «bank» med lokale tiltak. Eksempel på lokale tiltak er PMTO, COS, jentegruppe på helsestasjon for ungdom, bolig til enslig mindreårig m.m. En slik liste over lokale tiltak må kunne administreres i den enkelte kommune/bydel, og kunne kobles til tiltakene som benytter disse lokale tiltakene.

Ca. 70 % av barna som mottar hjelp utenfor hjemmet (plasseringstiltak), bor i fosterhjem eller institusjon fordi foreldrene er fratatt daglig omsorg for dem. Disse sakene er behandlet og avgjort av fylkesnemnda. De resterende 30 % er frivillig plassert i fosterhjem eller institusjon. Det er også andre saker som må avgjøres av fylkesnemnda; blant annet institusjonsplassering av unge jf. lov om barneverntjenester § 4-24. Felles for disse sakene er at det er mye forberedende arbeid hos barnevernet; saksdokumenter skal oversendes i sin helhet til kommuneadvokat. Videre skal de gjøre et utvalg av hvilke dokumenter som skal ligge i saksuttrekket som deretter skal sendes til fylkesnemnd/domstol. I ca. halvparten av sakene hvor kommunen får medhold, anker privat part sakene videre i rettssystemet.

Når kommunen har overtatt omsorgen for barn og unge er det vesentlig at barnevernet gir barna den oppfølgingen de skal ha, slik at ikke disse barna opplever dobbel omsorgssvikt. IT-løsningen må gi personas Marit god hjelp til å følge opp disse sakene, slik at lovkravene oppfylles, og barna får god hjelp.

I noen av sakene som barnevernet behandler er det fattet vedtak om *fortrolig eller strengt fortrolig adresse*. Strengt fortrolig adresse er den strengeste adressegraderingen. Den innebærer at adressen ikke gis ut til noen offentlig myndighet, privat virksomhet eller privat person. Fortrolig adresse er den mildeste adressegraderingen. Den innebærer at adressen *kan* gis ut til offentlig myndighet, men ikke til privat virksomhet eller privat person. I saker som barnevernet har fremmet for fylkesnemnda, kan fylkesnemnda fatte vedtak om at et barn har et beskyttelsesbehov, og skal flyttes på fortrolig eller strengt fortrolig adresse. Barnevernet skal da alltid melde dette inn til Skattedirektoratet på skjema for dette. Adressegraderingen gjelder for ett år om gangen¹⁵.

Det kan komme nye meldinger på barn som allerede mottar tiltak fra barnevernet. Barnevernet vil i slike tilfeller vurdere om meldingens innhold tilsier at det skal startes en ny undersøkelse. Det er viktig at man

¹⁴ <https://www.bufdir.no/barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/#97>

¹⁵ <https://www.skatteetaten.no/person/folkeregister/flytte/fortrolig-adresse/>

får registrert nye meldinger på barnet på en slik måte at de kan telles i de offentlige rapporteringene, uten at de utløser krav om ny undersøkelse.

De fleste tiltak avsluttes før den unge fyller 18 år, men i noen tilfeller ønsker ungdommer å fortsette med hjelpetiltak fra barnevernet. De har anledning til å ta imot hjelpetiltak til de fyller 23 år dersom det er barnevernets vurdering at det er til det beste for ungdommen. Dette kalles *ettervern*.

Barnevernet avslutter en sak om hjelpetiltak når man har oppnådd ønsket effekt av tiltakene, og vurderer at barnets situasjon er god. Dersom familien er uenig i at tiltakene skal avsluttes, så har de anledning til å klage på vedtak om avslutning iht. forvaltningslovens regler.

Når barn og unge under omsorg etter barnevernloven fyller 18 år, så må barnevernet fatte vedtak om hjelpetiltak dersom plasseringen skal vedvare, eller om andre tiltak skal iverksettes (ettervern). En omsorgssak kan også avsluttes før den unge fyller 18 år. Det er det i så fall fylkesnemnda som beslutter, etter at enten foreldre eller barnevernet har fremmet sak om tilbakeføring.

En sak kan også avsluttes dersom familien ikke lenger ønsker hjelpetiltak, eller fordi familien flytter. Dersom familien flytter før barnevernet mener at barnet har fått tilstrekkelig hjelp, så må de vurdere om de skal melde bekymring for barnet til den nye kommunen familien flytter til. Dersom barnevernet skal sende bekymringsmelding, så må de kunne legge ved relevant dokumentasjon til bekymringsmeldingen de sender. Det kan være en undersøkelsesrapport, tiltaksplan m.m.

Flytting innenfor bygrensen i store kommuner med bydeler, vil innebære at saken overføres i sin helhet til bydelen familien flytter til. Alle dokumenter skal følge saken, og det blir noe annerledes rapporteringsansvar for dette barnet det året/den perioden flyttingen skjer.

Bruk av kvalitetssystemet i tiltaks- og evalueringsfasen:

Dersom barnevernstjenesten konkluderer med behov for tiltak, vil tiltakene for den enkelte familie være knyttet til ett eller flere av de ulike områdene i kunnskapsmodellen. I samarbeid med barn og familie vil kunnskapsmodellen bidra til å systematisere behovene, og legge grunnlaget for å identifisere riktige tiltak. Det utarbeides sjekklister og hjelpetekst til utforming av planer, samt bistand til hvordan tiltak bør evalueres og dokumenteres. For å oppnå god kvalitet på dokumentasjon knyttet til disse oppgavene utarbeides det krav til hva som må dokumenteres gjennom følgende: mal for planer og evalueringsrapport. Se *Vedlegg 5: Barnevernfaglig kvalitetssystem* for nærmere eksempler på hvordan kvalitetssystemet kan benyttes i denne fasen.

Mål

- IT-løsningen legger til rette for at tiltaksarbeidet oppleves mer ensartet for barn, unge og foresatte, uansett hvor i landet de bor.
- Barn, unge og foresatte er sikret innsyn og medvirkning i oppfølging og evaluering av tiltak.
- Ansatte har sikker elektronisk samhandling med barn, unge og foresatte, samarbeidsparter og tiltaksutførere for oppfølging av tiltak.
- IT-løsningen leverer arbeidsflyt og behandlingsstøtte, og legger til rette for kvalitativ og forsvarlig oppfølging av tiltak i tråd med det barnevernsfaglige kvalitetssystemet.
- IT-løsningen effektiviserer arbeidsprosessene for ansatte knyttet til oppfølging og evaluering av tiltak, og har enheter med tilpasset brukergrensesnitt og tilgangsløsninger som kan brukes på hjemmebesøk og andre oppdrag utenfor kontoret.

3.2 Andre barnevernsfaglige prosesser

Tiltaksutførelse barnevern

Dette er en beskrivelse av behov hos ansatte i det kommunale barnevernet som jobber med å utføre tiltak i tråd med vedtak og tiltaksplan som er skrevet av en kontaktperson. Ikke alle kommuner har ansatte som driver med dette, enten fordi det er kontaktpersonen som utfører tiltakene selv, eller fordi tiltak bestilles hos enten Bufetat eller private oppdragstakere. Det er kun behovene de kommunale tiltaksutførere har til IT-løsningen som beskrives her, og som er en del av anskaffelsen. Kapittel et om Samhandling (kapittel 4.1) inneholder informasjon om behov for samhandling mellom barnevern og oppdragstakere/samarbeidsparter.

En tiltaksutfører kan være en ansatt som gir råd og veiledning i en familie, som personas Berit. Tiltaksutfører har behov for å kunne lese aktuelt vedtak, tiltaksplan og eventuelt andre dokumenter hun har tjenstlig behov for knyttet til den konkrete saken hun skal jobbe med. Kontaktperson må kunne dele dette med tiltaksutfører. Det er viktig at tiltaksutfører effektivt og fortløpende får formidlet til kontaktperson hvordan saken hun jobber med utvikler seg. Noen tiltaksutførere benytter video/lydopptak i forbindelse med råd og veiledning av barn, unge og foresatte. Dette gjøres ikke nødvendigvis for å dokumentere, men for å ha et utgangspunkt til å veilede foresatte i konkrete situasjoner.

En tiltaksutfører kan også være en som er ansatt i en institusjon eller bofellesskap som drives av kommunalt barnevern, og har ansvar for barn og unge som er plassert der. Det er nødvendig å kunne notere alt relevant som skjer med den unge på institusjonen slik at det er enkelt å videreformidle relevant informasjon til ansatte som kommer på neste vakt. Denne informasjonen er ikke uten videre arkiververdig, og skal ikke deles med kontaktperson. De skal behandles som arbeidsdokumenter, og skal kunne slettes etter hvert som de blir overflødige eller når barnet/ungdommen flytter fra tiltaket. Hendelser som er relevante for ungdommens sak, må kunne registreres på ungdommens sak i IT-løsningen av personalet på institusjonen/bofellesskapet. Ansatte her må også kunne skrive rapporter som kan deles med kontaktperson og arkiveres, og man må enkelt kunne velge relevant innhold til disse dokumentene.

Alle som utfører tiltak må ha mulighet til å utarbeide egne handlingsplaner.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.1: *Tiltaksutførelse*.

Mål

- Tiltaksutfører kan effektivt formidle utviklingen i saken i forhold til måloppnåelse i tiltaksplanen til kontaktperson.
- Tiltaksfører kan skrive hendelseslogg som et internt arbeidsdokument.
- Tiltaksutfører har tilgang til relevant saksinformasjon kun i de sakene hvor hun skal utføre tiltak.
- Tiltaksutfører må kunne skrive handlingsplaner relatert til aktuell tiltaksplan.

Beredskap barnevern (bl.a. barnevernvakt)

Som følge av kravet om forsvarlighet i lov om barneverntjenester § 1-4, er det behov for at kommunalt barnevern, også utenfor ordinær arbeidstid, har en form for beredskap som kan vurdere mottatte bekymringer og ivareta akutte henvendelser.

Barnevernets beredskap vil da som regel være knyttet til en form for barnevernvakt. Noen små kommuner har knyttet seg til barnevernvakter i nærheten, noen har slått seg sammen om en vaktordning og noen har etablert en egen beredskap i kommunen. Det som er felles er uansett at de som utfører vaktrollen vil ha tjenstlig behov for tilgang til opplysninger om barn og unge som er registrert i IT-løsningen, når de må håndtere situasjoner knyttet til de samme barna.

Oppgavene innebærer:

- Å bistå ved henvendelser for eksempel fra politi og helsevesen
- Vurdere situasjoner, og iverksette hastetiltak ved behov. Beslutningsmyndighet vil være barnevernleder eller vakthavende jurist hos politiet
- Oppgavene som er utført vil normalt legges til videre oppfølging fra det ordinære barnevernet på nærmeste virkedag

Nærmere beskrivelse av funksjonelle behov kommer i kapittel 4.10 *Beredskaps- og akuttfunksjon*.

Mål

- Barn og unge får hjelp og beskyttelse utenfor ordinær arbeidstid.
- Barnevernvakten/beredskapsløsningen har tilgang til relevant informasjon om barnet via IT-løsningen, også ved utrykning.

Tilsynsansvar for fosterbarn som er bosatt i kommunen

Barn og unge som bor i fosterhjem skal ha en tilsynsperson, og iht. lov om barneverntjenester § 4-22, er det den kommunen der fosterhjemmet ligger som har ansvaret for både godkjenning av fosterhjemmet og tilsynet. Fosterhjemsforskriften¹⁶ regulerer barnevernets arbeid med fosterhjem og ansvarsforhold mellom kommuner.

Kommunen som har fattet vedtak om plassering har fortsatt ansvar for oppfølging av barnet i fosterhjemmet. Dersom barnet plasseres i en annen kommune, vil kommunen som har tilsynsansvaret ha behov for å opprette barnet i IT-løsningen uten at saken starter med en bekymringsmelding, og uten at den rapporteres som en *ordinær* tiltakssak.

Kommunen skal føre tilsyn med hvert enkelt barn i fosterhjem fra plasseringstidspunktet og frem til barnet fyller 18 år. Barnet skal ha minimum fire besøk av tilsynspersonen i fosterhjemmet pr år, og tilsynspersonen skal levere tilsynsrapporter som inneholder en vurdering av barnets situasjon og barnets synspunkter. Rapportene gjennomgås av tilsynskommune og sendes plasserings-kommune.

Dette er et område der de fleste kommuner melder om avvik. Det er svært mange barn og unge som ikke får sine tilsynsbesøk. Årsaken er sammensatt. Det kan være en kombinasjon av følgende, som er mer eller mindre utslagsgivende i ulike kommuner;

- vansker med å rekruttere tilsynspersoner
- vansker med delt ansvar mellom kommuner
- menneskesvikt fra kontaktperson
- manglende støtte til arbeidsprosess i IT-løsningen

Det vil uansett ha en positiv effekt for de kommunene som sliter med å følge opp disse sakene, om IT-løsningen gir varsler og hjelper til med å fange opp hva som må gjøres i disse sakene og når.

¹⁶ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2003-12-18-1659?q=forskrift+fosterhjem>

Antall tilsynsbesøk er en del av den offentlige rapporteringen.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.2: *Tilsyn i fosterhjem*.

Mål

- IT-løsningen ivaretar rapportering av tilsynsbesøk og varsler i god tid ved manglende tilsynsbesøk.
- IT-løsningen ivaretar behovet for å registrere barnet uten at saken starter med en melding.

Saksbehandling enslige mindreårige flyktninger (EM)

Kommunene har et ansvar for å bosette enslige mindreårige flyktninger (EM) som har fått oppholdstillatelse i Norge. Kommunens ansvar er hjemlet i lov om barneverntjenester § 3-4, som sier at kommunen har plikt til å vurdere hva som vil være egnet botilbud for det enkelte barn som skal bosettes. Kommunen kan delegere denne bosettingen til barnevernet eller andre kommunale tjenester.

I omtrent 75 % av kommunene som bosetter enslige mindreårige, er det barnevernet som har hovedansvaret¹⁷. I andre kommuner kan det være NAV som har ansvaret. Så lenge en kommune har delegert bosettingsansvaret til barnevernet, må arbeidet kunne utføres i barnevernets IT-løsning.

Sammenliknet med arbeidsprosessene ved standard saksbehandling i barnevernssaker (jf. kapittel 3.1), er det dette som skiller seg ut:

- Botiltak er som regel klart før kommunen mottar bosettingsvedtaket fra IMDi, fordi det har vært en prosess i forkant mellom kommunen og IMDi før kommunen mottar det formelle bosettingsbrevet.

Denne forskjellen gjør at man ved saksbehandling av enslige mindreårige:

- Ikke må bli tvunget til å starte en ordinær barnevernssaksbehandling. Man må kunne registrere barnet, og deretter fatte vedtak som iverksetter det aktuelle botiltaket, uten først å registrere en melding og gjennomføre en undersøkelse
- Må kunne følge opp barnet på ordinært vis, med tiltaksplaner, evalueringer, øvrig dokumentasjon og vedtaksbehandling
- Dersom ansvarlige for botiltaket vurderer at den enslige mindreårige har behov for andre hjelpetiltak fra barnevernet, så skal de melde dette til barnevernet som må undersøke barnets situasjon.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.3: *Bosetting av enslig mindreårig*.

Mål

- IT-løsningen gir støtte til saksbehandling av enslige mindreårige flyktninger.

Beskyttet tilsyn etter lov om barn og foreldre

Lov om barn og foreldre (barnelova) § 43 a gir domstolen i særlige tilfeller adgang til å pålegge det offentlige å oppnevne en tilsynsperson ved samvær med en av foreldrene. Dette kalles beskyttet tilsyn, og skal iverksettes når retten har bestemt at det kun er aktuelt med et sterkt begrenset samvær mellom barnet og den forelder som ber om samvær. Barnevernet har ansvar for gjennomføring av tilsynet. Det

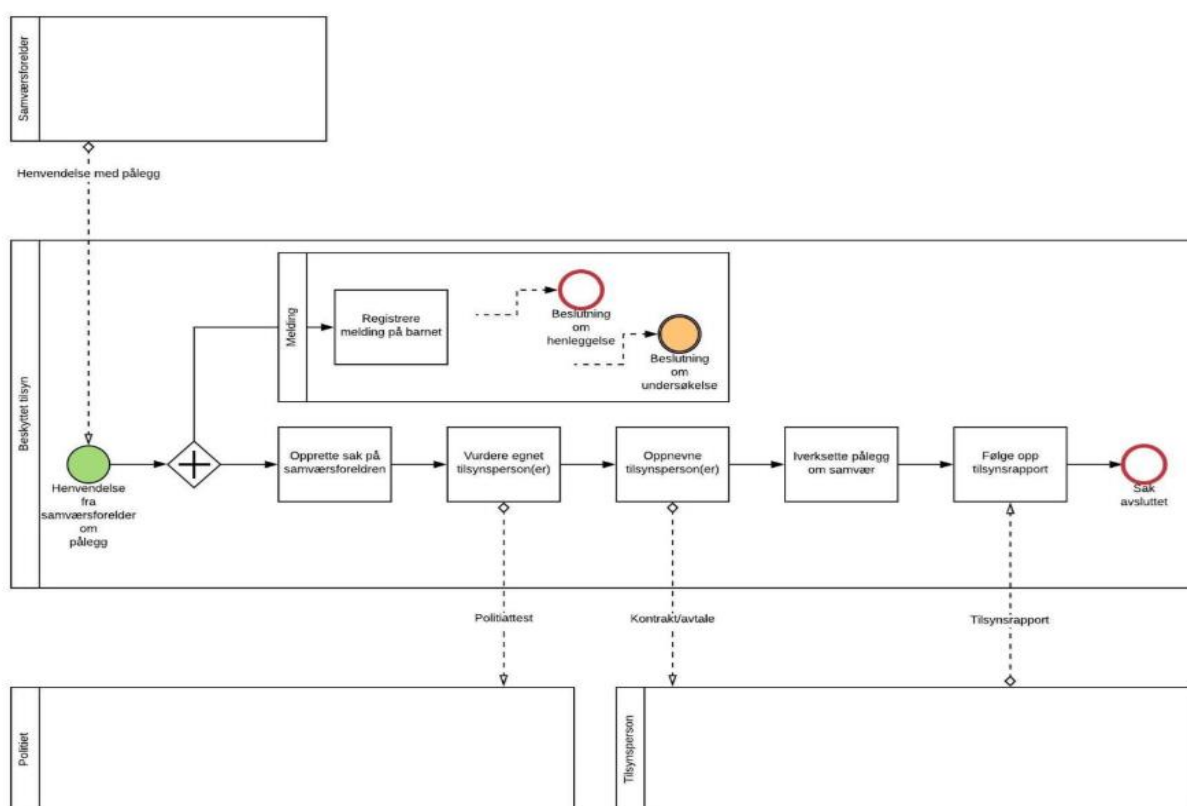
¹⁷ <https://samforsk.no/Publikasjoner/2016/EM-rapport%202016%20-%20webversion.pdf>

kan dreie seg om bl. annet saker der det har vært problematikk knyttet til vold, rus og psykiske lidelser som kan påvirke omsorgsevnen, men der det likevel vil være til barnets beste med et begrenset samvær.

Den forelder som skal ha samværet må selv henvende seg til barnevernet. Henvendelsen blir registrert som en bekymringsmelding, og barnevernet vurderer om det er grunnlag for undersøkelse.

Uansett utfall av meldingsgjennomgangen skal det registreres sak på den forelder som skal ha samværet. Barnevernet oppnevner tilsynsperson, og sørger for at tilsynet blir gjennomført slik at barnets trygghet ivaretas gjennom hele tilsynsperioden. Tilsynsperson skriver rapporter fra tilsynet som sendes barnevernet til vurdering.

Barnevernet får kostnader knyttet til gjennomføringen av dette tilsynet. Bakgrunnen for kostnadene er et pålegg fra domstolen, og ikke et vedtak som barnevernet selv har fattet. Avtale med tilsynsperson og kostnadene til dette tilsynet må kunne knyttes til dette pålegget, uten at barnevernet må lage et *fiktivt* vedtak i IT-løsningen som innebærer merarbeid for ansatte.



Figur 8: Beskyttet tilsyn

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.4: *Beskyttet tilsyn*.

Mål

- Saker om beskyttet tilsyn kan registreres på samværsforelder som hovedperson.

Forebyggende virksomhet

Barnevernet har spesielt ansvar for å avdekke omsorgssvikt, adferds-, sosiale og emosjonelle problemer så tidlig at varige problemer kan unngås, og sette inn tiltak i forhold til dette. Videre skal *kommunen* følge nøye med i de forhold barn lever under, og har ansvar for å finne tiltak som kan forebygge omsorgssvikt og atferdsproblemer. Det kan være veiledning og informasjon til for eksempel skoler og barnehager,

miljøterapeutisk/ oppsøkende virksomhet rettet mot ungdommer, og det kan inkludere kriminalitetsforebyggende tiltak når det utføres av barnevernet. Det forebyggende arbeidet drives i mange kommuner, enten fullstendig eller i tillegg til barnevernet, av helsestasjoner/ familiesentre/ uteseksjon og andre forebyggende enheter.

Forebyggende arbeid utføres svært forskjellig i de enkelte kommuners barnevern, og arbeidet medfører et behov for registrering av aktivitet som **ikke** er *knyttet* til barn og unge i barnevernets system.

En slik hendelsesregistrering av aktivitet kan også brukes i forhold til beredskapsordninger som alle kommuner må ha, og for å kunne skrive en oversikt over aktiviteter i boliger for enslige mindreårige (jf. kapittel 3.2). Det er en forutsetning at personopplysninger behandles lovlig (GDPR), og kun skrives når det er nødvendig for å utføre barnevernets arbeid. Videre at det tilgangsstyres slik <at de opplysninger som er notert ikke kommer uvedkommende i hende og slik at hendelsesregistreringer slettes automatisk etter gitte verdier.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.5: *Forebyggende arbeid i kommunalt barnevern*.

Mål

- Forebyggende arbeid kan dokumenteres i IT-løsningen.
- Ansatte får med seg viktige hendelser og føringer for videre arbeid som ikke er knyttet til barn og unge som har en sak i barnevernet.

4 FUNKSJONELLE BEHOV

I dette kapittel et presenteres barnevernets funksjonelle behov. Behovene i dette kapittel et går i stor grad på tvers av arbeidsprosessene beskrevet i forrige kapittel. Tabellen under er utarbeidet for å gi en overordnet oversikt over sammenhengen mellom kapittel 3 og 4.

Barnevernsfaglige arbeidsprosesser

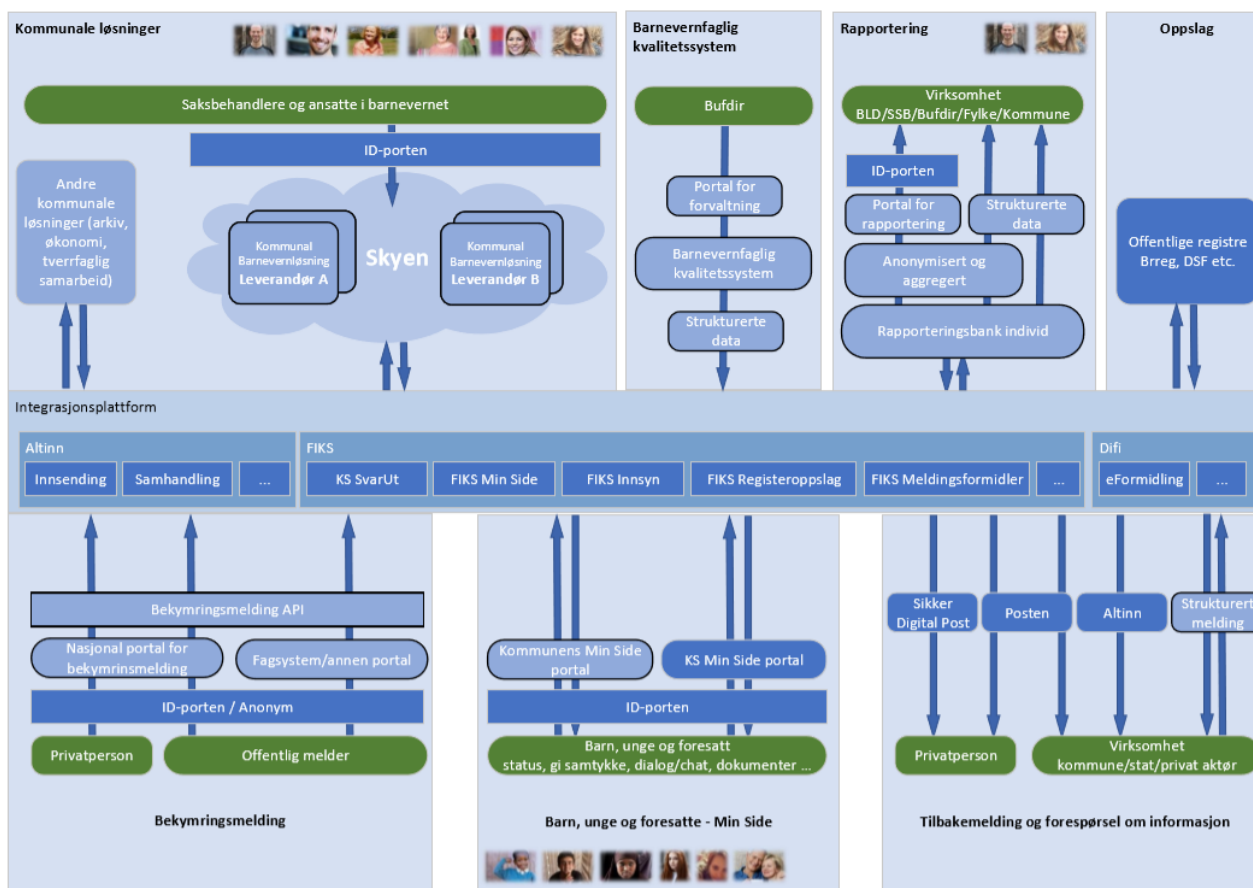
Funksjonelle behov		Saks- behandling barnevern	Tiltaks- utførelse barnevern	Tilsyns- ansvar for fosterbarn	Saks- behandling EM	Beskyttet tilsyn	Forebyggende virksomhet
	Samhandling	V	V	V	V	V	V
	Dokument- håndtering	V	V	V	V	V	V
	Kontorstøtte- verktøy	V	V	V	V	V	V
	Arbeidsprosess- støtte	V			V		
	Beslutnings- støtte	V			V		
	Barneverns- faglig kvalitets- system	V			V		
	Veiledning, opplæring og kompetanse	V	V	V	V		
	Registrering, søk og gjenfinning	V	V	V	V	V	V
	Mobilitet	V	V	V	V	V	V
	Beredskaps og akuttfunksjon	V			V		
	Internkontroll og logging	V			V		
	Statistikk og rapportering	V			V		
	Økonomi	V			V		

4.1 Samhandling

Ansatte i barnevernet samhandler med hverandre, med barn, unge og foresatte og med eksterne aktører i og utenfor offentlig sektor. Per i dag foregår nesten all samhandling ved hjelp av ordinær postgang, telefon og fysiske møter. Det er strenge krav til hvordan barnevernet kan samhandle digitalt om barnevernssaker. Ordinær e-post og SMS er ikke regnet som sikkert nok for barnevernet¹⁸.

I barnevernssaker kan *tid* være en avgjørende faktor for *kvalitet*, ved at unødig utsettelse eller tidsbruk vil kunne medføre en lavere kvalitet i tilbudet til barn, unge og foresatte. Det er derfor behov for effektivisering og digitalisering av samhandlingen i barnevernet.

Figuren under gir et bilde av de mest sentrale aktørene og hvordan disse forholder seg til hverandre. Oppdragsgiver vil prioritere bruk av nasjonale felleskomponenter. Standarder for meldingsutveksling og bruk og gjenbruk av felleskomponenter, vil bidra til å forenkle integrasjonsarbeidet i løsningene for de ulike aktørene.



Figur 9: Systemlandskap

¹⁸ <https://www.fylkesmannen.no/Oslo-og-Akershus/Barn-og-foreldre/Barnevern/Tolkningsuttalelse-om-bruk-av-SMS-og-epost-for-barnevernet/>

Samhandling internt i barnevernet:

Samhandling internt i barnevernet omfatter blant annet koordinering av saker som de ansatte samarbeider om. Det kan være oppgavefordeling knyttet til f.eks. gjennomføring av undersøkelser, samt oppgavefordeling i spesifikke situasjoner; f.eks. i en observasjonssituasjon. Samhandling knyttet til dokumenter er også viktig for ansatte. De må kunne jobbe i samme dokument, og dokumentet bør kunne signeres digitalt av leder eller andre med ansvar for saken. Forfatter av et dokument bør kunne sende dokumentet til kollegaer for gjennomlesing og kommentarer. Et dokument som skal godkjennes/signeres av leder, må kunne rettes av leder før dokumentet godkjennes for å hindre forsinkelser i utsending av dokumentet. I slike tilfeller er det ønskelig at kontaktpersonen kan få beskjed om at det er gjort endringer av leder før utsendelse.

Det er også viktig med samhandling knyttet til bekymringsmeldinger. Når en ny bekymringsmelding mottas, så må de som har ansvar for å vurdere bekymringsmeldingene varsles om at det er en ny bekymringsmelding som venter på gjennomgang. Likedan er det viktig å kunne delegerer oppgaver til andre. Delegering av oppgaver må følge de ordinære reglene for autorisasjon; man kan ikke få en oppgave som man ikke er autorisert for å utføre. For eksempel er det kun leder og dens stedfortreder som er autorisert for å godkjenne vedtak og ytelser.

Det vil også være behov for godkjenningprosesser knyttet både til vedtak, utbetalinger og andre dokumenter. Slike prosesser må være styrt av organisasjonsstrukturen i den enkelte kommune/barnevernstjeneste, og tilgangen hver enkelt ansatt er gitt.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.6: *Barnevernledelse*.

Samhandling med barn, unge og foresatte:

Barnevernet ønsker å ta i bruk digitale samhandlingsmetoder som barnevernets målgruppe allerede kjenner til og behersker. Det er viktig for ansatte at den digitale samhandlingen oppleves *sømløst*, og at det er *automatikk* i arkiveringen i denne samhandlingen. Det kan være korte meldinger om at de er forsinket til et møte, eller det kan være en lengre melding fra et barn, en ungdom eller foresatte for å kommentere innholdet i et referat. Uansett er det viktig for barnevernet at de kan motta dette på en sikker måte, og at de kan arkivere det uten merarbeid. Det er viktig at barn, unge og foresatte opplever ansatte i barnevernet som tilgjengelige, siden dette er et punkt barnevernet ofte kritiseres for.

En viktig samhandlingsarena for barn, unge og foresatte og ansatte i barnevernet vil være Min Side, jf. kapittel 1.3. Min Side omfattes ikke av denne anskaffelsen, men IT-løsningen må kunne utveksle informasjon med Min Side. For eksempel vil en viktig funksjon på Min Side være at barn, unge og foresatte kan lese og oppbevare mottatte dokumenter fra barnevernet, og at de kan sende meldinger til kontaktperson i barnevernet. Disse må kunne presenteres for den ansatte i IT-løsningen. Ungdommer og foresatte skal også kunne gi og trekke samtykke elektronisk fra Min Side. De ansatte skal kunne dele f.eks. veiledningsmateriell fra Bufdir med barn, unge og foresatte ved f.eks. å sende en lenke til en video.

Ansatte trenger en kalender tilknyttet det enkelte barn i IT-løsningen. Møter og avtaler som opprettes i tilknytning til et barn/en ungdom, må kunne sendes til foresatte og/eller den unges Min Side, slik at unge og foreldre har oversikt over avtaler med barnevernet der.

Det er viktig at alle meldinger fra barn, unge og foresatte presenteres for riktig ansatte i barnevernet på en samlet og oversiktlig måte, slik at det er enkelt for en ansatt å se nye meldinger som er mottatt i egne saker. Dersom en ansatt ikke leser meldinger innen en definert tid, så må det gå et varsel til en leder og/eller med kontaktperson om at det er uleste meldinger som må håndteres. Det er også ønskelig for ansatte å kunne se i IT-løsningen om en melding som er sendt til barn, unge og foresatte er lest eller ikke.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.7: *En mors møte med barnevernet*.

Samhandling med samarbeidsparter:

Barnevernet samhandler med mange andre offentlige instanser (både kommunale, fylkeskommunale og statlige), samt privatpersoner som utfører oppdrag for barnevernet slik som fosterhjem, tilsynspersoner, besøkshjem, støttekontakter m.m. I tillegg samhandler barnevernet med tiltaksleverandører; Bufetat (BFE i Oslo kommune), ideelle organisasjoner og private leverandører. For kommuner som ikke har barnevernets beredskap/barnevernvakt som en integrert del av tjenesten, er samhandling med barnevernvakten også svært viktig.

Det er behov for å effektivisere samhandlingen med samarbeidsparter, da den i dag er preget av at alt må sendes pr post. Mye av samhandlingen i denne kategorien er nokså standardisert. Eksempel er søknadsprosessen/bestillingsprosessen til Bufetat knyttet til tiltak. En annen svært standardisert samhandling er oppdragstakeres rapportering fra oppdragene de utfører.

Det statlige delprosjektet "Standarder for meldingsutveksling" i DigiBarnevern utvikler tekniske standarder for meldingsutveksling for barnevernet, jf. kapittel 1.3. Kommunale barnevernløsninger må kunne samhandle med andre aktører med den/de standarden/-ene som defineres av det statlige delprosjektet¹⁹.

Mål

- Barn, unge og foresatte opplever medvirkning i sin kontakt med barnevernet, blant annet takket være samhandling med barnevernet ved hjelp av innbyggertjenester.
- Samhandling arkiveres på barnets mappe i det elektroniske arkivet, og gir dermed økt rettsikkerhet for partene og lettere tilgjengelighet til informasjonen for de ansatte.
- Ansatte har med utgangspunkt i den nye IT-løsningen elektronisk kommunikasjon med andre ansatte i tjenesten, samt med barn, unge og foresatte og samarbeidsparter.
- Ansatte i barnevernet har anledning til å jobbe sammen på samme sak og samme dokument på en sømløs, brukervennlig og effektiv måte.

4.2 Dokumenthåndtering

Krav til dokumentasjon følger av barnevernlovens forsvarlighetskrav, jf. barnevernloven § 1-4.

Forsvarlighetskravet innebærer blant annet at barnevernet til enhver tid skal dokumentere opplysninger og vurderinger som er relevante ved behandlingen av meldinger, undersøkelser, vedtak, beslutninger og tiltak. Krav til dokumentasjon av barns medvirkning følger av forskrift om medvirkning og tillitsperson²⁰ § 7.

Dokumentasjonsplikten følger også av barnevernloven, arkivlova²¹, forvaltningsloven²², offentleglova²³ og personopplysningsloven²⁴. Etter forvaltningsloven § 11 d skal muntlige opplysninger av betydning for

¹⁹ Eksempler på slik samhandling; oversende barneverndokumenter til en annen kommune når familien flytter, hastevedtak fattet av barnevernvakten, kommunikasjon med skole, barnehage og politi, barnevernets vedtak om gradert adresse skal oversendes Skatteetaten/DSF.

²⁰ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2014-06-01-697>

²¹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-12-04-126>

²² <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=forvaltningsloven>

²³ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16?q=offentlighetsloven>

²⁴ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31?q=personopplysningsloven>

saken så vidt mulig nedtegnes eller protokolleres. Forvaltningsloven §§ 17 og 18 forutsetter skriftlighet for at partene skal kunne gjøre seg kjent med sakens opplysninger og dokumenter.

Av dette medfølger at det aller meste som barnevernet gjør skal dokumenteres i barnets sak, og dermed barnets arkivmappe. Alle samtaler og møter, og all informasjon barnevernet får muntlig eller skriftlig, skal dokumenteres. Det er behov for å produsere dokumenter uavhengig av hvilken fase eller arbeidsprosess saken er i. All dokumentproduksjon skal skje i IT-løsningen, og IT-løsningen må kunne arkivere materialet iht. gjeldende Noark-standard. Barnevernets dokumentasjon om barnevernssaker skal være adskilt fra kommunens øvrige arkiv.

Kapittel 3 om barnevernsfaglige arbeidsprosesser er særlig relevant mht. dokumentasjon i barnevernet. Viser også til Vedlegg 6: *Illustrasjon av Barnevernsfaglig kvalitetssystem*, Vedlegg 7: *Informasjonsmodell*, og tekstlig beskrivelse av denne i kapittel 5.2.

Dokumentene som tilhører et barn utgjør *barnets mappe*. Innholdet i barnets mappe skal fremkomme i en *dokumentliste*, hvor hvert dokument har et *dokumentnummer*. Barnets mappe kan også inneholde en *løpejournal eller logg* med korte notater som ikke har dokumentnummer, men som er en del av mappen.

Hvilke barnevernsfaglige *vurderinger* som ligger til grunn for barnevernets beslutninger skal alltid dokumenteres. IT-løsningen må gi muligheter for å raskt få oversikt over hva som er barnevernets vurderinger i en sak. Det skal skilles mellom hva som er *faktaopplysninger*, og hva som er vurderinger.

Barnevernet har behov for enkelt å kunne gjenbruke tekst, uten å kopiere fra andre tekstdokumenter. For eksempel er *barnevernets vurdering og barnets stemme* i undersøkelsen aktuell for gjenbruk i tiltaksplanen som opprettes etter undersøkelsen.

Det samlede dokumentasjonskravet i barnevernet er omfattende, og det er mye å hente for ansatte i barnevernet om dokumentasjonen blir mer *informasjonsbasert*, i motsetning til dagens situasjon hvor dokumentasjonen er *dokumentbasert*.

Det vil være en del «formalkrav» til *dokumentene* som barnevernet produserer (brev, referater, rapporter o.l.). Eksempel på dette er at hver kommune har sin egen designprofil som må ivaretas av løsningen. I tillegg så vil mye av innholdet i en del dokumenter være bestemt av Barnevernsfaglig kvalitetssystem som oppdateres av Bufdir. Dokumentproduksjon må være enkelt og brukervennlig, for eksempel ved at ansatte kan gjenbruke tekst fra andre deler av saken, og ved at lovhjemler og lovttekster kan legges til i de dokumentene man trenger dette.

Det er ikke uvanlig at det er flere søsken som har sak hos barnevernet. Mange av dokumentene som produseres i disse sakene kan ha det samme innholdet. F.eks. møteinnkallinger. Det er vesentlig for ansatte å enkelt kunne kopiere dokumenter fra et barn til søsken, slik at man kan slippe å produsere likelydende dokumenter til flere barn i en søskenflokk. For å sikre riktig arkivering ved kopiering mellom søsken, må alle dokumentene automatisk påføres referanser som refererer til riktig barn, og innholdet må redigeres på kopiene før de ferdigstilles og arkiveres.

Når foreldrene til barnet ikke bor sammen/er gift, så vil foreldrenes partsinnsyn ikke gjelde opplysninger om den andre forelderens. Det kan også være andre grunner til at en av partene ikke skal ha innsyn i enkelte dokumenter, eller deler av innholdet i et dokument. Ansatte har derfor behov for digitale løsninger som bistår dem i å klargjøre dokumentene partene har innsyn i på en brukervennlig måte. Se scenariet i Vedlegg 9.8: *Gjennomgang og klargjøring ved krav om innsyn i mappe*.

Dokumenter knyttet til barn med fortrolig eller strengt fortrolig adresse jf. kapittel 3.1, kan ikke inneholde informasjon om barnets adresse. På samme måte kan heller ikke informasjon om foreldre som har fortrolig eller strengt fortrolig adresse fremkomme i dokumentasjon fra barnevernet.

Barnevernet produserer også dokumenter som skal arkiveres i kommunens ordinære sak- og arkivsystem. Det gjelder bl.a. avtaler og dokumenter knyttet til oppdragstakere, rapportering, samt avtaler som inngås med private leverandører av hjelpetiltak. Barnevernets ansatte har behov for at dokumenter knyttet til oppdragstakere og leverandører kan produseres i barnevernets IT-løsning, og at ferdigstilte dokumenter samt innkommende dokumenter i disse sakene kan åpnes fra barnevernets IT-løsning.

Mål

- Ansatte produserer og sender dokumenter og vedlegg på en enkel måte, og dokumenter med tilhørende rapporteringskrav rapporteres automatisk.
- IT-løsningen håndterer arkivering både barnevernets elektroniske arkiv og kommunens øvrige arkiv, slik at både saksdokumentasjon knyttet til barn og unge, samt dokumentasjon knyttet til oppdragstakere og private tiltaksleverandører kan arkiveres på riktig måte.
- IT-løsningen genererer elektronisk saksuttrekk slik at rettsinstansene kan bruke elektroniske dokumenter fra barnevernet i rettsprosessene.
- IT-løsningen håndterer partsinnsyn og interne saksforberedende dokumenter etter reglene i forvaltningsloven på en brukervennlig måte.
- IT-løsningen håndterer opptak, lagring og arkivering av audiovisuelt materiale iht. lover og regler.

4.3 Kontorstøtteverktøy

Barnevernets IT-løsning inneholder mye sensitiv informasjon, og tradisjonelt sett er derfor barnevernsfaglig IT-løsning atskilt fra ordinære kontorstøtteverktøy som e-post og kalender. Det er ønskelig at dette er mer sømløst for barnevernansatte.

Det vil være behov for å kunne holde orden på avtaler, frister, oppgaver, aktiviteter, egne huskelapper, milepæler og andre elementer som kan knyttes til den ansatte, en eller flere saker eller andre aktører. Det er viktig å ha oversikt over disse elementene på en brukervennlig måte, samt å ha støtte for varsling.

Videre vil det være behov for at IT-løsningen håndterer korrespondanse både internt og eksternt, da dette kan være tett knyttet til en sak.

Barnevernet opererer med utstrakt bruk av rapporter, referater og andre dokumenter, hvor maler ofte benyttes for å spare tid i utforming av disse. Det er viktig at en IT-løsning er fleksibel med tanke på dokumenthåndtering, og funksjonalitet knyttet til dette, og at man er fristilt ulike kontorstøttepakker.

Det er viktig at løsningen støtter moderne og innovative arbeidsformer der man jobber sammen og har god oversikt over både eget og andres arbeid og arbeidsflyt. Videre må løsningen åpne for støtte og veiledning fra Barnevernsfaglig kvalitetssystem, samt at man som kontaktperson får støtte fra løsningen til å identifisere risikofaktorer og andre viktige elementer i informasjonsgrunnlaget i sakene man jobber med.

Mål

- Ansatte i barnevernet har tilgang til verktøy for enkle kontorstøttefunksjoner.
- IT-løsningen støtter moderne og innovative måter å jobbe på for effektivisering av arbeidshverdagen og økt tjenestekvalitet, gjennom oversikt og brukervennlige løsninger.
- IT-løsningen støtter «team-tankegang» ved at man synliggjør hvem man jobber sammen med, hva andre jobber med og gir anledning til å planlegge, og jobbe sammen.

4.4 Arbeidsprosesstøtte

Saksbehandling i barnevernet krever at man har kontroll på en stor mengde viktig informasjon og at man følger gitte regler og prosedyrer. Saksbehandlingen er underlagt et lovverk som stiller strenge krav til hvordan arbeidet skal utføres. I tillegg vil et Barnevernsfaglig kvalitetssystem ha en stor innvirkning på arbeidsprosessene. Hvis man går glipp av viktig informasjon som kommer inn i en sak, ikke overholder frister eller følger prosedyrene riktig vil det kunne få alvorlige konsekvenser for barn, unge og foresatte. Det er avgjørende at IT-løsningen i barnevernet er brukervennlig og gir god støtte i arbeidsprosessene da dette i stor grad vil påvirke både effektiviteten og kvaliteten på tjenestene.

Arbeidsprosesstøtten er knyttet til informasjonsmodellen beskrevet i kapittel 5.2 *Informasjonsarkitektur*, samt beskrivelsen av Barnevernsfaglig kvalitetssystem i kapittel 4.6.

Det er behov for at kontaktpersoner i barnevernet har god oversikt over sine aktuelle saker. Dette gjelder også ledere i barnevernet som trenger overordnet oversikt over tjenesten. Det er behov for enkelt å kunne trekke ut nøkkelinformasjon til rapportering og kontroll. Dette bør kunne sikres mest mulig effektivt uten manuelle prosesser.

Det er behov for at fagsystemet bidrar til effektiv saksbehandling slik at mest mulig tid frigjøres til verdiskapende arbeid for barn, unge og foresatte. Tid som tapes fordi brukeren ikke finner frem i systemet, bruker unødig lang tid på manuelle prosesser eller gjør feil går direkte ut over barnevernets kapasitet til å oppnå formålet i barnevernloven.

Det er behov for at fagsystemet bidrar til at alle frister satt gjennom lov om barneverntjenester følges. Dette innebærer at dersom det er fare for et fristbrudd så varsler systemet om dette både til kontaktperson og til leder. Risiko for fristbrudd kan øke som følge av saksmengde eller sykefravær. Det er viktig at leder har god oversikt slik at tiltak kan igangsettes for å kunne håndtere fare for fristbrudd før det er for sent.

Det er behov for å sikre at aktiviteter og oppgaver utføres i tråd med rutiner, lovverk og Barnevernsfaglig kvalitetssystem. Oppgaver eller aktiviteter som logisk følger av valg som er gjort i en gitt prosess bør så langt som mulig automatiseres.

Det er behov for å sikre at økonomiske utbetalinger gjøres riktig ut fra et vedtak som er riktig registrert og godkjent. Barn, unge og foresatte og oppdragstakere må kunne være sikre på at utbetalinger kommer slik som det er avtalt.

Mål

- IT-løsningen bidrar til god oversikt over informasjon i og rundt barnevernssakene.
- IT-løsningen bidrar til effektiv saksbehandling, med automatisering av repeterende hendelser og reduksjon av «tidstyver».
- IT-løsningen bidrar til at saksfrister overholdes ved hjelp av varsler, som automatisk går videre til leder ved fravær hos kontaktperson.
- IT-løsningen bidrar til å sikre at aktiviteter og oppgaver utføres i henhold til rutiner og til rett tid.

4.5 Beslutningsstøtte

Dette kapittelet henger tett sammen med kapitlene om arbeidsprosesstøtte og Barnevernsmessig kvalitetssystem. Her vektlegges viktigheten av arbeidsprosesser som leder frem til gode og kvalitetssikrede beslutninger i barnevernssaker

Barnevernet har en viktig samfunnsoppgave. Beslutninger som tas av barnevernet kan ha stor betydning og innvirkning for resten av et barns liv. Det er viktig at beslutninger er kunnskapsbaserte. Beslutninger bør være basert på forskningsbasert kunnskap om barnevern, relevant kunnskap om den enkelte sak man jobber med, og ervervet erfaring fra barnevernsmessig arbeid. I tillegg er barn, unge og foreldres egen kunnskap viktig. Konsekvenser av at man beslutter å gjennomføre en handling, for eksempel å ta omsorgen for et barn, bør kunne veies opp mot konsekvensen av at man ikke handler, eller at man handler på et annet vis.

Planleggingen av en barnevernsmessig undersøkelse bør skje med sikte på å skaffe relevant informasjon, for den enkelte sak, i tråd med Barnevernsmessig kvalitetssystem. Det innhentes ofte mye informasjon i en barnevernsmessig sak og det kan være utfordrende å trekke ut relevant informasjon fra mindre relevant informasjon. I tillegg kan det være utfordrende å vite om man har sikret seg tilstrekkelig informasjon om det man trenger å vite.

Det er behov for at IT-løsningen, i samspill med det barnevernsmessige kvalitetssystemet, bidrar til at en kontaktperson skaffer informasjon av god nok kvalitet, relevans og mengde. Denne informasjonen må kunne presenteres for beslutningstakere, barn, ungdom og foreldre på et slikt vis at det er tydelig hva som er beslutningsalternativene, mulig konsekvens av disse, hva som besluttes og hvorfor.

Det er også behov for at man enkelt kan holde oversikt over om besluttede tiltak utvikler seg i tråd med målsetninger for beslutningen. Kontaktperson må i størst mulig grad kunne ha oppdatert informasjon i forhold til om tiltak gjennomføres som planlagt og om de gir ønsket effekt. Denne informasjonen kan komme fra barn, unge og foreldre som mottar tiltaket, eller den kan komme fra tiltaksutfører eller andre som bidrar. Barnevernet evaluerer tiltak rettet mot barn, unge og foreldre i gitte intervaller.

Saksbehandler kan få hjelp fra IT-løsningen til å strukturere den informasjonen som kommer inn, slik at det tilrettelegges for at saksbehandler kan gjøre gode vurderinger av justeringsbehov, dersom tiltak ikke fungerer i tråd med intensjonen.

Mål

- IT-løsningen legger til rette for at ansatte raskt og enkelt kan innhente informasjon av god nok kvalitet, relevans og mengde.
- IT-løsningen legger til rette for at man enkelt kan trekke frem relevant informasjon som ligger til grunn for aktuelle beslutningsalternativ, slik at det er tydelig hva beslutningen bygger på.
- IT-løsningen bidrar til å synliggjøre hva slags informasjon og hvilke vurderinger som ligger til grunn for beslutninger, på en oversiktlig måte.
- IT-løsningen bidrar til at det barnevernsmessige kvalitetssystemet er en integrert del av planlegging, gjennomføring, vurdering og beslutning i en barnevernsmessig sak.
- IT-løsningen legger til rette for at kontaktperson er oppdatert på om tiltaket fungerer etter intensjonen.

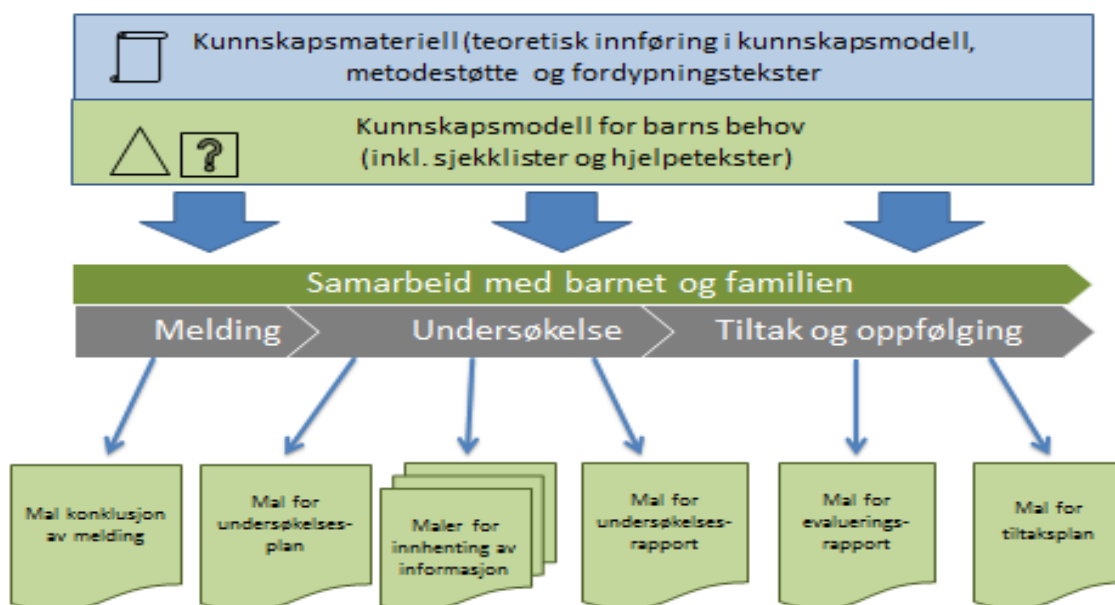
4.6 Barnevernsfaglig kvalitetssystem (BFK)

For å sikre god faglig kvalitet på vurderinger og beslutninger barnevernet tar, er det behov for å tilby ledere og ansatte et felles kunnskapsgrunnlag og praktiske verktøy til bruk i arbeidet. Ny kommunal barnevernsløsning må kunne tilrettelegge for at barnevernet har tilgang til det nasjonale barnevernsfaglige kvalitetssystemet i sentrale deler av en barnevernssak.

Kvalitetssystemet omfatter tilgang til et kunnskapsgrunnlag og praktiske verktøy, som samlet skal bidra til at barnevernet får god faglig støtte til å kartlegge, vurdere og følge opp de behov ett barn har for hjelp fra barnevernet. Hensikten er å underbygge systematisk arbeid, men også bidra til å stimulere den enkelte til å anvende kunnskap og profesjonell dømmekraft i samhandling med barn, foreldre og andre samarbeidsparter, på en god måte. Rammeverket beskriver ikke behov for funksjonalitet knyttet til personopplysninger, sikring av all dokumentasjon og alle lovkrav knyttet til saksbehandlingen.

Kvalitetssystemets faglige innhold er kunnskapsbasert og skal til enhver tid reflektere «beste praksis» innen barnevern. Kvalitetssystemets innhold vil derfor være dynamisk, og kreve oppdatering og revidering når ny kunnskap og nye behov foreligger.

Kvalitetssystemet tar utgangspunkt i en felles kunnskapsmodell for barns behov, og vil særlig påvirke arbeidsprosesser i meldings-, undersøkelses- og tiltaksfasene i en barnevernssak²⁵.



Figur 10: Forenklet figur over innholdet i Barnevernsfaglig kvalitetssystem

Figuren illustrerer innholdet i kvalitetssystemet; kunnskapsmaterieill (blått felt) og kunnskapsmodellen med konkrete verktøy (grønt felt). I tillegg består kvalitetssystemet av ulike dokumentmaler (grønne dokumentsymboler) knyttet til avgrensede oppgaver i et saksforløp. Det er behov for at kontaktpersoner har tilgang til ulike elementer fra kvalitetssystemet underveis i arbeidet med en barnevernssak. Det *faglige innholdet* i de ulike elementene vil bli utviklet i prosjektets gjennomføringsfase.

²⁵ Se Kapittel 3 for nærmere beskrivelse av berørte arbeidsprosesser, og Vedlegg 5: Barnevernsfaglig kvalitetssystem for utdypende beskrivelse av kunnskapsmodellen for barns behov.

Kunnskapsmaterieill

Det blå feltet i Figur 10 viser til kunnskap som er tilgjengelig via internett og som forvaltes på egen portal i Bufdir. Ny løsning må kunne knytte dette materiellet opp mot ulike felter, skjermbilder og arbeidsflyter. Kunnskapsmaterialet vil blant annet bestå av en teoretisk innføring i kunnskapsmodellen for barns behov, metodestøtte og fordykningstekster om utvalgte emner. Portalen vil og kunne omfatte annet materieill av betydning for saksbehandling i barnevernet, herunder lovverk, retningslinjer, faglige anbefalinger m.m.

Kunnskapsmodellen

Det grønne feltet og dokumentmalene i Figur 10 er integreerte elementer i ny løsning. Kunnskapsmodellen ivaretar et helhetlig perspektiv på barns behov og utvikling, og står sentralt i kvalitetssystemet. Kunnskapsmodellen, illustrert i Figur 11, er modellert som en trekant med tre dimensjoner. Hver dimensjon har flere områder under seg.



Figur 11: Kunnskapsmodell for barns behov

Det er behov for at kunnskapsmodellen er en synlig og interaktiv figur i ny løsning, med mulighet til å prioritere og velge ulike dimensjoner og områder. Valg foretatt ved bruk av modellen skal dokumenteres, og kunne generere strukturerte data til de ulike dokumentmalene. En viktig forutsetning er imidlertid at fagsystemet legger til rette for en fleksibel anvendelse av modellen. Dersom det avdekkes flere forhold av betydning for barnet, må det være mulig å hente opp/legge til flere områder enn de som allerede er valgt.

Sjekkliste er et samlebegrep på ulike lister som kan bidra til å veilede saksbehandler i arbeidet. Sjekkliste er ikke nødvendigvis lister som skal avkrysses for at noe er gjort. Sjekkliste fra det barnevernsfaglige kvalitetssystemet må ikke forveksles med generelle sjekkliste for bruk av IT-løsningen. Et eksempel på en sjekkliste kan være en liste med forslag til relevante spørsmål saksbehandler kan oversende

helsestasjonen for å innhente opplysninger om et barn. Ny IT-løsning må kunne tilrettelegge for at saksbehandler kan velge ut hvilke spørsmål hun ønsker å oversende fra listen, og at valgte spørsmål genereres inn i et dokument for oversendelse til helsestasjonen.

Hjelpetekster er korte tekster som kan brukes forskjellige steder i IT-løsningen, for eksempel knyttet til et felt eller skjermbilde i løsningen, eller en aktivitet i en arbeidsflyt. Et eksempel på en hjelpetekst kan være en påminnelse om viktige hensyn/tema å ivareta når man planlegger et hjemmebesøk. Hjelpetekster fra kvalitetssystemet må ikke blandes med generelle hjelpetekster for bruk av IT-løsningen. Både sjekklister og hjelpetekster må være tilgjengelig for saksbehandler ved ulike arbeidssteg og følge kunnskapsmodellens struktur der det er hensiktsmessig.

Dokumentmalene vil ha en forhåndsdefinert struktur, med utgangspunkt i kunnskapsmodellen. Malene genereres ut fra strukturerte data som kontaktperson har skrevet inn/krysset av for/valgt. Samtidig er det et sentralt behov at ny løsning ivaretar behovet for fleksibilitet. F. eks må det tilrettelegges for at ny informasjon (som potensielt endrer på de valg/avkrysninger kontaktperson tidligere har foretatt), enkelt må kunne ivaretas og integreres i dokumentmalen.

Knytte informasjon til kunnskapsmodellen

Barnevernet produserer selv mye informasjon, og det samles inn mye informasjon fra andre aktører. Denne informasjonen skal i størst mulig grad knyttes opp mot kunnskapsmodellen, slik at informasjonen blir strukturert, lett tilgjengelig for kontaktperson og bidrar til å dokumentere saksbehandlingen på en god måte.

Anvendelsen av det barnevernsfaglige kvalitetssystemet krever en grundig opplæring og veiledning/vedlikehold, både i kunnskapsgrunlaget og i de praktiske verktøyene. Deler av en slik opplæring/veiledning bør kunne være lett tilgjengelig i IT-løsningen, mens deler av den vil måtte tilrettelegges for utenfor IT-løsning.

Mål

- Barn, unge og foreldre møter et enhetlig og forutsigbart barnevern uavhengig av hvilken kommune de bor i.
- Barn og unge får bedre forståelse for egen sak og det barnevernsfaglige arbeidet, og opplever i større grad å medvirke i egen sak.
- Ansatte i barnevernet får faglig støtte og verktøy til å utføre barnevernsarbeidet på en kunnskapsbasert måte. De får hjelp i arbeidsprosessene og opplever faglig trygghet i vurderinger og beslutninger.

4.7 Veiledning, opplæring og kompetanse

Det er behov for at både brukere av IT-løsningen, samt barn, unge og foreldre, får effektiv tilgang på nødvendig informasjon de trenger.

Faglig veiledning til ansatte

Det er behov for at ansatte i barnevernet har tilgang på oppdatert og relevant fagkunnskap relatert til barnevern. Dette kan være generell fagkunnskap som for eksempel om barns utvikling, eller det kan være mer spesifikk kompetanse knyttet til gjennomføring av barnesamtaler eller observasjon av samspill.

Kompetansen bør kunne være lett tilgjengelig i IT-løsningen og bør kunne hentes opp både som tekst, lyd og video. Det kan være snakk om linker til artikler fra forskning, veiledere, rapporter, manualer og undervisningsvideoer som kan bidra til å sikre godt faglig arbeid i barnevernet. Ansatte bør kunne søke i artikkelsamlinger som forvaltes av andre instanser gjennom IT-løsningen, slik at det ikke krever vedlikehold i kommunene. Bufdir sitt nettbibliotek²⁶ vil være særlig relevant.

Veiledning og opplæring i bruk av IT-løsningen

Det er behov for at det er tilgjengelig veiledning i bruk av IT-løsningen. Det må være tilgjengelig forklarende hjelpetekst i løsningen der det er relevant. Det er behov for at IT-løsningen veileder ansatte gjennom arbeidsprosesser slik at det blir vanskelig å gjøre feil, og lett å gjøre ting riktig.

Det er behov for at opplæring av nye brukere av IT-løsningen i størst mulig grad skjer direkte i IT-løsningen. Det er også behov for å kunne øve seg og prøve seg frem i IT-løsningen uten at man ser og behandler reelle saker og reell informasjon.

Veiledning av barn, ungdom, foresatte og oppdragstakere

Det er behov for å kunne dele relevant informasjon med barn, unge, foresatte og enkelte oppdragstakere. Det kan være både generell informasjon om barnevernet eller informasjon som brukes til veiledning i en sak, for eksempel en video som beskriver samspillsferdigheter mellom foreldre og barn. Informasjonen må sikkert kunne deles sammen med en melding til mottakerens Min side

Informasjon må kunne søkes opp av ansatte gjennom biblioteker, som Bufdirs nettbibliotek, som barnevernet har tilgang til, gjennom IT-løsningen.

Mål

- Ansatte får digital veiledning og informasjon som kan bidra til god kvalitet i det faglige arbeidet.
- Ansatte i barnevernet får digital veiledning og kunnskap om hvordan man bruker IT-løsningen for barnevern.
- Ansatte, barn, ungdommer, foresatte og oppdragstakere har sikker digital tilgang på relevant, oppdatert informasjon og kunnskap.

4.8 Registrering, søk og gjenfinning

Det er behov for å ha et register med oversikt over kontakter og kontaktinformasjon både til barn, unge og foresatte som barnevernet er i kontakt med, og til samarbeidsinstanser. En samarbeidsinstans skal i første rekke være en enhet, ikke en ansatt i en enhet, for eksempel ikke en fastlege, men et fastlegekontor. Det er behov for at kvaliteten på registreringene er riktig og at ingen kontakter kan registreres flere ganger. Registeret over samarbeidsinstanser må ikke sammenblandes med opplysninger om barn, unge og foresatte som er i kontakt med barnevernet. Alle ansatte må kunne ha tilgang til kontaktinformasjon knyttet til samarbeidsinstanser. Det må være mulig å registrere nettverk til de som er i kontakt med barnevernet når det er hensiktsmessig. Dette kan for eksempel være venner, eller øvrig familie. Det er behov for å ha en tydelig oversikt over relasjoner og nettverk knyttet til et barn eller en ungdom som er i kontakt med barnevernet, for eksempel i form av nettverkskart. Alle som har mottatt utbetalinger knyttet til et barn, bør også kunne fremstilles i en oversikt.

²⁶ <https://www.bufdir.no/Bibliotek/>

IT-løsningen vil inneholde svært mye informasjon, og mye av innholdet vil finnes i form av fritekst både i dokumenter og annen fritekst som kan være merket med metadata. Det er nødvendig å kunne gjøre effektive søk i IT-løsningen uten å måtte lete i alle kildene man søker fra.

Det kan være søk som gjøres på tvers av alle barn/all informasjon som man har tilgang til. Eks. et navn en klientID, eller annen identifikator.

Innenfor rammen om informasjonen om et spesifikt barn, er det behov for å kunne søke på f.eks. et *ord* som *helse* eller *lekse*, som innebærer at alle registreringer tilknyttet barnet med disse ordene listes opp, uavhengig av om ordene befinner seg i et tekstdokument eller i felt i IT-løsningen. Man må også kunne søke på en dato, og få opp alt som er knyttet til denne datoen på barnet.

Mål:

- Kontaktregisteret har god kvalitet, slik at ansatte kan være sikker på at kontaktinformasjonen er riktig.
- Ansatte kan få en visuell fremstilling over familie og nettverk som er knyttet til et barn eller en ungdom som har kontakt med barnevernet.
- Ansatte finner enkelt og raskt den informasjonen de er på jakt etter i IT-løsningen.
- Ansatte bruker lite tid på korrekt formulering eller leting i store informasjonsmengder for å finne informasjon.

4.9 Mobilitet

IT-løsningen må fungere på mobile enheter.

Barnevernsansatte er mye utenfor kontoret med aktiviteter som blant annet hjemmebesøk med observasjoner og samtaler, ansvarsgrupper, oppfølging av plasserte barn og unge, og oppfølging av hjelpetiltak i hjemmet. For mange innebærer disse aktivitetene mye reisetid. Denne tiden kan for mange brukes til forberedelser og etterarbeid.

De har behov for å kunne arbeide digitalt og papirløst. Ansatte skal kunne ha med seg saksdokumenter til aktivitetene og de skal kunne skrive notater og referater der de er. Det innebærer også utforming av tiltaksplaner og evaluering av disse. Referater og notater skal kunne gjennomgås på stedet, og sjekkes ut med barn, unge, foresatte og samarbeidsparter. De må kunne ta bilder, ta opp lyd og video ved behov. Video og lyd er særlig viktig for å dokumentere barnesamtaler, og er ellers et verktøy som ansatte kan bruke i veiledningsøyemed. Både bilder, lys og video må da kunne lagres på barnets sak og arkiveres.

IT-løsningen må kunne benyttes på mobile enheter på en måte som ikke medfører risiko for at sensitive personopplysninger kan hentes ut av IT-løsningen av uvedkommende.

I noen sammenhenger kan barn, unge og foresatte være uenige med barnevernets vurderinger, å få inn deres kommentarer med det samme vil øke deres rettssikkerhet og høyne dokumentenes verdi. Det samme vil være tilfelle dersom det meste av dokumenter skrives der møtene finner sted og ikke lang tid etter. Rettsikkerheten vil øke ikke bare for barn, unge og foresatte, men også de ansatte i barnevernet.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.9: *Hjemmebesøk med barnevernfaglig observasjon.*

Mål

- Barn, unge opplever større medvirkning i egen sak.
- Ansatte i barnevernet kan utføre sitt arbeid uavhengig av hvor de er.

- Barn, unge og foresatte kan være sikre på at sensitive personopplysninger ikke kan leses av uvedkommende.
- Ansatte kan ha med rapporter og planer som gjennomgås og kommenteres underveis i møter.
- Barn, unge og foresatte har mulighet til å komme med raske tilbakemeldinger på referater og notater, siden disse skrives med de det gjelder til stede.
- Ansatte slipper etterarbeid i forhold til referatskriving så langt det er mulig.
- Ansatte kan ta bilde, lyd- og videoopptak som kan kobles til en sak med sine mobile løsninger.

4.10 Beredskaps- og akuttfunksjon

Barnevernet skal være i beredskap hele døgnet, alle dager i året. Ansatte skal kunne rykke ut og arbeide med barn og unge som er i behov av akutt bistand. For å kunne utføre sitt arbeid effektivt og sikkert, er det behov for mobile løsninger med mulighet for oppslag og tilgang til alle barn og unge i systemet for å kunne finne viktig informasjon, dokumentere det som gjøres og fatte vedtak utenfor barnevernets kontor. Barn og unge som ikke er registrert i systemet allerede, må registreres fra den lokasjon vaktansvarlig er på, slik at arbeidet som påbegynnes i en akutt situasjon kan videreføres i etterkant.

Beredskapsansvarlig, særlig utenfor normal arbeidstid, vil ha behov for å produsere en hendelsesoversikt som oppsummerer all aktivitet som har skjedd i løpet av en vakt til barnevernsleder(e) eller neste vakt. Det er en forutsetning at personopplysninger behandles lovlig (GDPR), og kun der det er nødvendig for å utføre barnevernets arbeid best mulig.

Ofte må de som har vakt håndtere situasjoner/hendelser i områder de ikke kjenner, og vil derfor ha nytte av integrasjon mellom IT-løsningen og karttjeneste.

Kommuner som samarbeider om felles beredskapsordning kan ha ulike fagsystemer for barnevernet.

De som utfører beredskap utenom ordinær arbeidstid må ha tilgang til den enkelte kommunes IT-løsning. De må kunne ta tilgang til saker som er registrert på barn og unge som bor/oppholder seg i deres nedslagsfelt ved tjenstlig behov, og de må kunne registrere nye barn og unge dersom de ikke er registrert i IT-løsningen fra før.

Barnevernet bistår også ved henvendelser fra politi og helsevesen, særlig når det er fare for liv og helse hos barn og unge, de må vurdere behov for hasteplassering, samt iverksette dette når det er nødvendig.

Behovene er også presentert i scenariet i Vedlegg 9.10: *En arbeidsdag i barnevernvakta*.

Mål

- Nødvendig dokumentasjon av beredskapsarbeid med barn og unge som utøves både i og utenfor vanlig kontortid tilflytter barnevernets IT-løsning elektronisk, uten at det medfører merarbeid for ansatte.
- Ansatte er i stand til å gjøre best mulige vurderinger i hastesituasjoner knyttet til barn og unge som barnevernet allerede er i kontakt med.
- Barnevernets beredskapsarbeid er arkivert iht. arkivregler.

4.11 Internkontroll og logging

Internkontroll er systematiske tiltak som skal sikre at barnevernets aktiviteter blir planlagt, utført, kontrollert og korrigert. Kommunen plikter å ha internkontroll for å sikre at barnevernets oppgaver utføres i samsvar med de krav som følger av regelverket, jf. barnevernloven § 2-1 og Internkontrollforskriften²⁷.

Barne- og likestillingsdepartementet har i veilederen "Internkontroll i barnevernet i kommunene"²⁸, gitt praktiske og konkrete forslag til hvordan kommunene kan etablere internkontroll i barnevernet.

All aktivitet i IT- systemet, som blant annet hvilke vedtak som er fattet, status i sak, utbetalinger som er gjort, og hvem som har hatt tilgang til saken skal logges.

Internkontroll utføres blant annet for:

- å avdekke avvik
- å finne løsninger på avvik
- å forenkle arbeidet med risikovurderinger

Mål

- IT-løsningen gir støtte for at lovpålagt internkontroll i barnevernet kan utføres på en enkel måte.
- All aktivitet i IT-løsningen logges, og internkontroll-funksjonen kan kjøre rapporter på hvem som har hatt innsyn og utført endringer.
- Systemet er tilrettelagt for å kunne hente ut tilgangsloggene gjennom APIer slik at de kan brukes til videre internkontroll i andre kontrollsystemer.
- Systemet gir mulighet til å sette opp egendefinerte varsler som del av internkontrollen.

4.12 Statistikk og rapportering

Barnevernet har store krav til levering av rapporteringsinformasjon til offentlige instanser (SSB og Fylkesmannen), og egen kommuneledelse. Rapporteringspunktene er detaljerte og rapporteringsperiodene er ulike. Kommunene opplever også at spørsmålene det rapporteres på endres. Noen ganger skjer dette i forbindelse med endringer i loven og noen ganger av andre årsaker. Det er viktig for barnevernets ledelse å kunne bruke all den informasjonen som registreres i IT-løsningen for analyse, endringer og planlegging av drift.

Det må oppleves sømløst for ansatte å bevege seg mellom rapporter til SSB/ Fylkesmann/ kommuneledelse osv. og selve grunnlagsdataene i fagsystemet. Ansatte skal etter tilgangsnivå kunne klikke seg fra rapport og rett til relevante registreringer i fagsystemet for egen organisasjon.

Det er viktig at alle rapporter er drillbare ned til individnivå og ned til relevant innhold på individnivå for kontroll av ulike aktiviteter og tiltak. En slik funksjon vil bidra til at barnevernet lettere kan finne beste praksis i ulike situasjoner, og barn og unge vil få tiltak som er egnet til å bidra til endring for dem.

Dagens status på gitte nøkkeltall er et viktig barometer i barnevernet og er en støtte for at ansatte skal kunne få et øyeblikksbilde på hvert enkelt barn/ungdom. Det kan også brukes til å avklare om det er nødvendig med ekstra innsats på ett eller flere områder.

²⁷ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2005-12-14-1584>

²⁸ https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/bld/bro/2006/0007/ddd/pdfv/284443-q-1105_ny.pdf

Dersom kommunen har en egen analyseløsning, så må data fra barnevernets IT-løsning kunne eksporteres til denne. Uansett er det behov for fleksible datauttrekk til bruk for oppfølging, analyser, budsjett og prognoser uten personopplysninger. Det er behov for å kunne overføre alle slags spørringer og rapporter til videre bearbeiding og analyse.

Informasjonsmodellen beskrevet i kapittel 5.2 og tilhørende vedlegg beskriver hvilken informasjon som ligger til grunn for rapporteringsbehovene. Formatet på meldingene som skal brukes i forbindelse med rapportering vil bli beskrevet i prosjektets gjennomføringsfase.

Økonomidata må kunne rapportertes på sammen med tiltaksinformasjon, informasjon og kontaktperson og organisasjonsinformasjon til bruk for økonomioppfølging.

Det statlige delprosjektet «Rapporteringsbank» (ref. kapittel 1.3), legger føringer for hvordan avlevering av rapporteringsinformasjon fra barnevernets IT-løsning skal foregå, beskrevet i informasjonsmodellen.

Mål

- IT-løsningen leverer all offentlig pålagt statistikk og rapportering elektronisk til rapporteringsbanken.
- IT-løsningen leverer pålagt kommuneindividuell rapportering elektronisk.
- Avlevert rapporteringsdata er tilgjengelig for analyse, og kan arkiveres i kommunenes sak-/arkivsystem.
- IT-løsningen leverer styringsdata som gjør ledere i stand til å planlegge driften, iverksette og evaluere korrigerende tiltak.
- Ansattes tid brukt på datainnhenting og tid til rapportering er redusert.
- Barnevernsløsningen gir mulighet for et bredt datauttrekk som kan passe inn i en lokal datavarehusløsning, slik at kommunene har mulighet for å utvikle egendefinerte rapporter.

4.13 Økonomi

Behovene knyttet til økonomifunksjonalitet i ny IT-løsning for barnevernet er svært avhengig av kommunenes økonomisystemer og HR-systemer. I dag er økonomirutiner i barnevernet løst på mange ulike måter, avhengig av bl.a. kommunens størrelse/antall saker, ressurser og hvilke systemer man har på både barnevernssiden og på økonomi-/HR-siden.

Dagens økonomirutiner oppleves av mange som komplekse og ressurskrevende. Det er behov for å finne frem til nye, og mer effektive løsninger innenfor økonomiområdet i barnevernet. Det ønskes å se på mulighetene for et tettere og bedre samspill mellom ny IT-løsning for barnevernet og kommunenes økonomi- og HR-systemer. Hvilke muligheter finnes for å utnytte funksjonaliteten som allerede finnes i økonomi og HR-systemene bedre? Hvilke prosesser kan ivaretas i disse systemene, og hvilke må løses i den nye IT-løsningen for barnevernet?

Det er viktig å finne frem til løsninger som passer både små, mellomstore og store kommuner, da behov innenfor økonomi vil kunne variere med størrelsen på kommunen. Det er også viktig at de løsninger som lages innenfor økonomiområdet blir standardløsninger som lett kan tas i bruk av andre kommuner, uavhengig av størrelse. For å løse disse utfordringene, vil det være nødvendig med et tett samarbeid mellom leverandørene av nye IT-løsninger for barnevernet, og leverandørene av økonomi- og HR-systemer til kommunene.

I de følgende avsnittene beskrives behovene innenfor økonomiområdet i barnevernet, uavhengig av hvor de skal løses (med noen unntak); i ny IT-løsning for barnevernet eller i kommunens økonomi- eller HR-system?

Det er knyttet kostnader til de fleste tiltak som iverksettes av barnevernet. Vedtak, tiltak, og godkjent ramme for økonomiske ytelser må være utgangspunktet for utbetalinger og innbetalinger. Det er ulike måter å betale tiltakene på. Oppdragstakere skal ha godtgjørelse, og andre (leverandører og offentlige instanser) skal ha betaling som følge av en faktura. Det utbetales i enkelte tilfeller økonomisk støtte til ungdom og foresatte ved hjelp av bankutbetalinger (remittering). Barnevernet mottar også i noen tilfeller refusjoner og andre innbetalinger fra f.eks. foresatte, Bufetat og andre kommuner. Det betyr at inntekter også må håndteres.

Barnevernets utgifter til tiltak kan endres raskt. Man må finne en løsning som er fleksibelt mht. å kunne endre planlagte utbetalinger på en effektiv måte, samtidig som sporbarhet, vedtaksmyndighet og behov for oppdatert/korrekt økonomidata for styring/analyse ivaretas.

For internkontroll og revisjon er sporbarhet tilbake fra den enkelte utbetaling tilbake til godkjent vedtak, tiltak og ramme for økonomisk ytelse viktig. Det må ikke forekomme spredning av sensitiv informasjon til økonomi- og HR-system i kommunen. Og barnevernets regnskap må på en sikker og effektiv måte kunne avstemmes.

Barnevernet har behov for en reskontro per barn (oversikt over alle utbetalinger og innbetalinger) i barnets levetid. Klientreskontroen er verdifull dokumentasjon i en barnevernssak, og er arkiverbar. I barnevernet kan bilag til regnskapsmateriale danne viktig rettsdokumentasjon, da det viser seg at utbetalt beløp ikke alltid er i samsvar med pålydende vedtak. Dessuten må det kunne dokumenteres når tiltaket startet opp, og når det ble avsluttet.

For styring og analyse av barnevernet er det svært viktig å kunne se barnevernets utgifter til barn og unge i kombinasjon med de tiltakene som barnevernet har iverksatt. I tillegg er det viktig å ha oversikt over hvor mye økonomiske midler som er bundet opp i vedtak, hvor mye som faktisk er utbetalt/innbetalt, og hva som gjenstår. Data må kunne tas ut på ulike dimensjoner (koststed, funksjon, art osv.) og med valgfrie utvalgs-kriterier. Når det gjelder det som faktisk er utbetalt/innbetalt, er det viktig å kunne knytte kostnadene/inntektene til den perioden tiltakene faktisk er utført, i tillegg til regnskapsperioden. Man må også kunne se hvilke barn (med tilhørende vedtak, tiltak osv.) som ligger bak tallene. Dette innebærer at det må finnes nok økonomisk informasjon i den nye IT-løsningen til å kunne følge opp budsjett, utarbeide prognoser av god kvalitet, og kunne gjøre gode analyser med kombinasjon av økonomi- og fagdata. Denne type styring og analyse kan ikke gjennomføres i kommunens økonomisystem på grunn av personvernet.

Ny IT-løsning må ivareta reglene for merverdiavgift (mva.) i kommunene. Samtidig er det som hovedregel beløp uten mva. som er det interessante i barnets reskontro og ved budsjett-/prognoseoppfølging. Sosiale kostnader må håndteres i forbindelse med utbetaling av godtgjørelse til oppdragstakere, og de må være inkludert i barnets reskontro og ved budsjett-/prognoseoppfølgingen.

Barnevernet har behov for en samlet oversikt over alle *avtaler* som inngås med oppdragsutførere. Det være seg tradisjonelle oppdragstakere (fosterhjem, besøkshjem, tilsynspersoner støttekontakter m.m.), samt øvrige tiltaksleverandører som barnevernet inngår avtaler med. Barnevernet er avhengig av å kunne følge med på periodene kontraktene gjelder for, samt innholdet i kontrakten, for å kunne følge opp kontrakten og fornye den/avslutte den i tide.

Mål

- Betalingsmottakere får riktige utbetalinger fra barnevernet til riktig tid og på riktig måte.
- Det legges til rette for effektive og brukervennlige arbeidsprosesser knyttet til økonomi i barnevernet.
- Økonomiprosessene avgir ikke klientinformasjon til andre systemer.
- Det er sporbarhet fra ut- og innbetalinger til klient, vedtak og tiltak.

- Ledere i barnevernet får tilgang til gode økonomistyringsdata, slik at de er i stand til å følge opp budsjett og avgi prognoser av god kvalitet til kommuneledelsen.
- Godkjenningsprosesser og utbetalingsprosesser skal ikke kunne manipuleres.

5 GENERELLE BEHOV

I dette kapittel et beskrives behov og områder som ikke er like tett knyttet til det barnevernsfaglige arbeidet, men som går mer på de generelle prosessene rundt saksbehandlingsløsningen. Eksempler kan være fleksibilitet i valg av arbeidsverktøy (pc, nettbrett med mer), intuitive brukergrensesnitt og fleksible og sikre tilgangsløsninger. DigiBarnevern ønsker også å tydeliggjøre viktigheten av å følge nasjonale føringer gitt gjennom blant annet Digital Agenda²⁹ og KS digitaliseringsstrategi³⁰ og ønsker særlig å trekke fram behovet for å sette brukeren i sentrum og å benytte felleskomponenter der disse finnes.

5.1 Arkitektur

Dette nasjonale prosjektet skaper en unik mulighet til å hente ut synergier i digitale løsninger for barnevernet i alle kommuner, uavhengig av leverandør og løsning som benyttes i den enkelte kommune. Det skal være enkelt å overføre informasjon mellom kommunene og det skal være enkelt for en kommune å bytte mellom de valgte leverandørenes løsning når avtaler må fornyes/konkurransesettes (ref. LOA³¹), og sist -men ikke minst, forventes det smidige løsninger for rapportering og samhandling med statlige og private aktører. For å oppnå dette målet må leverandørene utvikle med de føringer som blir gitt i konkurransegrunnlaget.

Regjeringen har vedtatt at IKT-løsninger for statlige virksomheter skal følge felles arkitekturprinsipper³². Dette kravet støttes også av kommunene gjennom KS.

Prinsippene som skal legges til grunn ved utvikling av fellesløsninger er vist under.

Navn	Prinsipp
Tjenesteorientering	Funksjonalitet og ytelsesnivå skal være hovedhensyn ved utvikling av IT-løsninger. IT-tjenester som er nødvendig for å understøtte hele eller deler av en eller flere arbeidsprosesser skal identifiseres.
Interoperabilitet	Virksomheten og dens IT-løsninger må ved behov kunne samhandle med andre relevante virksomheter og deres IT-løsninger på et hensiktsmessig nivå.
Tilgjengelighet	Elektroniske tjenester skal være tilgjengelig når brukerne trenger dem, lette å finne frem til og brukervennlig og universelt utformet.
Sikkerhet	IT-løsningen i seg selv og informasjonen som behandles i denne, skal med utgangspunkt i formelle og risikobaserte krav beskyttes mot brudd på konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.
Åpenhet	IT-løsningers virkemåte og datagrunnlag skal kunne gjøres rede for.
Fleksibilitet	IT-løsninger skal være utformet slik at de ikke fremstår som begrensende for endringer i arbeidsprosesser, innhold, organisering, eierskap og infrastruktur.
Skalerbarhet	IT-løsninger skal kunne skales ved endringer i bruken.

²⁹ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>

³⁰ <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/ny-digitaliseringsstrategi/>

³¹ <https://lovdata.no/dokument/NLO/lov/1999-07-16-69>

³² <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/nasional-arkitektur/prinsipper>

Det er et mål at løsningen har en moderne IT-arkitektur og benytter seg av standardiserte grensesnitt der det er mulig. Det må legges til rette for at all informasjon både kan deles og blir brukt på tvers av applikasjoner, moduler, prosesser og tjenesteområder. Særlig viktig er sammenhengen mellom det barnevernsfaglige kvalitetssystemet, rapporteringsbanken, KS Min side og kommunale barnevernsløsninger. Men også innenfor og mellom de kommunale barnevernsløsningene er det viktig at disse prinsippene følges og at utviklingen skjer parallelt og med fokus på samhandling.

For å sikre interoperabilitet forventes det at løsningen er modulbasert for hvert enkelt funksjonsområde, og at er det klart definerte grensesnitt mellom modulene. Dette vil gi oss den nødvendige fleksibiliteten for å velge nye moduler i markedet uten å måtte bytte ut eller endre på store deler av verdikjeden. Målet er å kunne samhandle med andre systemer på en fullt ut integrert måte og det forventes at løsningen er bygget med tanke på implementering i en tjenesteorientert arkitektur. Gevinsten av en tjenesteorientert arkitektur er gjenbruk av komponenter og tilgang/gjenbruk til data/informasjonsobjekter og deres kvalitet, som sikres ved registrering en gang og ett sted. Eksempel på nasjonale og/eller lokale felleskomponenter kan være grunndataregistre som både bruker den nasjonale felleskomponenten Folkeregisteret, og eventuelle lokale grunndataregistre i den enkelte kommune.

Barnevern er forbundet med svært sensitive data med høye sikkerhetskrav og er dermed et område som sannsynligvis ikke kommer til å gå i front når det gjelder deling og bruk av data. Samtidig er dette et område under utvikling og med stort potensiale blant annet innenfor læring og forbedring. Det er derfor viktig at de løsninger som utvikles er skalerbare også innenfor disse områdene, slik at man på et senere tidspunkt kan ta i bruk slik teknologi.

Sikkerhet er nevnt flere steder i behovsdokumentet, men overordnet er det behov for at løsningen utvikles med innholdssikring, overvåking, ikke-benektelse, konfidensialitet og autentisitet som styrende prinsipper innenfor sikkerhet.

Difi utvikler et felles rammeverk for informasjonsforvaltning i offentlig sektor i samarbeid med SKATE-virksomhetene. Rammeverket skal gjøre det lettere for offentlige virksomheter å jobbe med informasjonsforvaltning, for å danne et grunnlag for en forvaltning der gjenbruk av data og tjenester er hovedregelen. Det førende prinsippet er «kun en gang» og masterdatahåndtering vil være en viktig kvalitetsfaktor i løsninger utviklet for offentlig sektor.

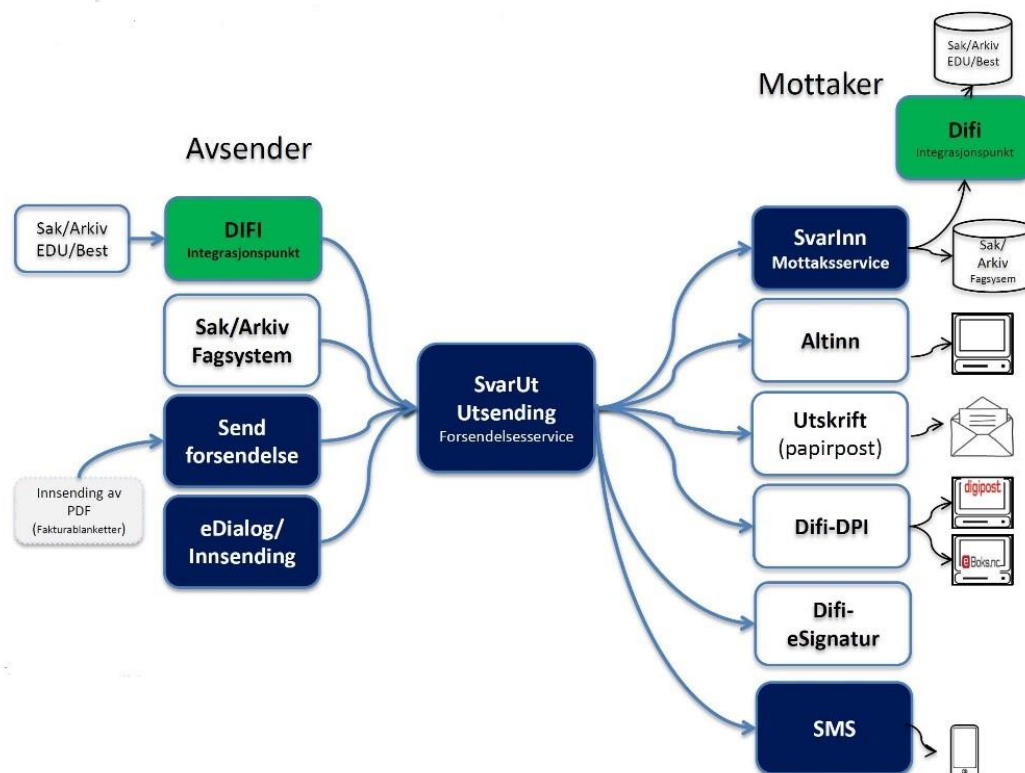
Felleskomponenter

En viktig føring i prosjektet er at man skal bruke nasjonale felleskomponenter (KS FIKS, DIFI og Altinn) der det er mulig.

KS FIKS

KS har etablert FIKS-plattformen for å få digital samordning i kommunal sektor. Den mest kjente tjenesten som tilbys av plattformen er FIKS SvarUt, men FIKS-organisasjonen jobber løpende med å etablere nye tjenester på plattformen. De jobber med utvikling av et MinSide-konsept (tjenester og brukergrensesnitt) for innbyggere. De jobber også med en videreutvikling av SvarUt-tjenesten, slik at den kan brukes på en effektiv måte for digital samhandling mellom IT-systemer (system til system).

Figur 12 viser SvarUt-tjenesten og hvilke komponenter tjenesten er integrert mot.



Figur 12: KS FIKS SvarUt ³³

Difi

Difi har ansvaret for en rekke nasjonale komponenter som det er naturlig at prosjektet vil bruke. De viktigste er Id-porten, digital post til innbyggere, kontakt og reservasjonsregisteret og eSignering.

Difi har skrevet rapporten «Løsning for meldingsutveksling i offentlig sektor» (Rapport 2015:3, ISSN: 1890-6583), hvor de anbefaler følgende:

«Vår anbefaling er todelt. For det første anbefaler vi at det etableres et felles generisk adresseregister som gjøres tilgjengelig for alle offentlige virksomheter som skal sende meldinger digitalt til andre virksomheter. Dette registeret bør være en autorativ kilde for slik informasjon og forvaltes som grunndata.

For det andre anbefaler vi å forenkle integrasjonen mellom virksomhetenes sak-/arkivsystem og de ulike løsningene for digital kommunikasjon gjennom et integrasjonspunkt, framfor å velge én av de eksisterende løsningene. Dette vil i praksis konsolidere grensesnittene mot de ulike løsningene, samtidig som det vil gjøre det mulig å gjenbruke eksisterende grensesnitt i sak-/arkivsystemene. Vi anbefaler at integrasjonspunktet på kort sikt piloteres mot ulike infrastrukturer.»

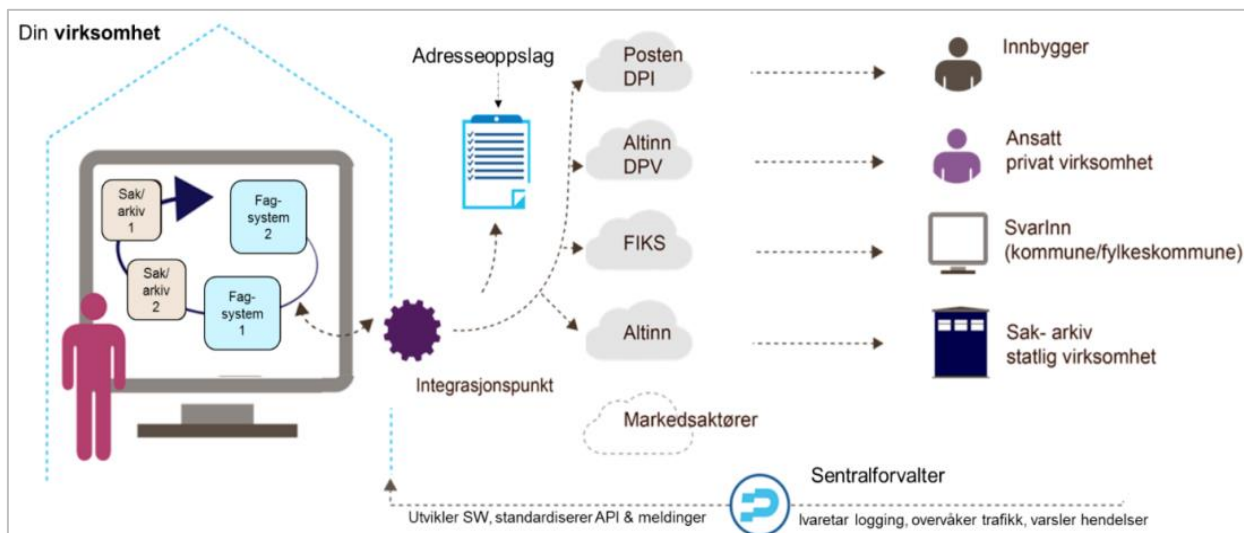
Siden 2015 har Difi realisert dette, og tilbyr nå eFormidling (også kalt Integrasjonspunkt) og et adresseregister for å sende melding til rett mottaker.

³³ <http://www.ks.no/svarut/> (generell informasjon)

<https://ks-no.github.io/fiks-plattform/tjenester/> (dagens tjenester)

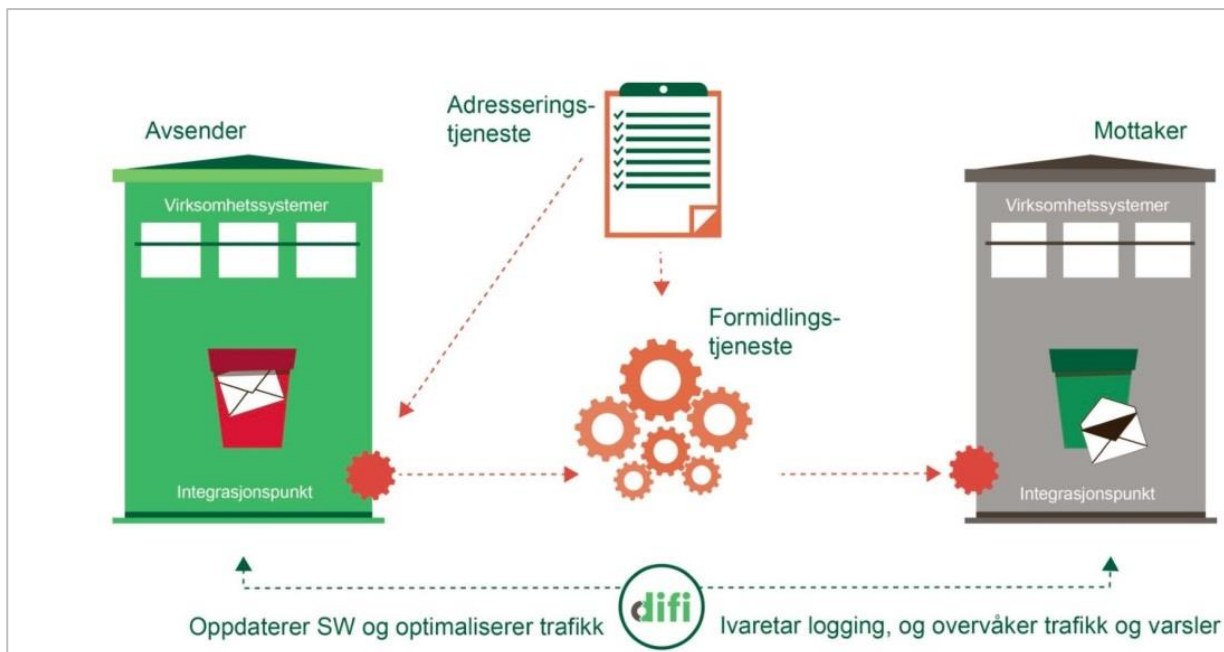
https://ks-no.github.io/fiks-plattform/tjenester_under_utvikling/ (fremtidig versjon av tjenester)

Figur 13 viser hvordan dette er realisert, og integrert med øvrige nasjonale tjenester for digital samhandling.



Figur 13: Difis eFormidling / Integrasjonspunkt

Figur 14 viser samhandlingen mellom to virksomheter som støtter integrasjonspunktet³⁴.



Figur 14: Samhandling mellom virksomheter via Difis Integrasjonspunkt

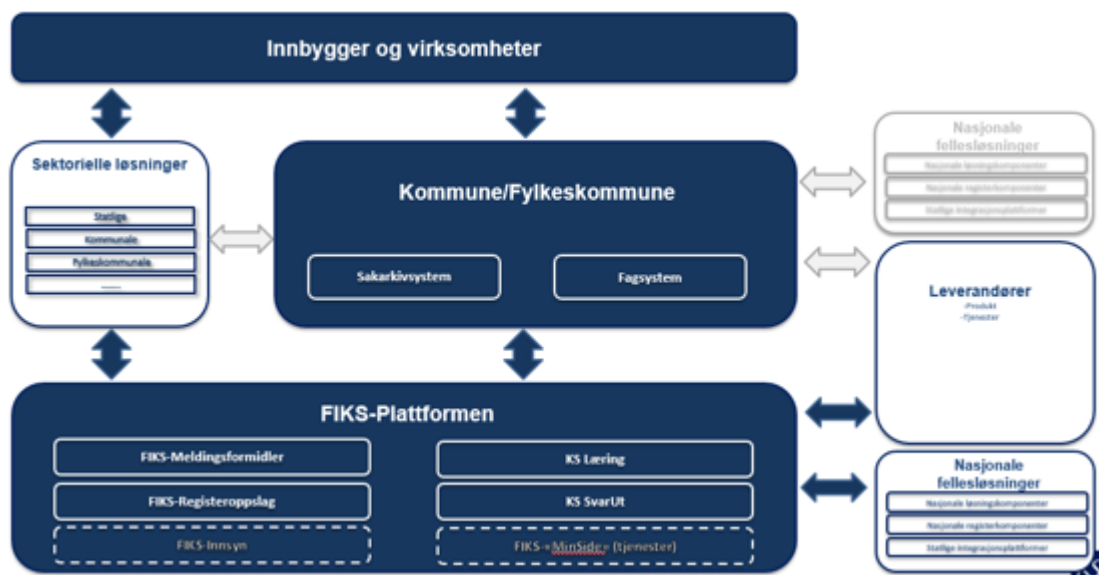
³⁴ Aktuelle lenker: https://www.difi.no/sites/difino/files/losningsbeskrivelse_meldingsutveksling_i_offentlig_sektor_difi-rapport_2015_3.pdf (rapport)
<https://samarbeid.difi.no/> (samarbeid)

Altinn

Altinn³⁵ tilbyr mange forskjellige tjenester. De mest relevante for DigiBarnevern-prosjektet er:

- Innsendingstjeneste – gir mulighet for innsending av informasjon via www.altinn.no, eller fra sluttbrukersystem via Rest-API.
- Meldingstjeneste – gir mulighet til å sende en melding til mottaker som kan leses på www.altinn.no, eller hentes ned og presenteres i sluttbrukers fagsystem. Meldinger til private innbyggere kan videresendes til digital postkasse.
- Formidlingstjenesten – gir mulighet for maskin til maskin kommunikasjon på en sikker måte.
- Digital post til virksomheter (DPV) – En meldingsboks for virksomheter som bygger på Altinn meldingstjeneste.

Dersom DigiBarnevern i dette prosjektet får utviklet funksjonalitet/moduler/komponenter som kan ha gjenbruksverdi i andre prosesser utenfor løsningen, er det ønskelig at denne blir lagt ut på FIKS.



Figur 15: KS FIKS

Figur 15 viser hvordan KS FIKS tilbyr tjenester til kommunesektoren. KS utvikler fellesløsninger for komponenter og applikasjonstjenester på vegne av - og sammen med - sektoren. Dette kan være komponenter som benyttes i ulike prosesser, men også tjenester sammensatt av en rekke nasjonale og kommunale komponenter (f.eks. SvarUt-tjenesten).

Mål

- Arkitekturen skal bidra til oppfyllelse av målene i kapittel 1.7, «Målsetninger for DigiBarnevern».
- IT-løsningen baserer seg på regjeringens vedtatte arkitektur-prinsipper, beskrevet i tabell 3.
- IT-løsningen benytter FIKS-plattformen og andre nasjonale felleskomponenter så langt det er mulig.

³⁵ Aktuelle lenker:

<https://altinnett.brreg.no/> (generell dokumentasjon)

<https://altinn.github.io/docs/altinncore/goals/> (Altinn tjenester 3.0)

5.2 Informasjonsarkitektur

En målsetning for DigiBarnevern-prosjektet er å sørge for en mer enhetlig praksis i saksbehandling av barnevernssaker, på tvers av kommuner. Behov og beskrivelser av arbeidsprosesser i barnevernssaker er beskrevet i kapittel 3.

Den statlige delen av DigiBarnevern skal blant annet utvikle en felles begrepskatalog, en begrepsmodell og en informasjonsmodell for barnevernsfeltet. Begrepskatalogen og -modellen skal bidra til å gi en felles oversikt og forståelse for barnevernsdomenets begreper, deres betydning og relasjoner.

Informasjonsmodellen skal gi en standard for hvilket informasjonsinnhold fagsystemet *må* inneholde, for å sikre informasjonsutveksling, rapportering og statistikk. Det skal i tillegg utvikles utvekslingsformater, basert på informasjonsmodellen.

Modellene beskriver barnevernsdomenets informasjon på ulike nivåer for å:

- Kunne få oversikt over informasjonen
- Forstå hva informasjon betyr
- Forstå hvordan informasjonen er strukturert
- Se hvilke lover og regelverk informasjonen er knyttet opp til
- Se hvilke prosesser som har behov for informasjonen
- Se hvilke tjenester som er knyttet til informasjonen
- Se hvilke restriksjoner som er knyttet til informasjonen
- Se hvilke faglige anbefalinger som er knyttet til informasjonen

Målgruppen for modellene er i første omgang private aktører som skal utvikle nytt fagsystem for barnevernstjenestene. I andre omgang vil målgruppen være alle aktører, både interne og eksterne, som skal drive utvikling innen barnevernsfeltet eller samhandle med barnevernstjenestene.

Arbeidet er påbegynt, men utviklingsarbeidet vil gå parallelt med utvikling av nye fagsystemer. Materialet som inngår i konkurransegrunnlaget skal gi et innblikk i sentrale prosesser og begreper i kommunalt barnevern.

Begrepslisten som foreligger er ikke uttømmende for barnevernsfeltet, men bygger på de begrepene man så lang har identifisert i arbeidet med utvikling av Barnevernsfaglig kvalitetssystem, samt begreper som er identifisert i kartleggingen av arbeidsprosessene. Se Vedlegg 4: *Begrepskatalog*.

Informasjonsmodellen er en visualisering av aktuelle klasser med attributter og deres relasjoner. Informasjonsmodellen og innhold i kodelister må sees på som eksempler og er ikke ferdig definerte. Det vil bli åpnet for dialog med leverandørene av kommunale barnevernsløsninger underveis i arbeidet, for å få innspill i utviklingen og sikre at modellene blir tatt i bruk etter intensjonene.

Informasjonsmodellen er bygget opp rundt begrepene som er identifisert, samt informasjonselementer med rapporteringskrav. Modellen inneholder også informasjon som skal registreres ved melding om bekymring for et barn, gjennom Nasjonal portal for bekymringsmelding. Eksemplene på kodelister er i stor grad hentet fra SSB KOSTRA-rapporteringen. Se vedlegg.

Informasjonsarkitekturen følger anbefalinger og krav fra Digitaliseringsrundskrivet³⁶ og Difis definisjoner og standarder for informasjonsforvaltning³⁷; som Orden i eget hus³⁸, en datadrevet forvaltning og én gang prinsippet.

³⁶ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id2569983/>

³⁷ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/nasjonal-arkitektur/informasjonsforvaltning>

³⁸ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/nasjonal-arkitektur/informasjonsforvaltning/veileder-orden-i-eget-hus>

Mål og konsepter

Informasjonsmodellen består av løst koblede informasjonselementer (klasser) som har et definert meningsinnhold. Relasjonene mellom elementene vil også bli beskrevet. Hvert element har et sett med attributter med beskrivelse.

I en implementasjon vil klassene kunne navngis, utvides eller deles inn på andre måter, så lenge man sikrer mulighet for å ta imot data og avlevere data i henhold til modellen.

Eksempler:

Som kontaktperson ønsker jeg å gjøre flere prosesser og aktiviteter i parallell. Når jeg starter en undersøkelse skal jeg for eksempel samtidig kunne igangsette et akuttiltak. I undersøkelsen skal jeg innhente informasjon fra flere aktører parallelt, fortløpende vurdere informasjonen som kommer inn og starte arbeidet med undersøkelsesrapporten. I løpet av en undersøkelse kan det hende jeg avdekker forhold som gjør at undersøkelsen må utvides. Da må jeg enkelt kunne ta med nye områder i undersøkelsesplanen, og kanskje innhente informasjon fra flere aktører. Informasjonen jeg samler inn skal kun registreres en gang, og jeg må kunne gjenbruke den når jeg skal skrive rapporter, beslutninger og referater.

Det er viktig at informasjonen jeg registreres kan tagges med ulike begreper, for eksempel fra kunnskapsmodellen, hvem informasjonen kom fra og når den ble registrert. Da kan jeg enkelt søke frem informasjonen, og bruke den i rapporter og møttereferater. Hvis jeg for eksempel har snakket med familien om kunnskapsmodellens område «Helse», og innhentet informasjon om det samme området fra fastlegen og helsestasjon, vil jeg enkelt kunne få god oversikt over all informasjon vi har om dette området. Jeg vil bruke informasjonen i rapporter, og den vil være lett tilgjengelig gjennom hele barnevernsprosessen. I tillegg vil jeg for eksempel kunne bruke den samme informasjonen til å vurdere i hvilken grad familien og barnet har vært involvert i prosessen.

Mål:

- Bidra til at informasjonsutveksling mellom barnevernstjenester og andre aktører, skjer på en ensartet og sikker måte.
- Bidra til fagsystemet støtter en fleksibel arbeidsflyt og gjenbruk av informasjon på tvers av prosesser og aktiviteter.
- Bidra til å gi flere «innganger» til informasjonen, f.eks. fra et tidsperspektiv, et faglig perspektiv eller et forvaltningsmessig/lovmessig perspektiv.
- Bidra til at Barnevernsfaglig kvalitetssystem blir godt integrert i fagsystemet.
- Bidra til at lover og forskrifter blir godt integrert i fagsystemet.

5.3 Brukervennlighet

Arbeidshverdagen til ansatte i barnevernet er preget av stor informasjonsmengde, kritisk informasjon, høyt tids- og arbeidspress og omfattende dokumentasjonskrav. Saksbehandlingsløsningens brukervennlighet vil være utslagsgivende for hvordan disse aspektene ivaretas i ny løsning, og i hvor stor grad ansatte i barnevernet får støtte til å utføre sitt arbeid på en effektiv og sikker måte.

Ansatte i barnevernet må dokumentere alt sitt arbeid i IT-løsningen, og svært mye av det som registreres og dokumenteres skal rapporteres videre til offentlig rapportering. De har derfor behov for raskt å finne riktig informasjon, og for å registrere bl.a. vedtak, tiltak, tiltaksplaner og evalueringer i sakene de jobber med på en slik måte at de rapporteres riktig uten merarbeid og dobbeltregistreringer. IT-løsningen bør komme med relevante forslag til innregistreringer, forebygge feilregistreringer og bidra til at data ikke

registreres flere ganger. Presentasjon av barnevernssaker og arbeidsoppgaver må gjøres i barnevernsfaglig gjennomtenkte og kontekstavhengige oversiktssider som tar hensyn til de ulike brukergruppens behov. Eksempler på dette i Vedlegg 1: Konseptskisser/brukergrensesnitt. IT-løsningen skal følge etablerte standarder for brukergrensesnitt³⁹ og universell utforming⁴⁰, og skal kunne brukes med ulike skjermstørrelser både på PC, mobil og nettbrett.

Det er behov for at alle meldinger, bekreftelser, spørsmål, feilmeldinger og lignende som kommer fra systemet, er skrevet i et enkelt og forståelig språk. Det er også behov for at det er så tydelig som mulig hvordan man skal gå frem i en arbeidsprosess. Fremdrift i oppgaver, aktiviteter og delprosesser bør komme tydelig frem. Det kan være aktuelt med former for «gamification⁴¹» for å gi motiverende effekt i oppfølgingen av oppgaver, aktiviteter og prosesser

IT-løsningen må kunne benyttes av ansatte som er ute på oppdrag (med tilpasset brukerflate og tilgangsløsninger), og konteksten vil her gi føringer på utformingen av grensesnittene, se Vedlegg 1: *Konseptskisser/brukergrensesnitt*.

Det er et mål at løsningen skal ha et moderne brukergrensesnitt som tolker, forstår og hjelper brukerne til å utføre sine oppgaver på en måte slik at det oppleves enkelt og at sjansen for å gjøre feil blir minimal.

Mål

- Løsningen er intuitiv å bruke, og har i tillegg integrert brukerveiledning for de ansatte.
- Ansatte i barnevernet har tilgang på effektive brukergrensesnitt for registrering og gjennomgang av informasjon.
- Ansatte i barnevernet gis god støtte i å utføre og holde oversikt over oppgaver på en effektiv og brukervennlig måte.
- Ansatte får god støtte til å utføre de viktigste oppgavene, innhente den viktigste informasjonen og fylle inn den viktigste informasjonen i en gitt kontekst.
- Løsningen gjør det lett for ansatte å gjenbruke informasjon, for å unngå duplisering av data.
- Kontaktperson kan gjøre individuelle tilpasninger i arbeidsflaten

5.4 Systemtilgjengelighet, kapasitet og ytelse

Barnevernet har behov for saksbehandlingsstøtte og samhandling i alle faser av prosessene beskrevet i kapittel 3. Det innebærer at løsningen må tilby tilfredsstillende funksjonalitet både i tradisjonelle arbeidsformer på kontor og for ansatte ute på oppdrag, samtidig som det stiller store krav til løsningens tilgjengelighet.

Løsningen skal leveres som en SaaS-tjeneste. Dette mener DigiBarnevern vil gi barnevernet den mest stabile, driftssikre og kostnadseffektive driftsmodellen for fremtiden. Teknisk leveres tjenesten som en skyløsning som følger nasjonale lover og regler.

Barnevernet har beredskap hele døgnet, og derfor må leverandøren sikre at IT-løsningen er tilgjengelig 24/7, og har god og stabil ytelse for alle brukergrupper både i små og store kommuner. Tilgjengelighet/"oppetid" i løsningen er ansett som en kritisk faktor for kommunene.

³⁹ Eksempel på heuristikker for brukergrensesnitt: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

⁴⁰ Eksempel på standarder for universell utforming: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

⁴¹ <https://en.wikipedia.org/wiki/Gamification>

Løsningen må være skalerbar og kunne håndtere store datamengder. Svartid i løsningen må oppleves som god (i tråd med allmenne forventninger til svartid i digitale løsninger), og må ikke påvirkes av belastning på løsningen. Kommunene skal ikke oppleve forsinkelser i svartid som følge av belastning på leverandørens infrastrukturløsninger.

Ansatte som befinner seg utenfor områder med nett, må kunne benytte enkel funksjonalitet i mobile løsninger uavhengig av nettverkstilgang. De må kunne skrive notater o.l. uten nettverkstilgang, som lagres i IT-løsningen når man kommer til område med dekning.

Det er viktig for kommunen å kunne gjenskape tapte/slettede data på en enkel måte.

Mål

- Alle brukere av IT-løsningen i alle kommuner opplever stabil og god drift hele døgnet.
- IT-løsningen er skalerbar og kan håndtere store datamengder.
- Svartid/responstid oppleves som god, og påvirkes ikke av belastning på løsningen.
- Slettede data kan gjenskapes på en enkel måte.

5.5 Selvbetjent systemkonfigurasjon

Kommunen har behov for selv (gjennom administrator-roller med ulike nivåer av tilgang) å kunne administrere og konfigurere deler av løsningen. Eksempler på slik administrasjon kan være å administrere brukere og tilganger i løsningen, mulighet for gjenskaping av tapte dokumenter, uthenting av logger fra systemet, tilpasning av brukergrensesnitt, og oppsett av varslingsregler for ulike hendelser i løsningen.

Alle endringer av systeminnstillinger sender varsler til leder eller andre i forvaltningsteamet for kvalitetssikring.

Mål

- IT-løsningen sikrer så langt som mulig at systemegenskaper ikke blir endret ved menneskelige feil.
- IT-løsningen sikrer at felles regelverk og innstillinger kan settes opp på ulike nivåer i kommunene.

5.6 Integrasjoner og informasjonsutveksling

Integrasjoner og informasjonsutveksling er viktig for å digitalisere barnevernets arbeid og er fundamentet i all samhandling på tvers av forvaltningsnivåer mellom barnevernet og andre aktører. Prosjektet har kartlagt at barnevernet samhandler med svært mange instanser. Det er snakk om over 80 ulike aktører fra offentlig og privat sektor, og nærmere 300 samhandlinger. Mange av disse har barnevernet mye og ofte informasjonsutveksling med. Det gjelder bl.a. skoler, barnehager, helsestasjon, politi, leger og advokater. Det er mye tid å spare på å kunne digitalisere denne samhandlingen. Spesielt stor effekt vil det ha for tidsbruken i barnevernets undersøkelser. Det vil også ha stor gevinst mht. tid, at barnevernet kan avlevere saksdokumenter elektronisk til advokater, kommuneadvokat og domstoler.

Data vil oppstå i andre systemer og vil flyte til IT-løsningen, mens andre data vil produseres i IT-løsningen og flyte videre til andre systemer, både kommunale og statlige. Mye av samhandlingen er informasjonsinnhenting og informasjonsdeling. Barnevernet innhenter informasjon fra andre, og dele informasjon med andre. Mye av informasjonen er tekst, og det er relativt lite strukturerte data. Man vil typisk stille en del spørsmål og motta svar på disse. Det er allikevel ønskelig at informasjonen kan «tagges» med metadata, slik at informasjonen blir lettere gjenfinnbar, og lettere å gjenbruke. Hvis man for eksempel innhenter informasjon om barnets helsetilstand fra flere aktører, er det viktig å kunne «tagge» informasjonen slik at man enkelt senere kan søke frem det man måtte ha av informasjon om

barnets helsetilstand. Det er også viktig å vite når informasjonen ble innhentet, hvem den ble innhentet fra osv.

Samhandlingen skal være sømløs, og benytte kjente samhandlingsplattformer basert på hva integrasjonen skal løse. KS FIKS er et eksempel på en samhandlingsplattform.

Typiske oppslag mot sentrale nasjonale registre må innarbeides slik at kvaliteten på de lagrede dataene blir gode. Det sentrale folkeregisteret vil være et slikt register.

Data som kommer til IT-løsningen, er for eksempel en bekymringsmelding. Denne vil komme fra den nasjonale portalen for bekymringsmeldinger. Slike meldinger vil bli beskrevet i detalj av det statlige delprosjektet. Et annet eksempel er det kommunale barnevernets bestilling av tiltak fra Bufetat. Det er behov for å kunne digitalisere søknadsprosessen mot Bufetats fagsystem Birk.

Eksempel på kommunale løsninger som barnevernets IT-løsning må samhandle mot er arkivsystem og økonomisystem. I tillegg må IT-løsningen kunne ha informasjonsutveksling med andre IT-løsninger for det kommunale barnevernet som lages med utgangspunkt i dette konkurransegrunnlaget. Det er viktig å kunne overføre strukturerte data mellom kommunene i tillegg til dokumenter, selv om kommunene har ulike systemer. Pr i dag overføres ikke hele «saksmapper» mellom kommuner, bortsett fra bydelene i Oslo.

Eksempel på statlige systemer er rapporteringsbanken og Birk. I tillegg er det et stort behov for å kunne sende skjema om gradert adresse til Skatteetaten⁴² på en sikker måte, i de sakene hvor nemnda har besluttet at et barn skal bo på fortrolig eller strengt fortrolig adresse, jf. kapittel 3.1.

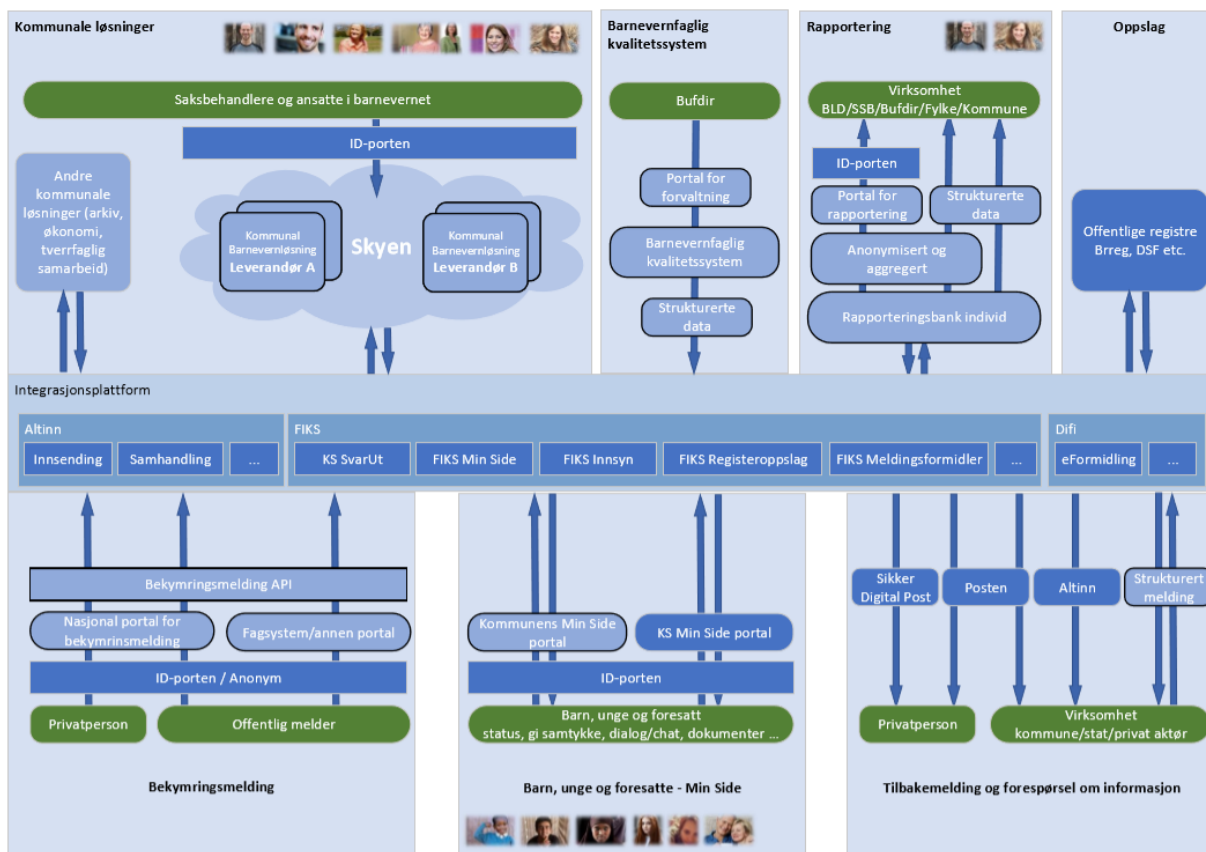
Eksempel på private løsninger er systemer som brukes av ideelle organisasjoner som f.eks. Kirkens Bymisjon som selger barnevernstiltak til kommunene, og det er da behov for å utveksle informasjon om de spesifikke tiltakene knyttet til et barn som de private utfører for kommunen.

Det er et mål at IT-løsningen har en moderne IT-arkitektur og benytter seg av standardiserte grensesnitt der det er mulig. Det må legges til rette for at all informasjon både kan deles og bli brukt på tvers av applikasjoner, moduler, prosesser og tjenestoområder.

IT-løsningen må tilrettelegges for at informasjonsutvekslingen blir gjennomført på en sikker måte og samtidig loggført. Alle mottatte og sendte meldinger til og fra IT-løsningen kvitteres ut, og feil blir håndtert.

Målet er å kunne samhandle med andre systemer på en fullt ut integrert måte, og det forventes at IT-løsningen er bygget med tanke på implementering i en tjenesteorientert arkitektur. Gevinsten av en tjenesteorientert arkitektur er gjenbruk av komponenter og data/informasjonsobjekter og deres kvalitet, som sikres ved registrering én gang og ett sted. Kapittel 5.2 beskriver informasjonsmodellen, og meldingsutveksling er omtalt i kapittel 1.3.

⁴² <http://www.ks.no/contentassets/1d5dcf2bf0de4883a6fc2d84d3c2eb89/meldingflytting.pdf>



Figur 16: Systemlandskap

Figur 16 gir et bilde av de mest sentrale aktørene og hvordan disse forholder seg til hverandre. Kommunene vil prioritere bruk av nasjonale felleskomponenter. Integrasjonsløsninger må følge standarder slik at ulike aktører kan koble seg mot hverandre og utveksle den informasjon som er nødvendig, uten unødvendig bruk av proprietære løsningskomponenter.

Mål

- IT-løsningen benytter seg av standardiserte nasjonale integrasjonstjenester. Eksempler er folkeregisteret og «SvarUt».
- IT-løsningen bygges slik at andre tilleggende systemer kan byttes ut uten å måtte endre barnevernsløsningen.
- IT-løsningen effektiviserer saksbehandling og kommunikasjonen mellom de ulike samarbeidspartene i barnevernet, slik at barn, unge og foresatte får raskere hjelp.
- IT-løsningen skaper trygghet for både interne og eksterne brukere ved at de ulike kommunikasjonskanalene er sikre, og kan benyttes for utveksling av særlige kategorier personopplysninger.

5.7 Arkiv

Barnevernet produserer og mottar mange dokumenter om barn i håndtering av barnevernssaker, og de fleste av disse dokumentene omhandles av arkivloven. Alle dokumentene blir registrert først i det kommunale barnevernssystemet, og flyter videre til kommunens arkiv. Et inngående dokument blir overført til arkivet umiddelbart. Slike dokumenter er ferdige og skal ikke endres, mens utgående dokumenter vil overføres til arkivet når statusen på dokumentet tilsier at dokumentet er ferdig. Dette betyr at saksbehandlingen av både inngående og utgående dokumenter foregår i det kommunale

barnevernssystemet. Det er ikke krav om at fagsystemet skal inneholde en godkjent «Noark-kjerne⁴³», men det må legges til rette for at dokumenter som produseres kan arkiveres i henhold til «Noark-standarden». Det er også ønskelig at arkivering skjer etter automatiserte rutiner.

Det må avdekkes hvilke dokumenttyper som er arkivverdige og i den kommunale barnevernsløsningen settes det opp et regelsett som forteller når dokumentene overføres til arkivet. Typisk så vil et dokument av typen notat bli overført til arkivet når dokumentstatusen på dokumentet er satt til «ferdig». Når dokumentene er overført til arkivet så skal de ikke lenger være mulig å redigere i det kommunale barnevernssystemet, men de skal være tilgjengelig der for lesing. Det er ikke ønskelig med import av dokumenter fra det kommunale arkivet til den kommunale barnevernsløsningen. Dersom det finnes dokumenttyper, som kun finnes i kommunens arkiv som vil være nyttige i barnevernstjenesten, så søkes det en sømløs innsynsløsning til kommunens arkiv. Alle dokumentene må være søkbare fra den kommunale barnevernsløsningen. Inngående dokumenter kan saksbehandles i fagsystemet, for eksempel ved at det avskrives. Det er altså ønskelig at brukerne av systemet slipper å forholde seg til flere systemer.

Begrepet «dokument» benyttet i dette kapittel et er vidt, et dokument kan være et brev, notat, merknad, melding o.l. I tillegg til ordinære dokumenter må barnevernets arkiv også håndtere arkivering av audiovisuelt materiale (video/film, lydfiler og bilder). Det vil være ulike arkiveringsregler for dette materialet avhengig av hva som er formålet med informasjonen.

Mesteparten av dokumentene som produseres av barnevernstjenesten er knyttet til barn med barnevernssak eller henlagt melding, disse skal arkiveres i eget klientarkiv. En del dokumenter knyttet til oppdragstakere og tiltaksleverandører (eks. avtaler og politiattester) som barnevernet mottar eller produserer, skal produseres i IT-løsningen og arkiveres i kommunens ordinære sak- og arkivsystem.

Partene i en barnevernssak har innsynsrett i hele eller deler av saken. Det er viktig at ansatte kan håndtere innsyn for part i sak kan fra IT-løsningen.

Barnevernets IT-løsning skal ta høyde for at det det kan finnes kommunesamarbeid innenfor barnevernsområdet. Dette betyr at det skal være mulig for at det kommunale barnevernssystemet kan utveksle, og ha innsyn i, alle de samarbeidenes kommuners arkiv.

Mål

- Dokumenthåndtering i barnevernet følger arkivloven.
- Integrasjonen mot kommunens arkivsystem oppleves som sømløs.

5.8 Informasjonssikkerhet og personvern

Barnevernet behandler særlige kategorier personopplysninger som krever spesiell varsomhet i oppbyggingen og drift av IT-løsningen. I tillegg til personalia om barn, foreldre, som i seg selv er sensitivt og som her innebærer at de har en barnevernssak, så kan adresseopplysningene være gradert som følge av at personene har alvorlige trusler mot seg. Av den grunn er det svært farlig om adresseopplysningene kommer på avveie. IT-løsningen vil også inneholde informasjon om et barns familieforhold, barn og foreldres helsesituasjon, og problemer knyttet til vold m.m. Det er altså de mest sensitive opplysningene

⁴³ <https://www.arkivverket.no/forvaltning-og-utvikling/noark-standarden>

om en familie som ligger her, og det kan potensielt være svært store konsekvenser dersom personopplysninger fra IT-løsningen kommer på avveie.

IT-løsningen må utvikles med sikkerhet i alle ledd. Rammeverk for autentisering og uavviselighet i elektronisk kommunikasjon med og i offentlig sektor⁴⁴ legges til grunn for vurdering av risikonivået for dette tjenesteområdet. Prosjektets vurdering er at tjenestens er på risikonivå 4, og at sikkerhetsnivået derav er 4. Med utgangspunkt i beskrivelsen av kategori personopplysninger over, må leverandørene også følge Datatilsynets veileder for "Programvareutvikling med innebygd personvern"⁴⁵. Dersom denne kommer i konflikt med krav og ønsker i behovsbeskrivelsen (eks: "Retten til å bli glemt"), skal leverandøren ta dette opp med kommunen.

Leverandøren skal sørge for at lover, forskrifter og Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgstjenesten⁴⁶ (Normen) er førende i hele løsningen. Selv om barnevern ikke nevnes spesifikt i Normen, så har kommunene forpliktet seg til å etterfølge Normen. Siden barnevern er et spesielt sensitivt område, så vurderes det at barnevernet også bør etterleve Norm for informasjonssikkerhet. Dette krever omfattende og dokumenterte utviklings-, drifts- og behandlingsrutiner som dekker kravene i ny personopplysningslovgivning.

Videre skal IT-løsningen sørge for automatisert oppfølging av virksomhetens definerte sletteregler. Eksempel på elementer som kan være relevant for automatisk sletting er personalia om private meldere som leses inn i IT-løsningen, og som ellers ikke har noen relasjon til barn og unge som er opprettet med sak i IT-løsningen.

For øvrig er det lite av informasjonen barnevernet håndterer som kan slettes. Dette henger sammen med barnevernlovens krav om forsvarlig saksbehandling, og kravet om skriftlighet i forvaltningslovens bestemmelser. Taushetsplikten i barnevernssaker er 100 år⁴⁷. Det kan bli endringer på dagens kassasjonsregler⁴⁸ for barnevernet grunnet personvern⁴⁹. Dokumentasjon som kan være særlig aktuelt for kassasjon, er henlagte meldinger og åpenbart grunnløse meldinger, jf. kapittel 3.1.

Mål

- Barnevernets IT-løsning støtter aktivt opp under EUs nye forordning for personvern (GDPR), blant annet ved at:
 - innebygget personvern blir hensyntatt gjennom alle utviklingsfasene av løsningen
 - de minst personinngripende innstillinger settes som standard
 - alt innsyn og behandling av data logges
- Løsningen veileder brukerne til god praksis innenfor informasjonssikkerhet gjennom utformingen av funksjonaliteten og egne sikkerhetstiltak.

⁴⁴ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/rammeverk-for-autentisering-og-uavviseli/id505958/>

⁴⁵ <https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-skjema/veiledere/programvareutvikling-med-innebygd-personvern/?id=7732>

⁴⁶ <https://ehelse.no/personvern-og-informasjonssikkerhet/norm-for-informasjonssikkerhet>

⁴⁷ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2006-12-15-1456>

⁴⁸ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-12-04-126?q=arkivlova>

⁴⁹ Artikkel 17 i personvernforordningen GDPR

5.9 Tilgangsstyring

For å sikre at riktig ansatt får tilgang til riktig informasjon til riktig tid og kun ved tjenstlig behov, kreves det at mulighetene for administrering av tilganger både er fleksible og automatiserte nok til at det ikke skaper unødvendig daglig arbeid for barnevernet. Tilganger må kunne styres på saksnivå gjennom at man kan koble enkeltpersoner og roller med ulike rettigheter til den enkelte barnevernssaken. For å automatisere tildelingen av rettigheter på saksnivå bør det kunne settes opp «rettighetsmaler»⁵⁰ avhengig av kategorier av saker som gjør at forslag til passende rettighetsmal tildeles ved saksopprettelse. Hver enkelt ansattes brukerkonto må kunne være medlem av flere forskjellige roller og rettighetsmaler i IT-løsningen. Rollen som ivaretar internkontroll har gode verktøy for å kontrollere loggene. Denne rollen har mulighet for å sette opp varsler ved særlig sensitive operasjoner.

Brukere av IT-løsningen bør kunne ta «akuttilgang» til saker de normalt ikke har tilgang til ved tjenstlig behov innen sin juridiske enhet, men en benyttelse av slik akuttilgang må medføre varsling hos leder og evt. andre.

Jf. beskrivelsen av barn med fortrolig eller strengt fortrolig adresse i kapittel 3.1, så vil altså disse personopplysningene ligge i barnevernets IT-løsning. Disse barna er det nødvendig å ha en enda strengere tilgangsstyring til enn øvrige barn. Det er kun barnets kontaktperson som kan ha tilgang til informasjon om barnet, og det må vurderes om akuttilgang kan brukes i det hele tatt for å sikre informasjonen om disse barna. Det er nødvendig å sikre at informasjon om barnets adresse ikke spres fra IT-løsningen til noen, og at ordinær funksjonalitet som f.eks. digital post ikke kan være standard i disse sakene. Barnets adresse kan ikke fremkomme i noen dokumenter som produseres. Det samme gjelder dersom foresatte har fortrolig eller strengt fortrolig adresse.

Barnevernet vil kunne oppleve tilfeller hvor et barn må skjermes for innsyn fra én ansatt. Det er særlig aktuelt dersom det er en relasjon mellom en ansatt og barnet/familien. Det kan også være andre grunner til å skjerme et barn for innsyn fra en eller flere ansatte.

I tillegg til at man må kunne ta ut logger for å se hvem som har vært inne i saksmappen til det enkelte barn, så er det viktig å enkelt kunne skaffe seg oversikt over hvem som har tilgang til informasjon om et spesifikt barn i barnevernsløsningen, hva slags tilgang den ansatte har, periode, og hvilke deler av saken den enkelte har tilgang til.

Barnevernloven gjelder ikke for unge som har fylt 23 år. Arkivmappene periodiseres i arkivet når de ikke lenger kan bli aktive igjen. På samme måte er det nødvendig å hindre unødig innsyn i periodiserte saker i IT-løsningen. Dersom ansatte på et senere tidspunkt trenger tilgang til saken f.eks. i forbindelse med en innsynsforespørsel, så må tilgangen til saken gis til den aktuelle ansatte.

I store kommuner med bydelsinndeling, så skal en bydel som mottar en bekymringsmelding kontrollere om det allerede finnes en sak om barnet/ungdommen i kommunen. Det innebærer at ansatte med nødvendige tilganger i IT-løsningen, må kunne søke etter barn på tvers av hele organisasjonen.

Kommuner som har dedikerte tiltaksarbeidere, som for eksempel personas Berit, vil ha behov for at denne rollen får en svært begrenset tilgang til innholdet som ligger på barnets sak. Det er kontaktperson som må avgjøre hvilke dokumenter og hvilken saksinformasjon tiltaksarbeideren trenger tilgang til.

⁵⁰ Et sett med enkeltrettigheter og/eller roller som settes opp og kan tildeles ansatte ut fra ansvar.

Tilgangssystemet bør også kunne styres gjennom API slik at kommunen kan koble andre autorisasjonssystemer som brukes i kommunen til barnevernets IT-løsning.

Mål

- Det er enkelt å administrere tilgangene i IT-løsningen.
- Det er enkelt å drive internkontroll av tilgangsstyringen.
- Autentisering og føderering foregår i all hovedsak utenfor IT-løsningen.
- IT-løsningen støtter tilgangskontroll basert på rolle og informasjonselementer.
- IT-løsningen har mulighet til å benytte kommunens HR-system som autorativ kilde for ansatte.
- IT-løsningen har innebygd kontroll, og varsling ved endringer i tilganger.

5.10 Fleksibel organisasjonsstruktur

Barnevernet kan være bygget opp på ulike måter i kommunene, og det er stor forskjell bl.a. mellom små og store kommuner i ansvarsfordeling og organisering. Det er også utstrakt samarbeid mellom to eller flere kommuner om deler av eller hele barnevernet. I tillegg er det jevnlig endringer i kommunestrukturen, og det vil også påvirke barnevernet. En IT-løsning som skal kunne benyttes av både små kommuner, mellomstore kommuner, samarbeidskommuner om barnevern og beredskapsordninger, og store bykommuner trenger fleksibilitet i organisasjonsstrukturen. Kommunene trenger å kunne ha et valgfritt antall nivåer i organisasjonsstrukturen, slik at hver kommune har mulighet til å sette opp organisasjonsstrukturen i IT-løsningen slik at det passer med den faktiske organisasjonsstrukturen tjenesten har knyttet til vedtaksmyndighet og delegasjonsmyndighet. Vedlagt (side 109) ligger eksempel på tre ulike organisasjonsstrukturer. Innad i en stor bykommune med flere bydeler, vil det også være forskjeller i organisering.

Ettersom løsningen skal kunne benyttes av kommuner av ulik størrelse og samarbeidsformer (IKS etc.) er det nødvendig at løsningen har et fleksibelt oppsett for rolle-inndeling og tilgang til funksjonalitet basert på dette. Eksempel på når dette trer i kraft er i kommuner der man har fordelt arbeidsoppgaver på flere personer, mot mindre kommuner der én barnevernsansatt gjør et større antall ulike oppgaver innenfor sin arbeidshverdag. Dette betyr at IT-løsningen må ha en konfigurert arbeidsflyt for å sikre at IT-løsningen fungerer for barnevernstjenester med få ansatte, og støtte for at oppgaver kan fordeles både til team og enkeltansatte. En liten kommune kan ha for få ansatte til at f.eks. to-trinns-godkjenning er gjennomførbart.

En barnevernstjeneste kan være en stor organisasjon med mange «team», men den kan også være en liten enhet med få ansatte (under 10). I en stor bykommune kan det være flere barnevernstjenester; som regel pga. bydelsinndeling. En barnevernstjeneste kan også være en interkommunal barnevernstjeneste, dvs. en felles barnevernstjeneste for flere kommuner som har et samarbeid etter kommuneloven. En slik barnevernstjeneste har altså ansvar for å håndtere alle barnevernssaker i de samarbeidene kommunene, men kostnadene knyttet til sakene følger den enkelte kommune. Vertskommunen er ansvarlig for rapportering til SSB og Fylkesmannen for alle samarbeidskommunene. En annen variant av kommunesamarbeid, er at flere kommuner samarbeider om akuttberedskapen, jf. kapittel 3.2 og 4.10. I slike tilfeller vil ansatte som har beredskapsvakt ha behov for tilgang til nødvendig informasjon om barna de påtreffer som har sak i barnevernet i alle de samarbeidene kommunene.

I en stor bykommune med flere bydeler, vil det være en utfordring knyttet til flytting mellom bydelene. Dersom en familie med aktiv sak i barnevernet flytter til en annen bydel, så skal saken overføres til den nye bydelen, og alle saksdokumenter skal følge barnet til den nye bydelen. Dette vil påvirke

rapporteringen av barnet til SSB og fylkesmannen, samt arkivoppbyggingen. Dersom et barn med en avsluttet sak får barnevernssak senere i en ny bydel, så skal bydelen lett kunne se at det finnes en passiv sak i en av de andre bydelene, og få saken tilgjengelig i IT-løsningen. Et barn skal altså bare ha én barnevernsmappe i en kommune, selv om kommunen består av flere bydeler.

Mål

- IT-løsningen setter minst mulig begrensninger for hvordan kommunen ønsker å organisere seg mht. roller og oppgaver.
- Barnevernet unngår omfattende konverteringsjobber ved kommunestrukturendringer.

5.11 Testvennlighet

Konfigurasjon av IT-løsningen kan variere fra kommune til kommune slik at nye endringer i IT-løsningens funksjonalitet påvirker kommunene ulikt. Dette gjør at selv om det er snakk om en skytjeneste må IT-løsningen inneholde administrative verktøy som gjør testing og utprøving av ny funksjonalitet effektiv. Kommunene må ha tilgang til egne miljøer som kan brukes til testing av ny funksjonalitet og til kursvirksomhet. Disse miljøene skal ha datasett med fiktive data som følger med miljøene eller er lett å generere. Det bør være mulig å lagre unna testdatasett med egne endringer og å tilbakestille disse. Det er også ønskelig at IT-løsningen har funksjonalitetsbrytere, noe som kan muliggjøre styrt utrulling av ny funksjonalitet til en gruppe brukere. Videre må leverandør tilgjengeliggjøre en detaljert og oppdatert systemendringslogg.

Mål

- Det er trygghet for at endringer er godt testet og kvalitetssikret før de tas i bruk i hele virksomheten.
- Kommunen kan selv betjene testmiljøer og utrulling av ny funksjonalitet.

5.12 Migrering og konvertering av data

Barnevernet benytter i dag ulike IT-løsninger for barnevern og barnevernsvakt. I overgangen til ny IT-løsning, er det viktig at dataene ikke går tapt og vil være tilgjengelig i fremtiden. Dette gjelder både for avsluttede saker og saker som fortsatt er under arbeid.

Den samme problemstillingen vil kunne oppstå ved endring i organiseringen av barnevernstjenester. For eksempel ved kommunesammenslåinger eller at interkommunale samarbeid opphører og at nye oppstår. I tillegg når en kommune ønsker å skifte IT-løsning til en av de andre barnevernsløsningene på markedet.

Dataene kommunene eier og forvalter sees på som en ressurs for å utvikle gode tjenester til det beste for barnet, i nåtid og fremtid. Det er derfor et sterkt behov for at dataene ikke låses ned i silosystemer og at det både er enkelt å få data ut og inn av IT-systemet. Ny barnevernsløsning skal derfor både kunne ta imot data og eksportere data til andre systemer, på et standardisert format, uten at det må bygges nye moduler eller tilleggsfunksjonalitet.

Løsningen må bygge på felles informasjonsmodell for barnevernet, se kapittel 5.2, for å sikre semantisk interoperabilitet.

Mål

- Kommunene får i ny IT-løsning tilgang til historiske importerte data, og kan jobbe videre med sakene.
- For å bidra til å sikre et levende leverandørmarked er det lett for kommunene å ta med seg dataene til en annen leverandør gjennom standardiserte formater.

6 VEDLEGG

VEDLEGG 1: KONSEPTSKISSER/BRUKERGRENSESNIFF	72
VEDLEGG 2: INFORMASJONSELEMENTER I EN BEKYMRINGSMELDING	80
VEDLEGG 3: PROSESSMODELLER	83
VEDLEGG 4: BEGREPSKATALOG	91
VEDLEGG 5: BARNEVERNFAGLIG KVALITETSSYSTEM.....	95
VEDLEGG 6: ILLUSTRASJON AV BARNEVERNFAGLIG KVALITETSSYSTEM	101
VEDLEGG 7: INFORMASJONSMODELL	104
VEDLEGG 8: FLEKSIBEL ORGANISASJONSSTRUKTUR.....	109
VEDLEGG 9: BRUKERSCENARIER	111

Vedlegg 1: Konseptskisser/brukergrensesnitt

Følgende vedlegg inneholder eksempelskisser og brukergrensesnitt som er utarbeidet primært i tidlig fase av prosjektet. Skissene er ment som verktøy for enklere dialog, og som en måte å formidle behov og tanker på i en mer formidlingsvennlig form enn f.eks. tekstavsnitt og lister. Skissene er ikke ment som krav til ny løsning eller som bindende, men kan gjerne benyttes som inspirasjon og som et signal på ambisjonsnivået til DigiBarnevern.

Skissene tar ikke mål av seg for å være faglig korrekte eller uten feil, og teksten og innholdet i skissene må derfor ikke leses bokstavtro.

Vedlegg 1.1: Konseptskisse kontaktpersons oversiktsside

Log ut

Barnevern 2.0 - en fremtidig tjeneste

Felt-assistent

VIKTIG



Du har 1 oppgave, 1 varsel og 1 melding som haster:
- 1 ny melding markert som "Haster"
- Frist for tiltaksplan utløper i morgen (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))

[Gå til disse aktivitetene >>](#)

Min forsida	Mine saker	Barnevernfaglig kvalitetssystem	Varsler og innstillinger
Innboks	Kontakter	Søk	Vis flere undersider

Timeline view showing activity from October 2016 to September 2017. A blue heart icon with '9/3' is positioned above the timeline for March 2017. Below the timeline, there are filter options for 'Velg elementer som vises i tidslinjen':

- Meldinger
- Dokumenter
- Oppgaver
- Huskeliste-elementer
- Mater/samtaler/tilsyn
- Utbetalinger
- Frister/lovkrav
- Loggelementer

Søk i mine saker

Søkeverktøy

Treffi 849 av 849 elementer

- Sak: Feysal(STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarelig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarelig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarelig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Sak: Feysal(STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarelig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarelig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarelig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Vis flere resultater

Vedlegg 1.2: Konseptskisse barnevernssak Feysal

Log ut

Barnevern 2.0

- en fremtidig tjeneste

Felt-assistent

Min forsider >> SAK: FEYSAL(STVG29145)

VIKTIG

1



Du har 1 oppgave, 1 varsel og 1 meldinger som haster tilknyttet denne saken:

- 1 ny melding markert som "Haster"
- Frist for tiltaksplan utløper i morgen (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))

[Gå til disse aktivitetene >>](#)

SAK: FEYSAL (STVG29145)

Status: Aktiv - Kontaktperson 1: Camilla Fiskvik - Kontaktperson 2: Reidun Nordstrand

Sakside Feysal (STVG29145)	Informasjon om saken	Nettverkskart og kontaktinfo	Varsler og innstillinger
Innboks	Kjernerdokumenter (Planer, vedtak etc.)	Barnevernfaglig kvalitetssystem	Vis flere undersider

LAVTERSKELFASE MELDINGSFASE UNDERSØKELSEFASE TILTAKSFASE

Oktober 2016 November 2016 Desember 2016 Januar 2017 Februar 2017 Mars 2017 Mai 2017 Juni 2017 Juli 2017 August 2017 September 2017



Velg elementer som vises i tidslinjen:

- Meldinger
- Dokumenter
- Oppgaver
- Huskeliste-elementer
- Meter/samtaler/tilsyn
- Utbetalinger
- Frister/lovkrav
- Loggelementer

Skriv/send melding	Opprett/rediger dokument	Planlegg aktivitet	Opprett ny oppgave
--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------

Søk i denne saken

Søkeverktøy

Treff i 849 av 849 elementer

3

- Sak: Feysal(STVG29145)
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Side ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Side ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Side ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Sak: Feysal(STVG29145)
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Side ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Side ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Alvorlighetsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøkellesfasen Opprettet dato: 24/5-2016 Side ending foretatt: 2/3-2017 Neste frist: 10/3-2017

Vis flere resultater

Vedlegg 1.3: Konseptskisse mobil løsning for observasjonsnotat



Vedlegg 1.4: Konseptskisse barnevernleder

[Log ut](#)

Barnevern 2.0
- en fremtidig tjeneste

Felt-assistent

VIKTIG

Det er 3 oppgaver/frister som haster i din enhet:

- Frist for tiltaksplan utløp i går (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- Det er tatt akutttilgang i en av dine saker (SAK: FEYSAL (STVG29145))
- 1 bekymringsmelding er uhåndtert med frist i morgen

[Gå til disse oppgavene >>](#)

Min forsida

Barn i min enhet

Barnevernfaglig kvalitetssystem

Varsler og innstillinger

Innboks

Økonomi og Rapportering

Søk

Vis flere undersider

STATUS I MIN ENHET ▼

Økonomi
 Personal
 Saker

Budsjett mot forbruk

[Vis detaljer...](#)

Akkumulerte budsjettmidler

[Vis detaljer...](#)

Utgifter per saksstatus

[Vis detaljer...](#)

[Gå til økonomi- og rapporteringsdel](#)

NYTT I MIN ENHET ▼

#	Hendelsestype	Dato	Beskrivelse	Ansvarlig saksbehandler	
1	Statusending i sak	29/2-2017	Sak 20144: Sak endret status til "Under omsorg"	Camilla Saksvik	Gå til sak >>
2	Fristbrudd	29/2-2017	Sak 22888: Frist for rapport i undersøkelsesfase overskredet.	Camilla Saksvik	Gå til sak >>
3	Bekymringsmelding	10/3-2017	Sak 20144: Ny bekymringsmelding på eksisterende sak	Ikke fordelt...	Gå til melding >>

[Vis flere hendelser](#)

OPPGAVER ▼

Mine oppgaver
 Viktige oppgaver i min enhet

#	Oppgavetype	Frist	Beskrivelse	Klassifisering	
1	Signering	8/3-2017	Sak 20145: Fristbrudd på tiltaksplan (utarbeidelse og signering)	Hastesak	Gå til sak >>
2	Signering	9/3-2017	Sak 22888: Frist for signering av engasjementsavtale	Hastesak	Gå til avtale >>
3	Fordeling av melding	10/3-2017	Ny bekymringsmelding mottatt 3/3.2017	Hastesak	Gå til melding >>

[Vis flere oppgaver](#)

[Søkeverktøy](#)

Treff 1349 av 1349 elementer

Sak: Feysal(STVG29145)

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en **bekymringsmelding fra Mortensrud Skole**. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Ehetsavdeling: Sandra Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fasvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gult
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/2-2017 Siste ending foretatt: 21/2-2017 Neste frist: 10/3-2017

Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)

Tilbyr rapport for tilsyn ett.

Ehetsavdeling: Sandra Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fasvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gult
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/2-2017 Siste ending foretatt: 21/2-2017 Neste frist: 10/3-2017

Oppføringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - sikkerhet for barn"

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en **bekymringsmelding fra Mortensrud Skole**. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Ehetsavdeling: Sandra Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fasvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gult
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/2-2017 Siste ending foretatt: 21/2-2017 Neste frist: 10/3-2017

Sak: Feysal(STVG29145)

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en **bekymringsmelding fra Mortensrud Skole**. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Ehetsavdeling: Sandra Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fasvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gult
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/2-2017 Siste ending foretatt: 21/2-2017 Neste frist: 10/3-2017

Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)

Tilbyr rapport for tilsyn ett.

Ehetsavdeling: Sandra Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fasvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gult
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/2-2017 Siste ending foretatt: 21/2-2017 Neste frist: 10/3-2017

Oppføringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - sikkerhet for barn"

Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en **bekymringsmelding fra Mortensrud Skole**. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.

Ehetsavdeling: Sandra Nordstrand Saksbehandler: Camilla Fasvik Ansvarlig leder: Reidun Nesset Alvorlighetsgrad: Gult
Inneværende fase: Undersøkellesfase Opprettet dato: 24/2-2017 Siste ending foretatt: 21/2-2017 Neste frist: 10/3-2017

[Vis flere resultater](#)

Vedlegg 1.5: Konseptskisse Min side for barn, unge og foresatte

Barnevern 2.0

- en fremtidig tjeneste

Oversett siden

VIKTIG MELDING



Vi ønsker å møte deg for foreldreveiledning mandag 20/3-2017 hjemme hos deg.



[Les mer om dette møtet.](#)



Bekreft at tid og sted passer.



Min Side



Jeg vil ha informasjon om min barnevernsak.



Jeg vil se mine meldinger med barnevernet.



Jeg vil prate med noen i barnevernet



Jeg vil lese om mine krav og rettigheter.



Jeg vil se dokumenter og historikk om min sak.

Dette er saken min:

Saken din omhandler barnet **Feysal Daar**, og saken ble opprettet fordi barnevernet mottok en **bekymringsmelding** fra **Mortensrud Skole**. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme. Det er ikke lov å bruke vold i oppdragelse ifølge Norsk lov.

Barnevernet må undersøke når man får slike bekymringsmeldinger. Målet til barnevernet er å sikre at alle barn har det trygt hjemme.

Det er gjennomført **3 møter** mellom foreldre og barnevernet i saken din, og det er utarbeidet en **tiltaksplan** som sier at foreldrene skal få veiledning i foreldrerollen i hjemmet. Vi veileder da etter de to områdene "**Foreldrens omsorg**" og "**Familie og miljø**" i kunnskapsmodellen for barns behov, med spesielt fokus på "**Stimulans og veiledning**" og "**Beskyttelse**".

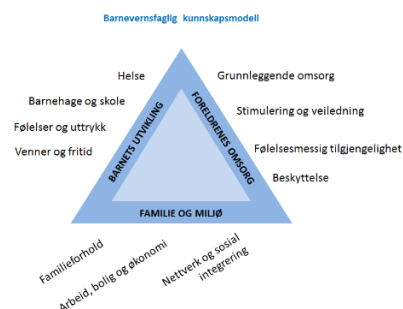
Hver 3. måned skal tiltaksplanen evalueres, det betyr at vi sammen skal se om de tiltakene vi har startet med er gode nok for dere. Neste evaluering er 3. april 2017.

Din kontaktperson heter Camilla. Lurer du på noe om saken din kan du sende meldinger til henne [her](#).



[Oversett teksten](#)

1



[Sak på Min side](#)

[Søkeverktøy](#)

Treff i 849 av 849 elementer



Opplæringsvideo: "Innføring til BFK - Kapittel 4 - Beskyttelse for barn"

Denne videoen gir en kort innføring i hva beskyttelse for barn vil si, og hvordan fagfellet mener dette kan ivaretas.

Variighet: 4:34 Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017



Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29445)

Tilsynsrapport for tilsyn etter Lov om barnevern.

Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Falvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Signert av leder: Ja Inneværende fase: Undersøkeisfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 30/3-2017



Opplæringsvideo: "Samspill med barn"

Denne videoen gir en kort innføring i hva barnevernsfaget og psykologfaget mener om samspill med barn.

Variighet: 4:34 Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017



Melding: "Vi ønsker å få til et møte for veiledning og samspill."

"Hei Nadra, og takk for sist! Vi ønsker å avtale et møte for å høre mer om deres syn på saken, og for å drøfte samspill mellom foreldre og barn. Er det noe tidspunkt denne uken som passer for dere? Venlig hilsen, Camilla.



Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29445)

Tilsynsrapport for tilsyn etter Lov om barnevern.

Enhet/avdeling: Søndre Nordstrand Saksbehandler: Camilla Falvik Ansvarlig leder: Reidun Nordstrand Signert av leder: Ja Inneværende fase: Undersøkeisfasen Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 30/3-2017



Opplæringsvideo: "Samspill med barn"

Denne videoen gir en kort innføring i hva barnevernsfaget og psykologfaget mener om samspill med barn.

Variighet: 4:34 Opprettet dato: 24/5-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017

[Vis flere resultater](#)

Vedlegg 1.6: Konseptskisse kontorfaglig/økonomi

Log ut

Barnevern 2.0

- en fremtidig tjeneste

VIKTIG



Du har 1 oppgaver som haster:
- Hasteutbetaling i sak 29145: Utbetaling må gjøres i dag.

[Gå til disse oppgavene >>](#)

Min forsida	Barn i min enhet	Rutiner og opplæring	Varsler og innstillinger
Innboks	Økonomi og Rapportering	Søk	Vis flere undersider

OPPGAVER



#	Oppgavetype	Frist	Beskrivelse	Klassifisering	
1	Hasteutbetaling	6/4-2017	Sak 29145: Utbetaling må gjøres i dag.	Haster	Gå til utbetalingsoppgave >>
2	Send økonomirapport	1/5-2017	Månedlig rapport over økonomisk status...	Normal	Gå til rapportmal >>
3	Opprett betalingsplan	10/5-2017	Basert på vedtak (ID: 432423) må det opprettes...	Normal	Gå til betalingsplan >>

[Vis flere oppgaver](#)

STATUS I ENHETEN



Økonomi Personal Barn



[Gå til økonomi- og rapporteringsdel](#)

Søk i min enhet

[Søkeverktøy](#)

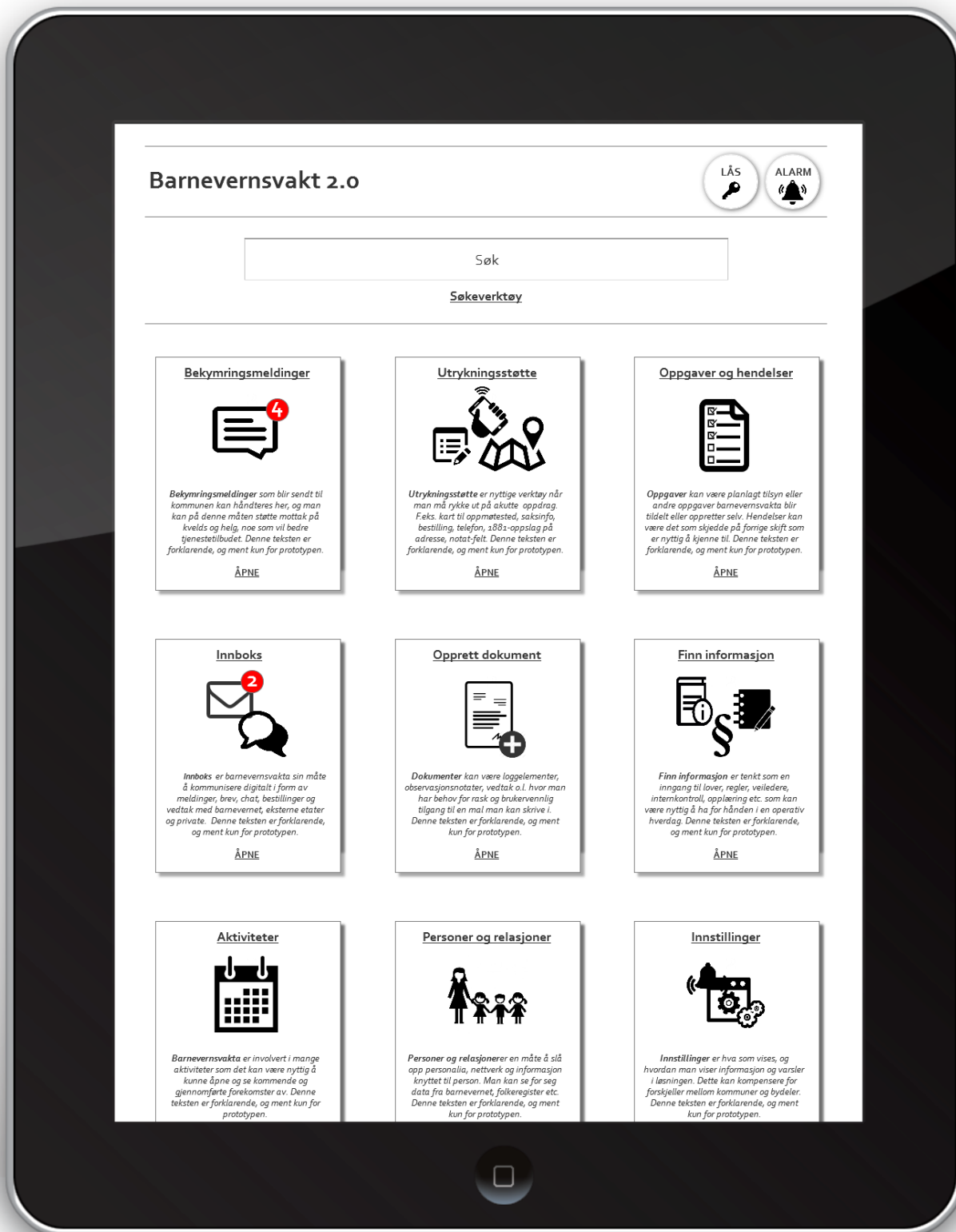
Treff i 1849 av 1849 elementer



- Sak: Feysal(STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetledelse: Sandra Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansv.leder: Reidun Nesset Århorligtsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/3-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhetledelse: Sandra Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansv.leder: Reidun Nesset Århorligtsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/3-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetledelse: Sandra Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansv.leder: Reidun Nesset Århorligtsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/3-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Sak: Feysal(STVG29145)**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetledelse: Sandra Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansv.leder: Reidun Nesset Århorligtsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/3-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Rapport: Observasjonsrapport i Sak: Feysal(STVG29145)**
Tilsynsrapport for tilsyn ett
Enhetledelse: Sandra Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansv.leder: Reidun Nesset Århorligtsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/3-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 20/3-2017
- Opplæringsvideo: "Innføring til BBIS - Kapittel 4 - Sikkerhet for barn"**
Saken omhandler barnet Feysal Daar, og ble opprettet fordi barnevernet mottok en bekymringsmelding fra Mortensrud Skole. I bekymringsmeldingen sto det at skolen hadde mistanke om at Feysal ble slått hjemme.
Enhetledelse: Sandra Nordstrand Sakbehandler: Camilla Fiskvik Ansv.leder: Reidun Nesset Århorligtsgrad: Gul
Inneværende fase: Undersøksfasen Opprettet dato: 24/3-2015 Siste endring foretatt: 21/3-2017 Neste frist: 20/3-2017

[Vis flere resultater](#)

Vedlegg 1.7: Konseptskisse Barnevernvakt



Vedlegg 2: Informasjonselementer i en bekymringsmelding

Om nasjonal portal for bekymringsmeldinger

Bekymringsmeldinger til barnevernstjenesten er den viktigste «inngangsporten» til hjelp fra barnevernet for barn som lever med omsorgssvikt. Det er derfor avgjørende at meldingene kommer raskt og sikkert frem til barnevernstjenesten. I dag sendes bekymringsmeldinger per post, eller ringes inn da sensitiv informasjon ikke skal sendes i ordinær e-post. Nasjonal portal for bekymringsmeldinger skal gjøre det mulig å sende bekymringsmeldinger via en sikker digital kanal, slik at meldinger kommer raskt og sikkert frem til riktig barnevernstjeneste. Portalen skal også senke terskelen for å melde bekymring ved å gjøre det enklere for melder, og dermed bidra til at alle bekymringer meldes. Portalen skal kunne brukes av både offentlige og private meldere, som skal kunne melde sin bekymring ved hjelp av tilpassede nettskjemaer. Kapittel et nedenfor viser hvilke informasjonselementer som samlet sett skal kunne presenteres i de ulike skjemaene.

Informasjonselementer i skjema

Tabellen nedenfor viser i kolonnen «Informasjonselement» hvilken informasjon som skal samles via bekymringsmeldingsskjemaet, og lagres inn i barnevernstjenestens systemer som grunnlag for å jobbe videre med meldingsavklaring og undersøkelse. Det er kun angitt om feltene er aktuelle for private og offentlige meldere, ikke om de skal være obligatoriske, og eventuelt i hvilke sammenhenger. I kolonnen «spesifisering» er det angitt hva slags type felt det er. Informasjonselementene og type finnes igjen i *Vedlegg 4: Begrepskatalog* og *Vedlegg 6: Illustrasjon av Barnevernsfaglig kvalitetssystem*.

Nr.	Informasjonselement	Privat Voksen	Privat Barn	Offentlig	Spesifisering
	Informasjon om barnet				
1	Gjelder meldingen ufødt barn?	x		x	[JA / NEI]
2	Barnets fødselsdato og personnummer	x	x	x	[Fødselsdato], [personnummer]
3	Barnets navn	x	x	x	[Etternavn], [Fornavn, Mellomnavn]
4	Barnets adresse	x	x	x	[Gateadresse], [Postnummer], [Poststed]
5	Barnets telefonnummer	x	x	x	[Telefonnummer]
6	Kommune	x	x	x	[Kommunenavn], [Bydel]
7	Er det behov for tolk for å kommunisere med barnet, og på hvilket språk	x	x	x	[JA / NEI / VET IKKE], [Språk]
8	Annen informasjon om barnet	x	x	x	Fritekst
	Informasjon om foresatte				
9	Navn på foresatte	x	x	x	Foresatt 1 [etternavn], [fornavn] Foresatt 2 [etternavn], [fornavn]
10	Fødselsdato og personnummer på foresatte			x	Foresatt 1 [Fødselsdato], [personnummer] Foresatt 2 [Fødselsdato], [personnummer]
11	Relasjon til barnet	x	x	x	Foresatt 1 [relasjon] Foresatt 2 [relasjon]
12	Telefonnummer til foresatte	x	x	x	Foresatt 1 [telefon]

Nr.	Informasjonselement	Privat Voksen	Privat Barn	Offentlig	Spesifisering
					Foresatt 2 [telefon]
13	Er det behov for tolk for å kommunisere med de foresatte, og på hvilket språk	x	x	x	Foresatt 1 [JA / NEI /VET IKKE], [Språk] Foresatt 2 [JA / NEI /VET IKKE], [Språk]
14	Annen informasjon om foresatte	x	x	x	Fritekst
	Informasjon om bekymringen				
15	Er det umiddelbar fare for barnet?	x	x	x	[JA / NEI / VET IKKE]
16	Hva har du observert og / eller hørt som gjør at du er bekymret?	x	x	x	Fritekst
	Ytterligere opplysninger om situasjonen, tiltak etc.				
17	Er foresatte informert om at meldingen er sendt?			x	Fritekst
18	Er barnet informert om at meldingen er sendt?			x	[JA / NEI]
19	Hva er blitt gjort fra melder side?			x	Fritekst
20	Andre opplysninger som melder mener er viktige for barnevernstjenesten	x	x	x	Fritekst
	Informasjon om melder				
21	Type melder	x	x	x	[Kodeliste] – se vedlegg 1
22	Anonym	x	x		[JA / NEI]
23	Ønsker eget navn unntatt offentlighet /partsinnsyn	x	x		[JA / NEI]
24	Årsak til at melder ønsker eget navn unntatt offentlighet / partsinnsyn	x	x		Fritekst
25	Melders navn	x	x	x	[Etternavn], [fornavn]
26	ID for offentlige tjenestepersoner			x	Fritekst
27	Melders kontaktinformasjon	x	x	x	[Felt for å oppgi annen kontaktperson enn melder – fritekst] [Telefonnummer] [Gateadresse], [Postnummer], [Poststed]
28	Melders relasjon til barnet og familien	x	x	x	Fritekst
29	Melders arbeidssted			x	[Org.nr], [Navn]
30	Melders fødselsnummer	x	x		[Fødselsdato], [personnummer]
31	Ønsker tilbakemelding per telefon	x	x		[JA / NEI] («avhukingsboks»)

Nr.	Informasjonselement	Privat Voksen	Privat Barn	Offentlig	Spesifisering
	Annet				
32	Dato for meldingen	x	x	x	[Dato]
33	Bekreftelse på at det er gitt riktige opplysninger / opplysninger etter beste evne el.	x	x	x	[JA / NEI] («avhukingsboks»)
34	Er det behov for å pålegge barneverntjenesten taushetsplikt i forhold til informasjon i hele eller deler av bekymringsmeldingen? (jf. politiregisterloven§35)			x	[JA / NEI]

Vedlegg 3: Prosessmodeller

Prosessmodellene gir oversikt over sentrale arbeidsprosesser i barnevernet. Prosessmodellene inneholder arbeidsoppgaver, beslutningspunkter og ulike aktører som samhandler i prosessen, på en systematisk og overordnet måte.

I en tilhørende tabell er arbeidsoppgaven i prosessene beskrevet. Det gis også referanser til lovhjemler, Barnevernsfaglig kvalitetssystem og hvilke dokumenter som blir produsert.

Prosessmodellene dokumenterer prosessene slik de er i dag, og de vil endres på bakgrunn av endringer i lovverk, tekniske muligheter og organisering.

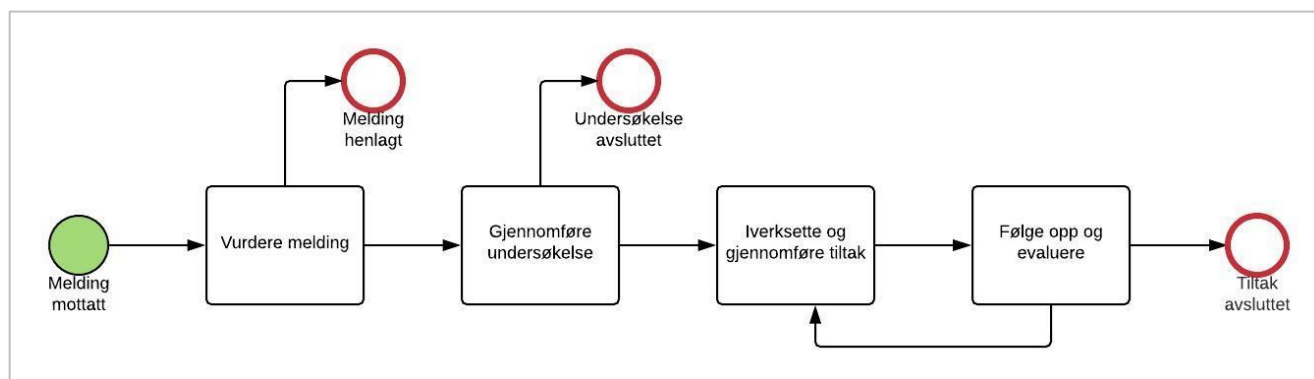
Prosessmodellene skal brukes for å få en overordnet forståelse for hvordan man jobber med barnevernssaker i dag, få et overblikk over de mest sentrale aktørene og dokumenter som produseres, samt få et bilde av hvordan lovverket slår inn.

For flere detaljer henvises det til Saksbehandlingsrundskrivet

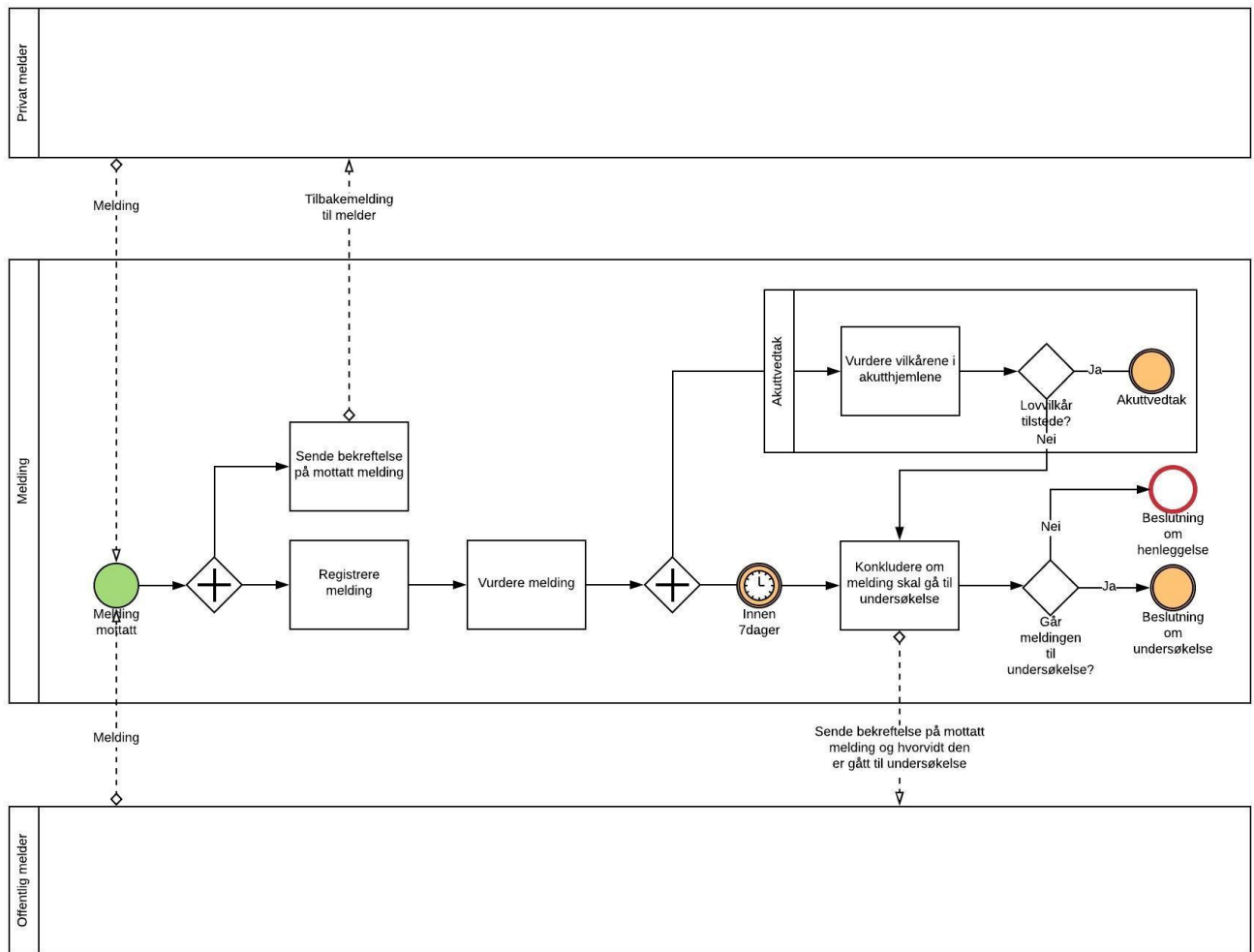
<https://www.bufdir.no/barnevern/Fagstotte/saksbehandlingsrundskrivet/>

og Bufdirs kompetansekartlegging

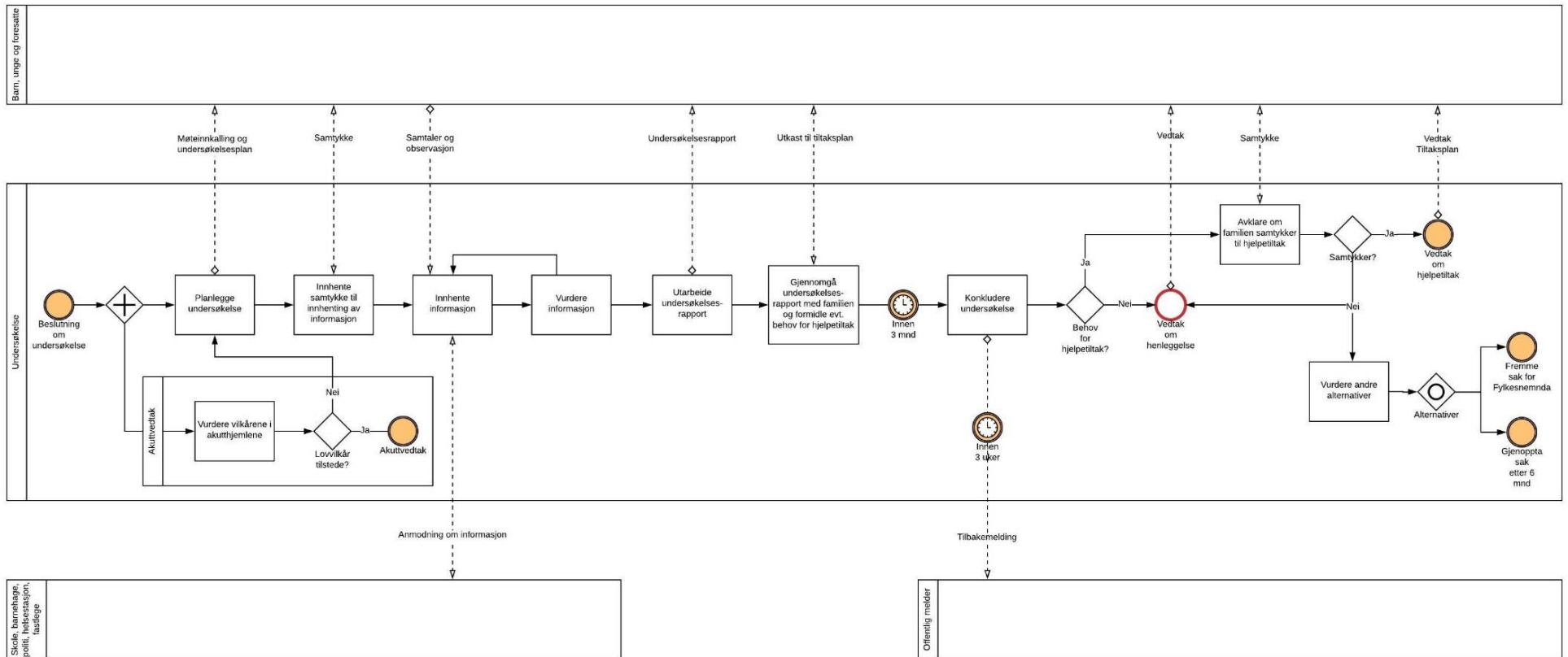
https://www.bufdir.no/Global/Aktuelt/Barnevern/Kompetansebehov%20i%20barnevernstjenesten_innspillsrunde.pdf



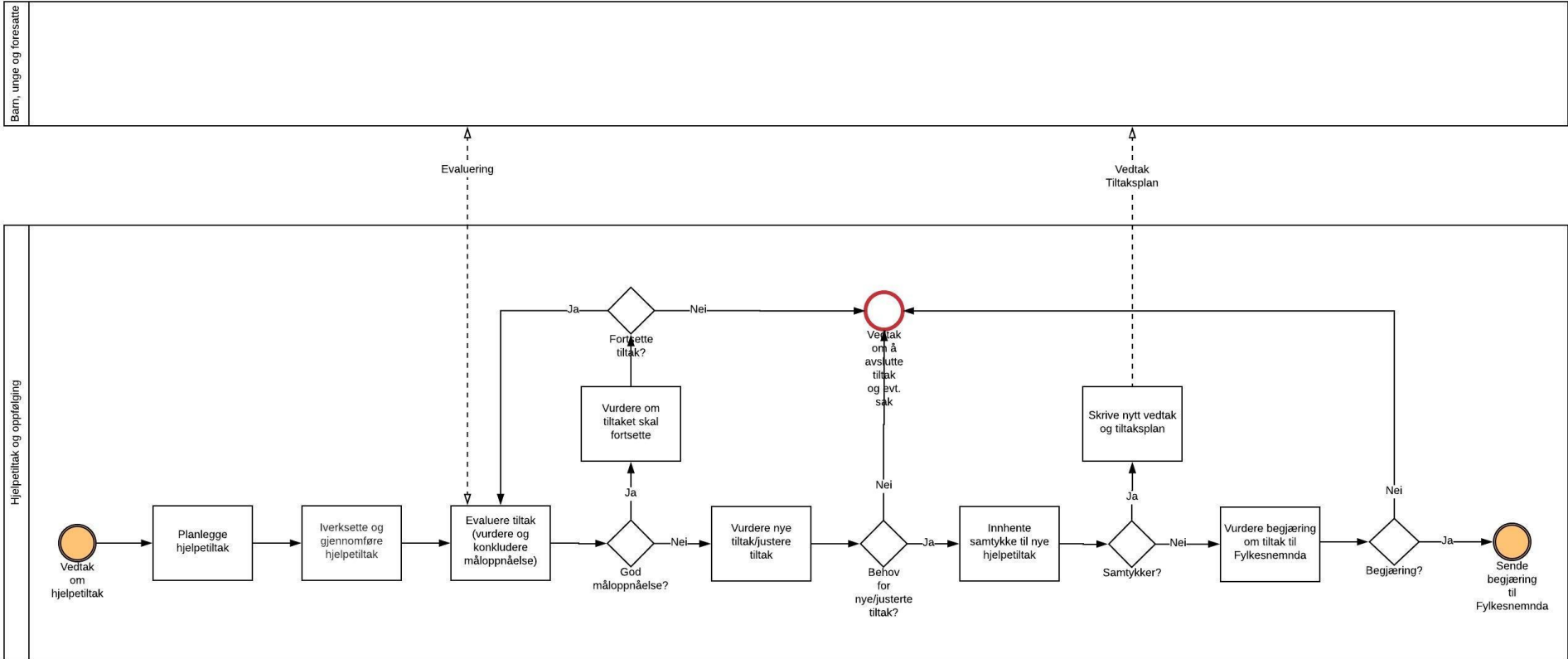
Figur 17: Overordnet prosessmodell



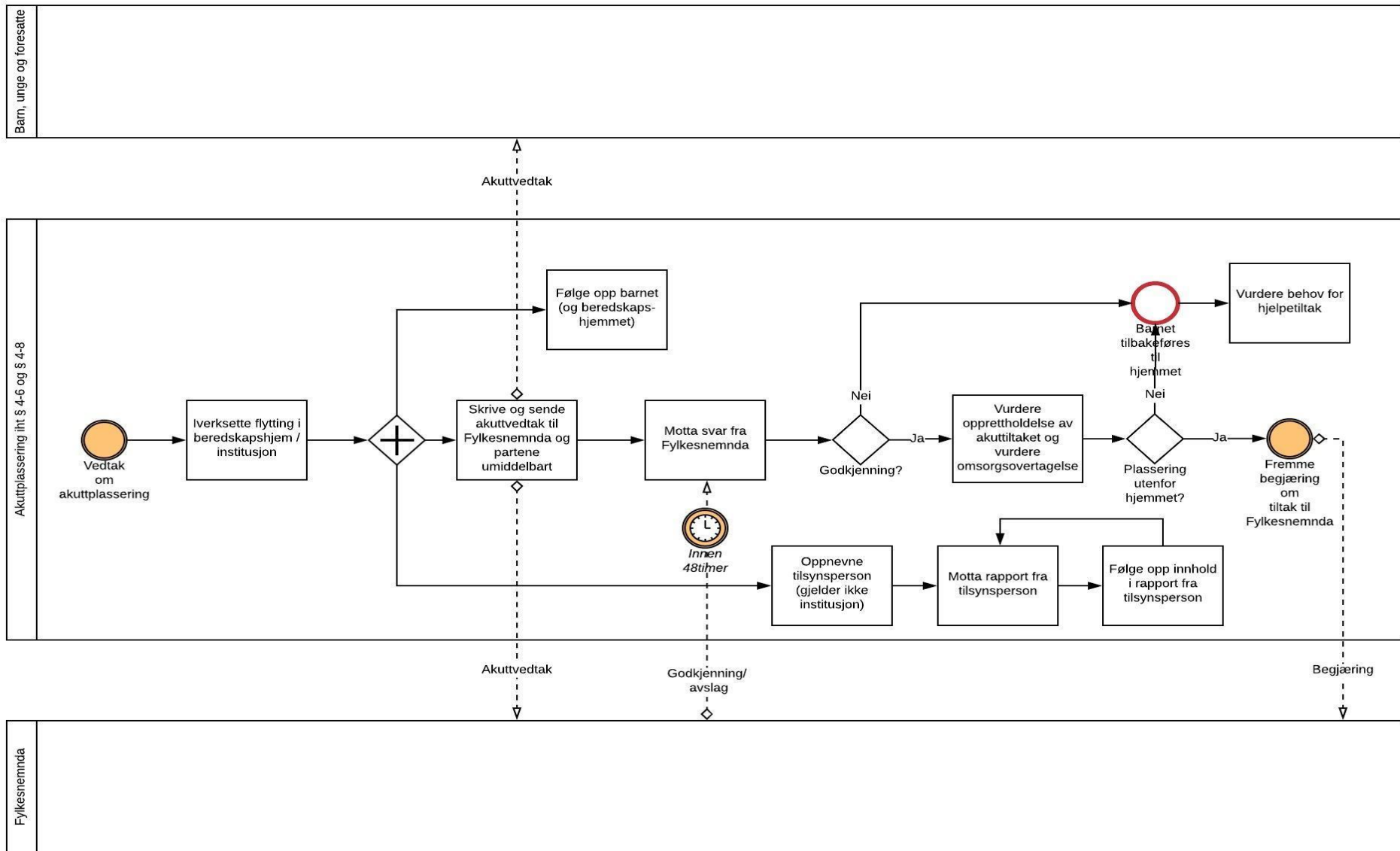
Figur 18: Melding



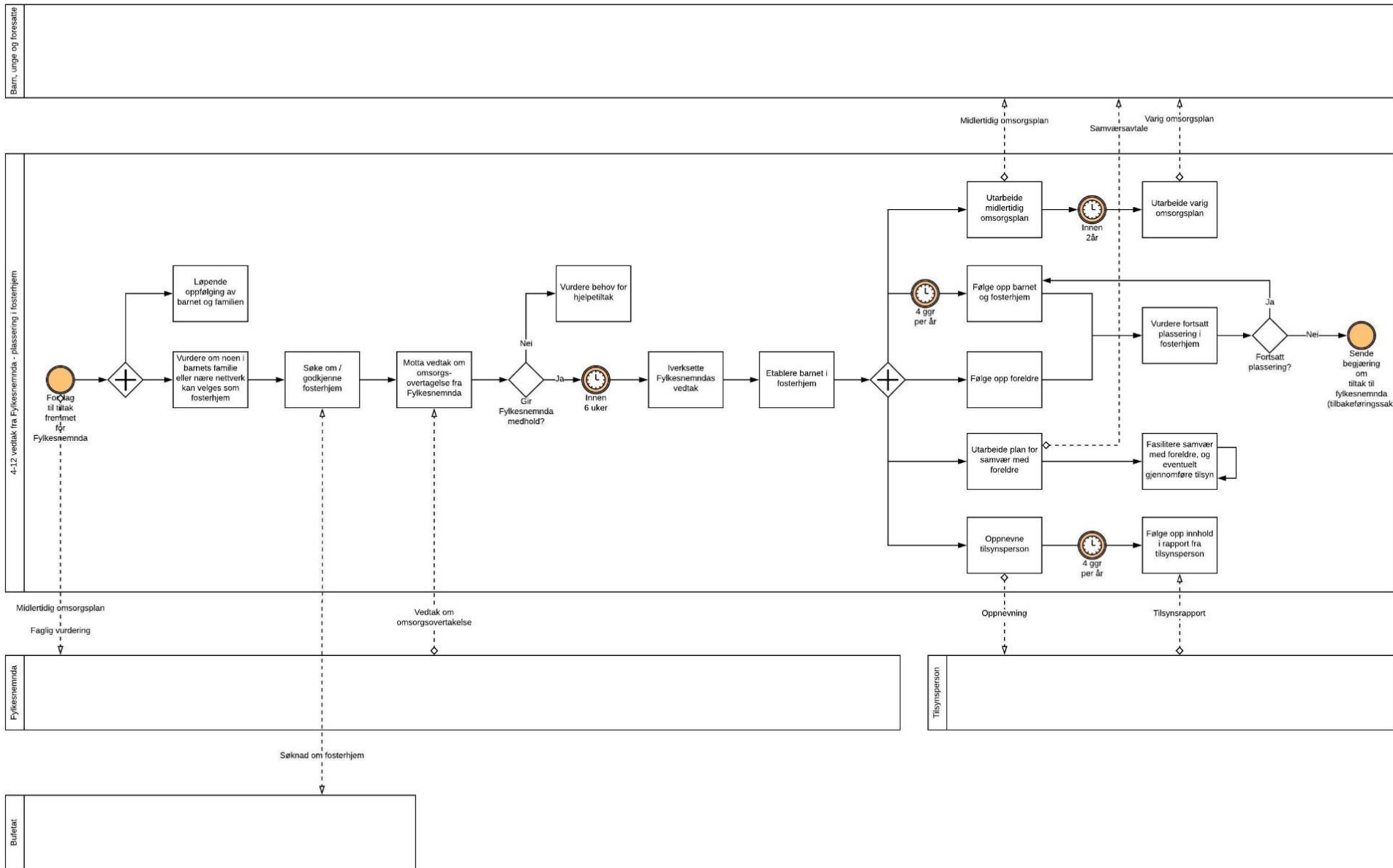
Figur 19: Undersøkelse



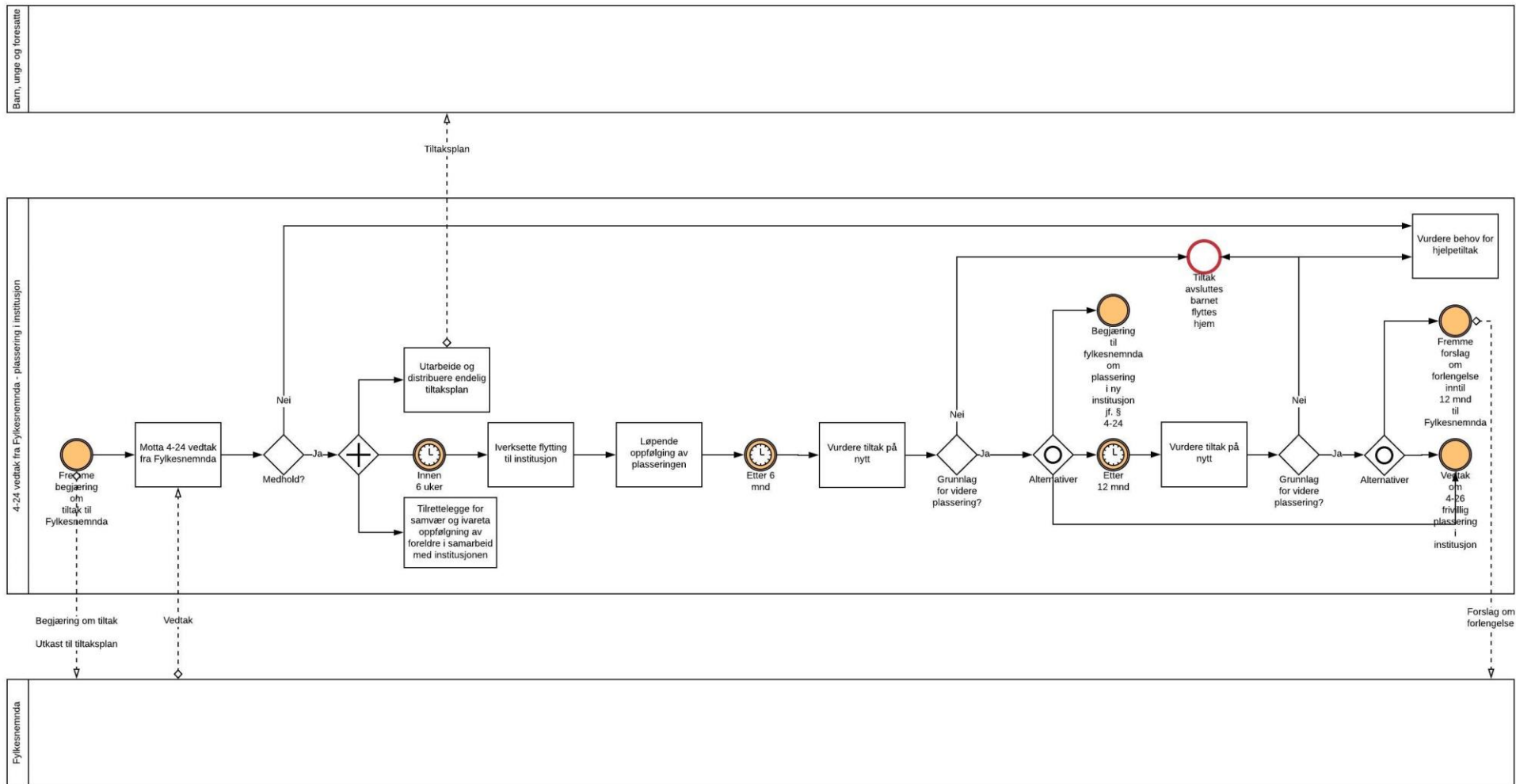
Figur 20: Hjelpetiltak og oppfølging



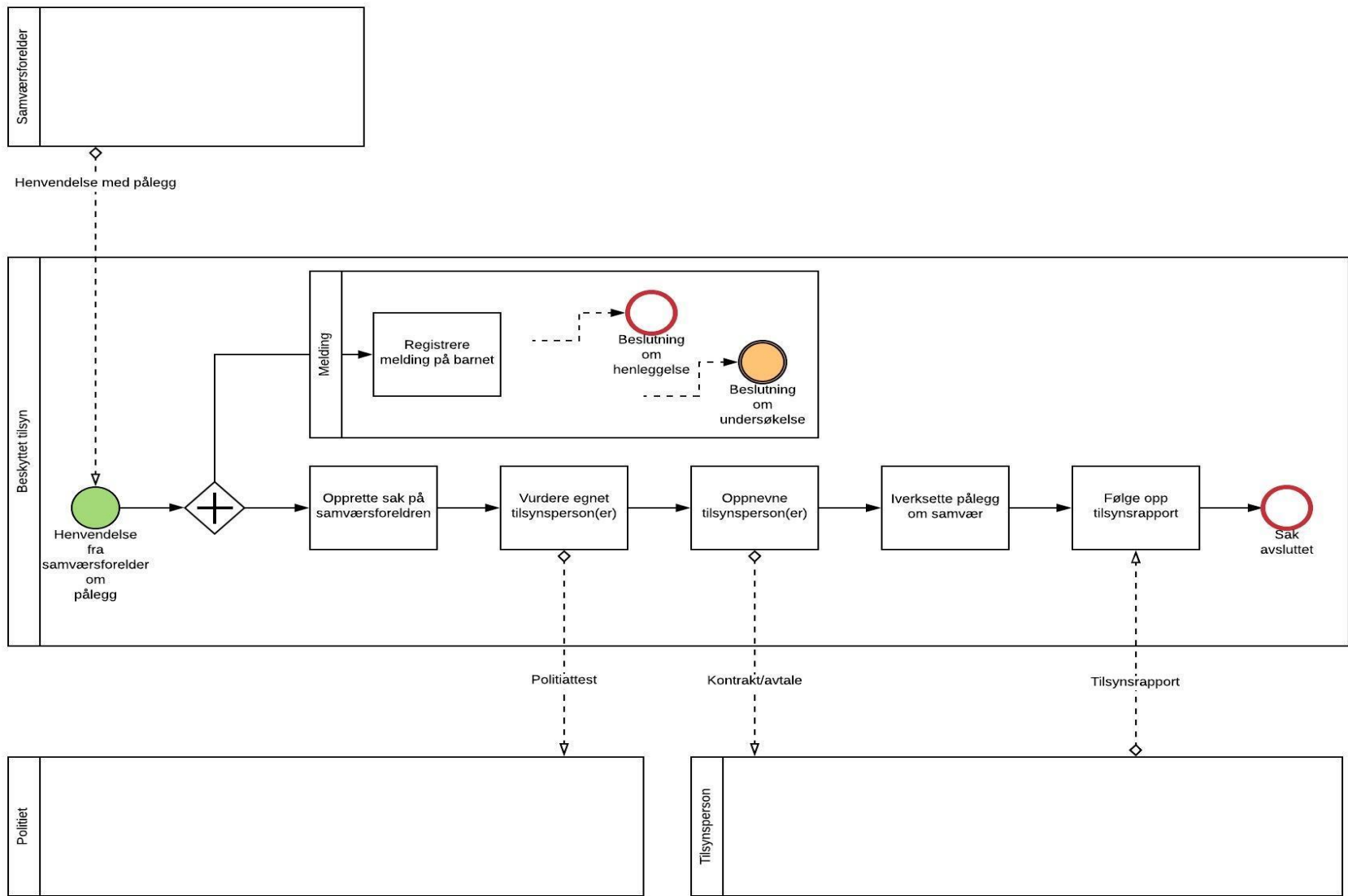
Figur 21: Akuttplassering iht. § 4-6 og § 4-8



Figur 22: 4-12 vedtak fra Fylkesnemnda - plassering i fosterhjem



Figur 23: 4-24 vedtak fra Fylkesnemnda - plassering i institusjon



Figur 24: Beskyttet tilsyn

Vedlegg 4: Begrepskatalog

Begrepskatalogen inneholder begreper som benyttes av barnevernet. Katalogen består av en liste over begreper som er beskrevet i henhold til Difis standard for begrepsdefinering som inneholder attributter for id/url, beskrivelse, gyldighetsperiode, kilde- eller lovhenvising, synonymer osv. Listen beskriver begrepene som er nevnt i prosessmodellene og i det barnevernsfaglige kvalitetssystemet. Begrepskatalogen vil utvides fortløpende og endres over tid i takt med forskning og endringer i lovverket.

Det skal utarbeides en begrepsmodell som viser sammenhengen eller relasjoner mellom begreper. Formålet er å formidle en overordnet beskrivelse og forståelse av barnevernsfaget/-området. Begrepsmodeller skal brukes både som referansemodell for forståelse og opplæring på fagsiden, og for utvikling av IT-løsninger.

Begrepsmodellen vil i første omgang kun inneholde den barnevernsfaglige delen av barnevernets saksbehandling, og ikke relaterte områder som f.eks. økonomi, arbeidsflyt og sikkerhet.

ID	Anbefalt term (begrep)	Definisjon	Relaterte begreper
1	Akuttiltak	Midlertidige tiltak til bruk i akuttsituasjoner	Tiltak (24)
2	Beredskapshjem	Et fosterhjem som er engasjert for å ta imot barn og unge på kort varsel som følge av en akuttsituasjon. Dette er en krevende oppgave som stiller særlige krav til fosterforeldrene og familien som helhet. Beredskapshjem har omsorgen for barnet inntil en annen og mer varig løsning i fosterhjem eller institusjon er funnet, eller til barnet flytter tilbake til foreldrene sine.	
3	Dimensjon	En av tre sider i kunnskapsmodellen. Uttrykker ett forhold av betydning for å vurdere barns behov	Kunnskapsmodell (10) Område (14)
4	Evaluerings	Evaluerings av tiltak er lovpålagt. Det som skal besvares i evalueringen er: "Virker tiltakene etter intensjonene?". Spørsmålet besvares gjennom en systematisk innhenting av informasjon som kan belyse dette spørsmålet. Evaluering av tiltak må ses opp imot målene som er nedfelt i barnets tiltaksplan/omsorgsplan.	
5	Fordypningstekst	Utdypende kunnskapstekst om spesifikke tema. Lenket til fra fagsystemet.	
6	Fosterhjem	Et fosterhjem er et privat hjem som tar vare på barn som ikke kan bo hos foreldrene sine. Fosterforeldre samarbeider med barneverntjenesten i kommunen, og i de fleste tilfellene med barnets familie, om barnets behov og barnets fremtid. Det finnes ulike typer fosterhjem.	
7	Hjelpetekst	Korte informative tekster som gir faglige råd. Integret i fagsystem	Kunnskapsmodell (10)

8	Hjelpetiltak	<p>Barnevernet kan sette inn ulike hjelpetiltak for å øke foreldrekompetansen, kompensere for mangler i omsorgen, eller avlaste foreldrene.</p> <p>Målet med hjelpetiltak er å bidra til positiv endring hos barnet eller i familien. Hjelpetiltak skal rettes mot den bekymringen som er meldt om barnet og barnets omsorgssituasjon.</p> <p>Noen hjelpetiltak kan være direkte knyttet til barnet, mens andre vil rette seg mot foreldrene. Ofte vil det være nødvendig med en kombinasjon av tiltak for å hjelpe barnet og familien på best mulig måte. Hjelpetiltak kan settes inn for kortere og lengre perioder, alt ettersom hvilket tiltak som er hensiktsmessig for den enkelte familie. I visse situasjoner kan hjelpetiltak strekke seg over mange år. Slike tiltak kan eksempelvis være støttekontakt, barnehageplass, avlastningshjem etc.</p>	Tiltak (25)
9	Institusjon	<p>Det finnes ulike type institusjoner i Norge og de fleste er rettet mot ungdom. Barn som er under 12 år blir som regel plassert i fosterhjem. Når ungdommene bor på barnevernsinstitusjonen deltar de i dagliglivet på institusjonen, går på vanlig skole og deltar på fritidsaktiviteter. De aller fleste har kontakt og samvær med egen familie.</p> <p>https://www.bufdir.no/Barnevern/Tiltak_i_barnevernet/Barnevernsinstitusjoner/</p>	
10	Kunnskapsmode II for barns behov	<p>Utviklingsøkonomisk tilnærming til å kartlegge og vurdere barns behov. Behovene er kategorisert langs tre dimensjoner, hvor hver dimensjon har flere underliggende områder. Visualisert gjennom en trekantfigur.</p>	<p>Dimensjon (3)</p> <p>Område (14)</p> <p>Sjekkliste (20)</p> <p>Hjelpetekst (7)</p>
11	Mal	<p>Forhåndsdefinerte krav til informasjon som må kunne genereres til rapport eller ulike dokumenter</p>	
12	Melding	<p>En henvendelse til barnevernet med opplysning om bekymring for situasjonen til ett eller flere barn er en melding i lovens forstand, uavhengig av form eller hvem som melder. I dagligtale brukes ofte termen bekymringsmelding.</p>	
13	Metodestøtte	<p>Metodestøtten vil blant annet beskrive ulike metoder for informasjonsinnhenting, redegjøre og komme med eksempler på gode analyser og beslutninger, målformuleringer og tips og råd knyttet til evaluering av innsatser. Lenket til fra fagsystemet.</p>	
14	Område	<p>Hver dimensjon i kunnskapsmodellen har flere underliggende områder som er sentrale for å vurdere barns behov</p>	<p>Kunnskapsmodell (10)</p> <p>Dimensjon (3)</p>
15	Omsorgsovertagelse	<p>Det offentlige overtar omsorgen for et barn når foreldrene på en eller annen måte ikke kan gi god nok omsorg til barnet. Det må være nødvendig å overta omsorgen ut fra den situasjonen barnet befinner seg i.</p> <p>Det er fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker som gjør vedtak om omsorgsovertakelse. Et slikt vedtak kan ikke treffes hvis det kan skapes tilfredsstillende forhold for barnet ved hjelpetiltak.</p>	

16	Omsorgsplan	<p>Ved omsorgsovertakelsen skal barneverntjenesten vedta en plan for barnets omsorgssituasjon. Senest to år etter fylkesnemndas vedtak skal barneverntjenesten vedta en plan for barnets framtidige omsorgssituasjon som ikke skal endres uten at forutsetningene for den er falt bort.</p> <p>Omsorgsplanen formidler barneverntjenestens plan for barnets fremtid når det gjelder hvor barnet skal bo og vokse opp, og når det gjelder barnets relasjon til og kontakt med sin familie. I tillegg tydeliggjør omsorgsplanen om barnet har særlige behov som må følges opp. Omsorgsplanen, og særlig da planen for barnets framtidige omsorgssituasjon, har et langsiktig perspektiv.</p>	
17	Samtykke	<p>Frivillige hjelpetiltak i barnevernet må bero på at foreldre og eventuelt ungdom over 15 år samtykker.</p> <p>For at et samtykke skal være gyldig, må det være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • frivillig • spesifikt • informert • utvetydig • gitt gjennom en aktiv handling • dokumenterbart • mulig å trekke tilbake like lett som det ble gitt <p>Mer om samtykke: https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-skjema/veiledere/veileder-om-behandlingsgrunnlag/samtykke/</p>	
18	Samværsforeldre (beskyttet tilsyn)	I denne sammenheng omtales samværsforeldre som den av foreldrene barnet ikke har fast bosted med (tidligere kalt daglig omsorg) etter barnelova, men som har samvær med sitt barn/barn.	
19	Samværsavtale (Samværsplan)	Barneverntjenesten skal utarbeide en samværsavtale mellom barn som er plassert i fosterhjem og deres foreldre, som angir hyppighet, tid og sted og eventuelt andre kriterier for samværet. Barneverntjenesten skal sørge for at barnet og fosterforeldrene deltar i planleggingen, og tilby foreldrene hjelp og veiledning med hensyn til gjennomføringen av samværene. Barneverntjenesten må legge til rette for at samværene kan gjennomføres, noe som i enkelte tilfeller kan innebære at den må dekke utgifter som er nødvendige for at foreldrene kan gjennomføre samværet.	
20	Sjekkliste	Sjekklistene i form av huskelister, spørsmål og tema. Integrert i fagsystemet.	Kunnskapsmodell (10) Tegn og symptomer (21)
21	Tegn og signaler	Liste over observerbare tegn og signaler som kan indikere at barn har det vanskelig eller er i risiko.	Kunnskapsmodell (10) Sjekkliste (20)
22	Tilsyn i fosterhjem	Fosterhjems kommunen har plikt til å føre tilsyn med barn i fosterhjem. Hovedregelen er at det skal gjennomføres minimum 4 tilsynsbesøk per år.	

23	Tilsynsperson	Person som skal føre tilsyn i fosterhjemmet. Ansvar for oppnevning av tilsynsperson ligger til fosterhjems kommunen.	
24	Tilsynsrapport	Rapport som skrives av tilsynsperson etter tilsynsbesøk i fosterhjemmet. Rapporten skal oversendes fosterhjems kommunen og videresendes til omsorgskommunen.	
25	Tiltak	Felles begrep på alle typer tiltak som kan iverksettes ovenfor en familie etter barnevernloven	
26	Tiltaksplan	Tiltaksplanen retter seg mot hjelpetiltak etter barnevernloven. Tiltaksplanen skal tydeliggjøre hva som er barnets særlige behov og hvordan disse skal imøtekommes. En tiltaksplan har som regel et kortere perspektiv enn en omsorgsplan. Barnet og foreldrene skal gis mulighet til å medvirke under utarbeidelsen av tiltaksplanen. Det er vesentlig at barnet og foreldrene også tar del i evalueringen av hjelpetiltaket og det videre arbeidet med tiltaksplanen.	
27	Undersøkelse	En melding som inneholder opplysninger som gir rimelig grunn til å anta at det er grunnlag for tiltak etter barnevernloven skal snarest undersøkes nærmere av barneverntjenesten. Undersøkelsen skal kartlegge barnets hjelpe- og omsorgsbehov, og gi barneverntjenesten grunnlag for å vurdere om barnet har behov for tiltak etter barnevernloven.	
28	Undersøkelsesplan	Når det er besluttet å starte en undersøkelse skal familien informeres om bakgrunnen for dette. Barneverntjenesten bør utarbeide en plan for undersøkelsen som gjennomgås med familien. Planen skal sikre fremdrift i forhold til frister og kommunikasjon med familien og barnet, samt barneverntjenestens plan for innhenting av informasjon. Planen for undersøkelsen kan endre seg underveis. Familien skal i så fall informeres om dette	
29	Undersøkelsesrapport	Rapport som dokumenterer gjennomførte aktiviteter i en undersøkelse, beskrivelse av innhentet informasjon, samt barneverntjenestens vurderinger av familiens eventuelle behov for hjelpetiltak. Rapporten må også inneholde en konklusjon.	
30	Vedtak	Når vi omtaler vedtak i prosessmodellene, er dette enkeltvedtak i henhold til forvaltningslovens § 2 b. Enkeltvedtak kan påklages av sakens parter	

Vedlegg 5: Barnevernfaglig kvalitetssystem

Kommunalt barnevern har behov for mer systematisk og kunnskapsbasert faglig støtte. Leverandører skal derfor tilrettelegge for en digital understøttelse av et barnevernfaglig kvalitetssystem til tjenestene.

Kvalitetssystemet omfatter tilgang til et kunnskapsgrunnlag og praktiske verktøy, som samlet skal bidra til at barneverntjenestene får god faglig støtte til å kartlegge, vurdere og følge opp de behov ett barn har for hjelp fra barnevernet. Hensikten er å underbygge systematisk arbeid, men også bidra til å stimulere den enkelte til å anvende kunnskap og profesjonell dømmekraft i samhandling med barn, foreldre og andre samarbeidsparter, på en god måte.

Kvalitetssystemets faglige innhold er kunnskapsbasert og skal til enhver tid reflektere «beste praksis» innen barnevern. Kvalitetssystemets innhold vil derfor være dynamisk, og kreve oppdatering og revidering når ny kunnskap og nye behov foreligger.

Ingen enkeltstående faglig modell kan fullt ut ivareta kompleksiteten i arbeidet i kommunalt barnevern. Det barnevernfaglige kvalitetssystemet bidrar imidlertid til å sette noen tydelige faglige forventninger til tjenestene, gjennom å standardisere og tilby faglig støtte til vesentlige deler av et saksbehandlingsforløp.

Det er en forutsetning at barneverntjenestene har tilgang til god opplæring og veiledning i kunnskapen og anvendelsen av den faglige støtten i kvalitetssystemet.

Kunnskapsmodell for barns behov

Kunnskapsmodellen står sentralt i kvalitetssystemet. Det teoretiske grunnlaget for modellen tar utgangspunkt i Bronfenbrenners⁵¹ økologiske utviklingsperspektiv på barns behov og utvikling. Kunnskapsmodellen er visualisert gjennom en trekantfigur med tre *dimensjoner*. Hver dimensjon har flere underliggende *områder*:

- Barns utvikling: helse, barnehage og skole, følelser og uttrykk og venner og fritid.
- Foreldrenes omsorg: grunnleggende omsorg, stimulering og veiledning, følelsesmessig tilgjengelighet og beskyttelse
- Familie og miljø: familieforhold, bolig, økonomi og arbeid og nettverk og sosial integrering

Kunnskapsmodellen er illustrert i Figur 25.

⁵¹ Bronfenbrenner, U. (1979, 1992 og 2005)



Figur 25: Kunnskapsmodellen

Barnets behov står i midten av trekanten. Gjennom å veie trekantens tre ulike sider – se barnets utvikling i sammenheng med foreldrenes omsorg i den familie og miljøkontekst de befinner seg i - gjøres en vurdering av hva som er barnets behov. For å gjøre gode vurderinger er det avgjørende å forstå det komplekse samspillet mellom de tre dimensjoner. Barns livssituasjon og behov for hjelp er ulikt. I vurderingen av hvilke dimensjoner og områder som er aktuelle må kontaktpersonen ta utgangspunkt i situasjonen til det enkelte barn og familie.

Modellens områder

Under redegjøres nærmere for de tre ulike dimensjonene i kunnskapsmodellen og deres underliggende områder. Dette er langt fra en utdypende innføring i modellens innhold og kompleksitet, men er ment å gi tilbydere innsikt i, og kontekst for; hva ny IT-løsning i barnevernet skal søke å ivareta (jf. Pkt. 3 hvor det gis nærmere eksempler på anvendelsen av kvalitetssystemet).

Dimensjon a) - Barnets utvikling

Dimensjonen «barnets utvikling» beskriver sentrale faktorer for barn og unges utvikling. Dimensjonen omfatter områdene helse, barnehage og skole, følelser og uttrykk og venner og fritid. Innenfor de fire områdene beskrives både hindringer (risikofaktorer) og muligheter (beskyttelsesfaktorer) for barns utvikling.

Helse

God helse er grunnleggende for barns utvikling, og omfatter både fysisk og psykisk helse. Fysisk helse handler blant annet om aldersadekvat vekst og utvikling, motorikk, sykdom, funksjonsnedsettelse, søvn, ernæring og fysisk aktivitet. Psykisk helse omfatter barns mentale tilstand og funksjon. I tillegg inngår over- eller undervekt, rus- og alkoholmisbruk og seksuelle overgrep og vold i dette området. Videre er tilgang til helsetjenester, herunder tannhelsetjeneste, viktig for at helseproblem kan avdekkes og avhjelpes.

Barnehage og skole

Deltakelse, trivsel og læring på arenaer som barnehage og skole er viktig for barns utvikling. Gjennomføring av skolegang og gode skoleprestasjoner gir gode forutsetninger for voksenlivet. Det er flere faktorer som

påvirker barns læring og skolegang, herunder læringsevner/vansker, læringsmiljø, støtte, forventninger, motivasjon og skolevegring.

Følelser og uttrykk

Følelser og uttrykk handler om barnets følelser og hvordan barnet agerer på disse. Psykiske forhold (barnets følelsesmessige grunnstemning), tilknytning og empati er sentrale element i barns følelsesmessige utvikling. I denne sammenheng forstås "uttrykk" i bred forstand; fra kroppsspråk og mimikk til handlinger.

Temperament, holdninger, verdier, empati, identitet og selvstendighet er også viktige faktorer under dette området.

Venner og fritid

Venner og fritid handler om barnets relasjoner til andre jevnaldrende og fritidsaktiviteter og -interesser. Evne til å etablere langvarige vennskap, hvorvidt man bruker fritiden sammen med venner eller alene og mulighet til å delta i fritidsaktiviteter, er noen stikkord under dette området.

Dimensjon b) - Foreldrenes omsorg

Modellens høyre side viser sentrale roller eller oppgaver foreldre har i kraft av å ha omsorgsansvaret for barn. Når oppgavene eller rollene er oppfylt eller tilfredsstillende ivaretatt, representerer de viktige beskyttende faktorer for et barn. Dersom foreldrene, av ulike årsaker, ikke ivaretar disse oppgavene vil det kunne utgjøre risikofaktorer for barnets utvikling.

Grunnleggende omsorg

Basale behov som tilstrekkelig mat, søvn, fysisk aktivitet, ivaretagelse av hygiene, helsebehov og forutsigbare hverdagsrutiner er av helt sentral betydning for barnets utvikling på kort og lang sikt. Videre har barn behov for å lære å ta ansvar i takt med dets utvikling.

Stimulering og veiledning

Barnets behov for stimulering og veiledning fra foreldre vil ta ulik form jo eldre barnet blir. Det handler om samspill mellom foreldre og et barn, stimulering av lek og sosialt samvær med andre barn, bekreftelse og respons utfra barnets forutsetninger og engasjement i barnets liv, til grensesetting og respekt for barnets integritet.

Følelsesmessig tilgjengelighet

Området «følelsesmessig tilgjengelighet» omhandler både stabilitet i relasjonen mellom barnet og foreldre, og foreldres evne/kapasitet til å være følelsesmessig tilgjengelige for barnet når et behov oppstår. Kvaliteten på tilknytning mellom barnet og foreldrene påvirkes av disse forholdene.

Beskyttelse

Et grunnleggende behov hos barnet er at det opplever trygghet. Foreldres årvåkenhet og beskyttelse av barnet overfor ulike farer og risikoer inngår derfor som et sentralt område. Foreldre som ikke beskytter barnet mot eller som selv utsetter barnet for tilfeldig eller gjentatt vold eller trusler, svikter i sin omsorg. Dette området omhandler foreldrenes kapasitet til å beskytte barnet mot: fysisk og psykisk vold, seksuelle overgrep, å være vitne til vold og ulike former for utnyttelse.

Dimensjon c) - Familie og miljø

Dimensjon «familie og miljø» beskriver sentrale faktorer av betydning for barnets og familiens levekår. Dimensjonen omhandler familieforhold, foreldrenes arbeid og økonomi, familiens bolig, nettverk og sosiale integrering i lokalsamfunnet.

Familieforhold

Familieforhold har stor betydning for barnets oppvekst og utvikling. Sentrale faktorer er familiens sammensetning, slekt og sosiale nettverk, hvem som har den daglige omsorgen for barnet, foreldrenes helse og livsførsel, familieklima (grad av konfliktnivå innad i familien), søskens helse og utvikling, relasjon til søsken, familiebakgrunn og foreldrenes egen oppvekstshistorie, tidligere hendelser som har satt sitt preg på familielivet, verdisyn, religion, livsstil, ernæring, oppdragerstil, språk og etnisk bakgrunn, samt særlige kulturelle og holdningsmessige særtrekk som holdninger til rusmidler.

Bolig, økonomi og arbeid

Familiens sosioøkonomiske forhold, familiens boligstandard og beliggenhet påvirker familiens og barnets levekår. Foreldrenes tilknytning til arbeidsliv og annen sysselsetting utenfor hjemmet påvirker familiens økonomi. Lav utdanning hos mødre kan være en risiko for barnets utvikling og skolemestring. På samme måte er langtidsfattigdom en risiko for utsatte barn.

Nettverk og sosial integrering

Nettverket utover kjernefamilien er av betydning for barns oppvekstsvilkår. Sentrale forhold her er blant annet relasjon til slekt og nettverk, grad av integrering i minoritets- og majoritetssamfunn, organisert nabolag, nærmiljøets særpreg, boligens nærhet til offentlige instanser; herunder tidlige intervensjonsprogram (helsestasjon, barnehage, skole, organiserte fritidsaktiviteter mv), tilgang på hjelp og støtte fra private, frivillige organisasjoner og offentlig nettverk.

Eksempler på støtte i IT-løsningen

Nedenfor følger eksempler på hvordan det barnevernfaglige kvalitetssystemet kan implementeres i en ny IT-løsning. Eksempelene viser også hvordan kunnskapsmodellen kan fungere som en rød tråd gjennom vesentlige deler av barnevernsprosessen.

Eksempel 1

Det har kommet en bekymringsmelding som skal vurderes av barnevernstjenesten.

Ved vurdering av innkomne meldinger er det ikke anledning til å innhente informasjon fra andre. Det er meldingens innhold og eventuelt en gjennomgang av tidligere meldinger vedrørende barnet som må inngå i vurderingen. Kvalitetssystemet gir veiledning til kontaktpersonen i form av sentrale spørsmål som bør stilles i en meldingsvurdering. Relevante spørsmål kan være samlet i en eller flere sjekklister som er integrert i fagsystemet. Spørsmålene er tenkt i veiledningsøyemed og det er ikke tenkt at spørsmålene skal besvares/hakes av eller fylles ut. Vurderingene og konklusjonen skal dokumenteres. Fagsystemet må legge til rette for at vurderingene dokumenteres på en forsvarlig måte i tråd med kvalitetssystemets «Mal for konklusjon av melding».

Eksempel 2

Barnevernet har konkludert med at en melding skal gå til undersøkelse. Som følge av denne beslutningen skal det utarbeides en undersøkelsesplan.

Ut ifra meldingens innhold og med utgangspunkt i kunnskapsmodellen, vurderer kontaktpersonen hvilke områder som bør belyses nærmere og hvilke metoder som skal benyttes i informasjonsinnhenting. Kontaktpersonen skal kunne velge ut områder i kunnskapsmodellen, og de valgte områdene skal kunne nedfelles i en undersøkelsesplan. Undersøkelser skal så langt det er mulig gjøres i samarbeid med barnet og foreldrene. Undersøkelsesplanen skal gjennomgå slik at barnet og foreldrene kan kommentere innholdet og eventuelt trekke frem andre områder fra kunnskapsmodellen som bør undersøkes, eller gi innspill til aktører det bør innhentes informasjon fra.

I kvalitetssystemet vil en eller flere sjekklister være knyttet opp mot et område i kunnskapsmodellen. Eksempel på dette er at det finnes sjekklister for hvem som bør kontaktes når et område skal undersøkes,

eller at sjekklister inneholder sentrale spørsmål som bør avklares. En sjekklister kan også være knyttet til en aktivitet som f. eks samtale med barnet. Sjekklister vil kunne inneholde tips for gjennomføring av samtalen og sentrale momenter kontaktpersonen bør være oppmerksom på. Dersom kontaktpersonen kan bruke pc i møte med barn og foreldre er det en fordel at disse sjekklister er tilgjengelige samtidig som kontaktpersonen noterer fra møtet.

En viktig forutsetning er at bruk av kunnskapsmodellen er fleksibel i ny IT-løsning. Dersom det avdekkes andre forhold som gir grunn til bekymring i løpet av undersøkelsen, må det være mulig å legge til flere områder fra kunnskapsmodellen i en revidert undersøkelsesplan. Planen må kunne skrives ut i henhold til «Mal for undersøkelsesplan», slik at den kan sendes digitalt til foreldrene.

Eksempel 3

I undersøkelsesfasen skal kontaktpersonen innhente informasjon fra ulike aktører, for eksempel fra skolen der barnet går.

Spørsmålene som skal sendes til skolen kan hentes fra sjekklister i kvalitetssystemet, eller utarbeides av kontaktpersonen selv. Dersom spørsmålene hentes fra sjekklister, vil det kun være de spørsmålene som er relevante for de valgte områdene i undersøkelsesplanen som aktualiseres. Kvalitetssystemet legger føringer for innholdet i maler for innhenting av informasjon, og skjemaene for innhenting av informasjon må kunne skrives ut i papirform.

Det er ønskelig at spørsmålene kan sendes strukturert, for eksempel ved å sende et skjema til skolen. Skolen svarer i skjemaet og returnerer dette til barnevernstjenesten. Fagsystemet tar imot svarene automatisk og gjør disse tilgjengelig for kontaktpersonen. På denne måten vil både spørsmålene og svarene bli knyttet opp mot kunnskapsmodellen, og evt. mot andre metadata (som dato, hvem svaret kom fra osv.).

Et annet alternativ er at spørsmålene sendes i et digitalt brev til skolen, og at skolen svarer med å sende et brev tilbake. Hvis barnevernstjenesten ber om svar på fire spørsmål knyttet til forskjellige områder i kunnskapsmodellen, er det ønskelig at innholdet i brevet kan splittes opp og fordeles på de aktuelle områdene.

Hvis all informasjon som samles inn i undersøkelsesfasen håndteres på denne måten, må det være enkelt å søke frem all informasjon som er samlet inn for et område, for eksempel «Helse» eller «Grunnleggende omsorg». Det må også være enkelt å strukturere informasjonen som er innhentet i «Mal for undersøkelsesrapport».

Eksempel 4

Det er avdekket behov for å iverksette hjelpetiltak i familien. Barnevernstjenesten skal utarbeide en tiltaksplan - et viktig arbeidsdokument for familien og barnevernstjenesten i tiltaksperioden.

Etter undersøkelsen er det avdekket at familien har hjelpebehov knyttet til noen av områdene i kunnskapsmodellen. Barnevernstjenesten i samarbeid med familien, må gjøre en vurdering av hvilke hjelpetiltak som er egnede å iverksette. Det barnevernfaglige kvalitetssystemet stiller krav til tiltaksplanens innhold gjennom "mal for tiltaksplan". Et ønske er at fagsystemet legger til rette for at det fremkommer en tydelig sammenheng mellom identifiserte behov fra kunnskapsmodellen og innholdet i malen.

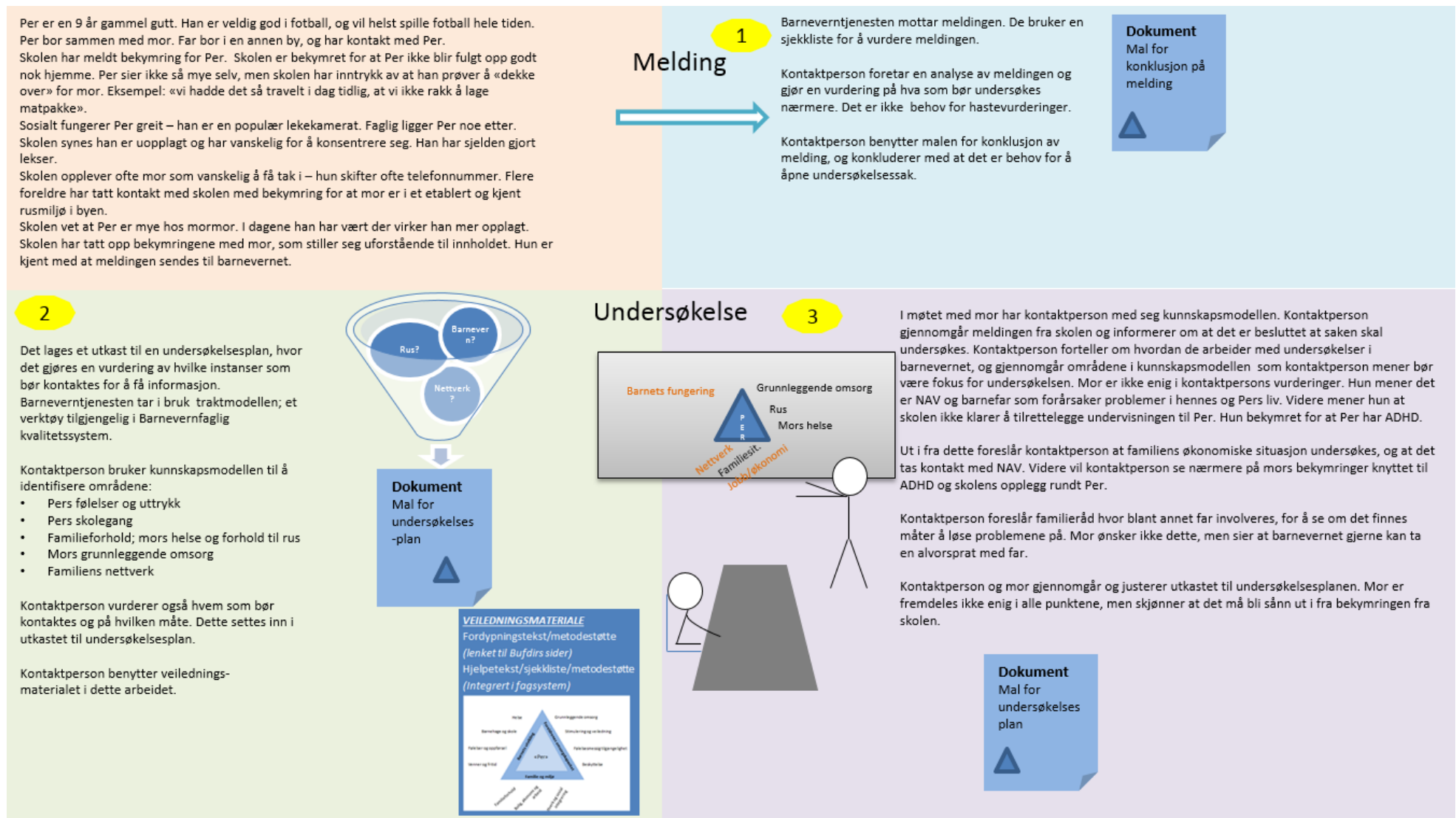
Eksempel 5

Barnet har vært i tiltak en stund og barnevernet ønsker å evaluere om tiltaket har fungert etter hensikten.

I undersøkelsesrapporten har barnevernstjenesten konkludert med at barnet eller familien trenger hjelp på et eller flere områder i kunnskapsmodellen. Det blir fattet et vedtak om hjelpetiltak, og etablert en tiltaksplan. Tiltaksplanen vil ha en overordnet målsetting, og hver enkelt aktivitet i tiltaksplanen vil også ha et mål. Aktivitetene i tiltaksplanen skal være knyttet opp mot kunnskapsmodellen, slik at man ser hvilket område de forskjellige aktivitetene gjelder.

Når man skal evaluere tiltaket, er det naturlig å ta utgangspunkt i tiltaksplanens aktiviteter. Ulike parter beskrivelser (barnet, foreldrene, lærere etc.) må kunne legges inn, og danne grunnlag for kontaktpersonens vurdering av tiltakets effekt. Siden aktivitetene i tiltaksplanen er knyttet opp mot kunnskapsmodellen, vil dermed også evalueringen bli det. Også i dette scenariet kan det være aktuelt at sjekklister i kvalitetssystemet benyttes.

Vedlegg 6: Illustrasjon av Barnevernsfaglig kvalitetssystem



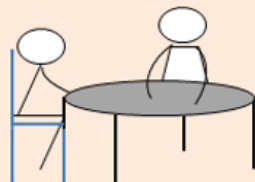
4

Første samtale med Per

Kontaktperson har en samtale med Per. Hun forteller om barnevernet, meldingen som er kommet og hva barnevernet foreløpig har tenkt å gjøre. Kontaktperson illustrerer ved å bruke kunnskapsmodellen. Hun spør Per om han har lyst til å fortelle henne, hva han synes er viktig. Per sier ikke så mye, men ønsker at barnevernet skal snakke med pappa. De avtaler at det skal kontaktperson gjøre. Han synes også det er greit å ha flere samtaler med kontaktperson.

I etterkant av møtet ferdigstiller kontaktperson undersøkelsesplanen.

Dokument
Undersøkelsesplan ferdigstilt og arkivert.



5

Informasjonsinnhenting

Kontaktperson følger opp punktene i undersøkelsesplanen;

- Flere samtaler med mor og Per (hver for seg)
- Innhenter informasjon fra flere
- Hjemmebesøk
- Møte mellom mor, NAV og barnevernet
- Samtale med far
- Samtale med mormor
- Møte med mor, skole og barnevernet

Kontaktperson klikker seg inn på lenker i fagsystemet og finner veiledning og hjelp til de ulike aktivitetene.

Dokument
Maler for Innhenting av informasjon



VEILEDNINGSMATERIALE

Fordypningstekst/metodestøtte

(lenket til Bufdirs sider)

Hjelpetekst/sjekkliste/metodestøtte

(Integrert i fagsystem)



6

Revidering av undersøkelse

Ca halvveis i undersøkelsen har kontaktperson et møte med mor for å revidere undersøkelsesplanen. Kontaktpersons mistanke om mors forhold til rusmidler er styrket, og hun ønsker at mor skal begynne med rustesting.

Mor sier hun er sliten og strever med mye for tiden. Hun ønsker noen å snakke med – hjelp til vanskelige tanker. Hun har også tenkt på dette med familieråd og tror kanskje det kan være lurt likevel.

Mor er ikke enig i at rustesting er nyttig, men går med på dette for å bevise sin uskyld.

Kontaktperson har også møte med Per om revidert plan. Han ønsker bare at mamma skal få litt hjelp.

Planen blir revidert i tråd med dette.

Dokument
Revidert undersøkelsesplan ferdigstilt og arkivert.



7

Undersøkelse konklusjon

Kontaktperson sammenfatter informasjonen som er innhentet skriftlig, og informasjon fra møtene med Per, mor, mormor og far i en rapport.

Gjennom veiledningsmaterialet og malen for undersøkelsesrapport får kontaktperson hjelp til å skille tydelig mellom deskriptiv informasjon, mors vurderinger, Pers meninger og kontaktpersons vurderinger.

Kontaktperson vurderer hvilke tiltak som er hensiktsmessige med bakgrunn i informasjonen og hvilke ønsker familien har.

Kontaktperson benytter seg av råd og tips om hvordan utforme gode mål til tiltaksplanen, fra veiledningsmaterialet.

Dokument
Mal for undersøkelsesrapport



Mal for tiltaksplan

§



VEILEDNINGSMATERIALE

Fordypningstekst/metodestøtte

(lenket til Bufdirs sider)

Hjelpetekst/sjekkliste/metodestøtte

(Integrert i fagsystem)



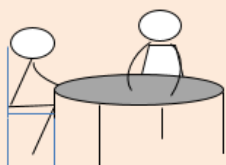
8 Iverksettelse av hjelpetiltak

Hjelpetiltakene rettet mot familien iverksettes.

Det iverksettes familieråd slik at det etableres en struktur for bedre oppfølging av Per

Mor får hjelpetiltak i form av veiledning.

Mor følges opp med rusprøver og samtaler med kommunens ruskonsulent.



9 Tiltak Evaluering

Kontaktperson har et felles møte med mor, tiltaksperson og NAV for å evaluere tiltakene. Videre har kontaktperson samtaler med Per. Kontaktperson prater med far, mormor og skolen på telefonen. Videre blir konklusjonene fra familierådet en del av evalueringen.

Hun benytter kunnskapsmodellen som utgangspunkt for samtale for å holde fokus på hva som er Pers behov.

Kontaktperson illustrerer ved hjelp av kunnskapsmodellen hva de tidligere vektla, og hvorvidt noe nå er endret.

Kontaktperson utarbeider en evalueringsrapport som gjennomgås med mor og Per, og henter metodestøtte til å evaluere mål og aktiviteter fra veiledningsmateriale.

Det er enighet om at de iverksatte tiltakene fungerer, men at de bør fortsette en stund til. Familierådet fungerte godt, og det avtales nytt familieråd. Ny tiltaksplan utformes i tråd med endringene som er avtalt. Kontaktperson benytter seg av råd og tips om hvordan utforme gode mål til tiltaksplanen, fra veiledningsmaterialet.



Dokument
Evaluering av tiltak



Ny tiltaksplan

§



10 Avslutning

Tiltakene evalueres på nytt og barnevernstjenesten finner at målene i tiltaksplanen er oppfylt og at familien klarer seg godt uten videre bistand fra barnevernstjenesten.

Kontaktperson bruker metodestøtte fra veiledningsmateriale når hun skriver evalueringsrapporten.

Saken avsluttes.

Dokument
Evaluering av tiltak



Vedlegg 7: Informasjonsmodell

Informasjonsmodellen inneholder informasjonselementer og relasjoner mellom informasjonselementer innenfor barnevernsfaget/-området. Modellen skal brukes som felles referansepunkt og mal for hvordan informasjon skal representeres på tvers av kommunale barnevernsløsninger. Modellen skal sikre en konsistent og mest mulig lik representasjon og bruk av samme type informasjon.

Informasjonsmodellen er uavhengig av løsning (implementasjon), system og teknologi, og har som formål å bidra til samhandling mellom systemer.

Informasjonsmodellen vil i første omgang kun inneholde den barnevernsfaglige delen av fagsystemene, og ikke relaterte områder som f.eks. økonomi, arbeidsflyt, tilgangsstyring og sikkerhet.

Informasjonsmodellen bruker begrepsmodellen som utgangspunkt for å beskrive sentrale informasjonselementer.

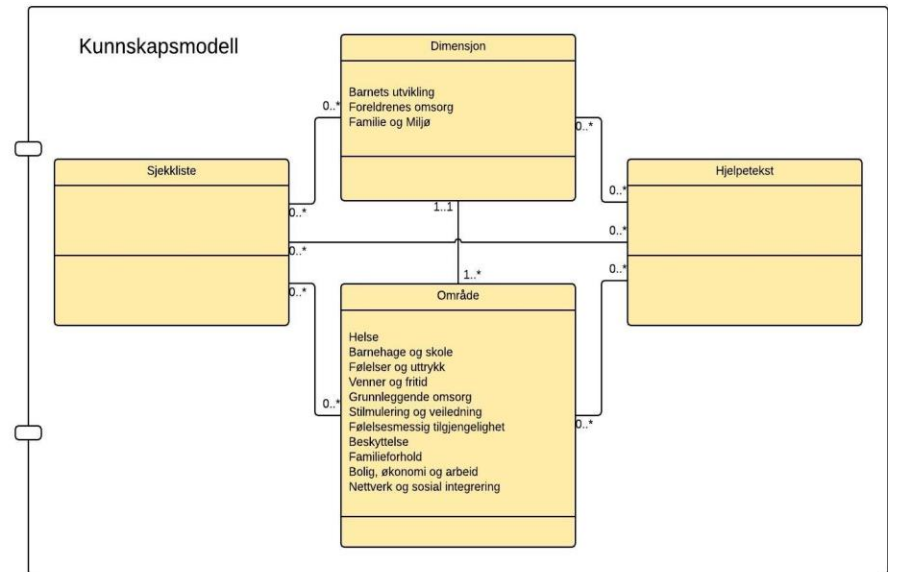
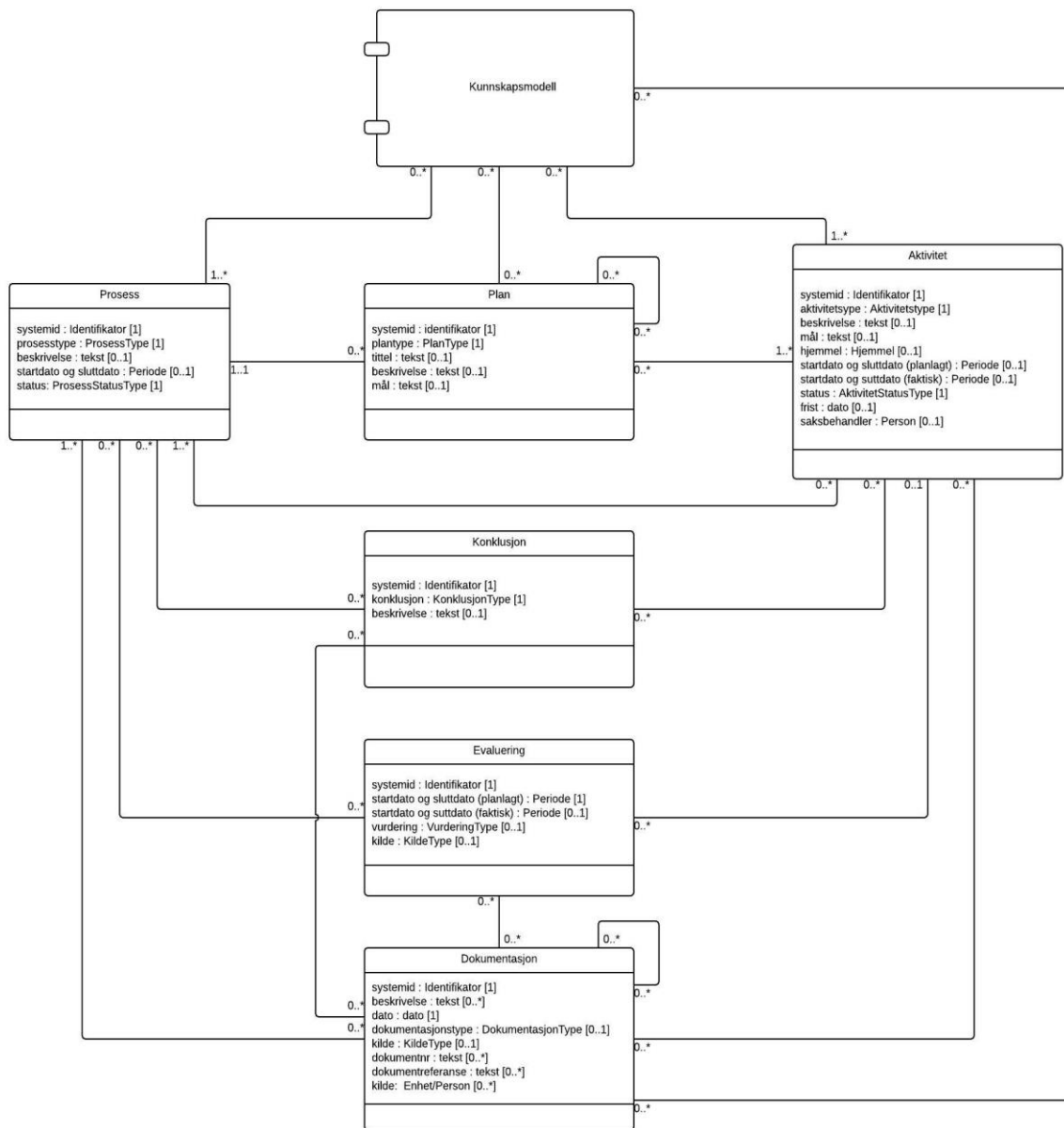
Informasjonsmodellen er bygget opp med utgangspunkt i beskrivelse av arbeidsprosesser, Barnevernsfaglig kvalitetssystem, krav til rapportering og behov for informasjon i Nasjonal portal for bekymringsmelding.

Informasjonsmodellen bruker nasjonale kjernemodeller for de områdene som er tilgjengelig; Person og Enhet, samt Adresse. Informasjonsmodellen vil legge til rette for bruk av informasjon fra forskjellige registre som Folkeregisteret, Enhetsregisteret osv. Det kan også være aktuelt å knytte informasjonsmodellen til andre referansemodeller som for eksempel NOARK.

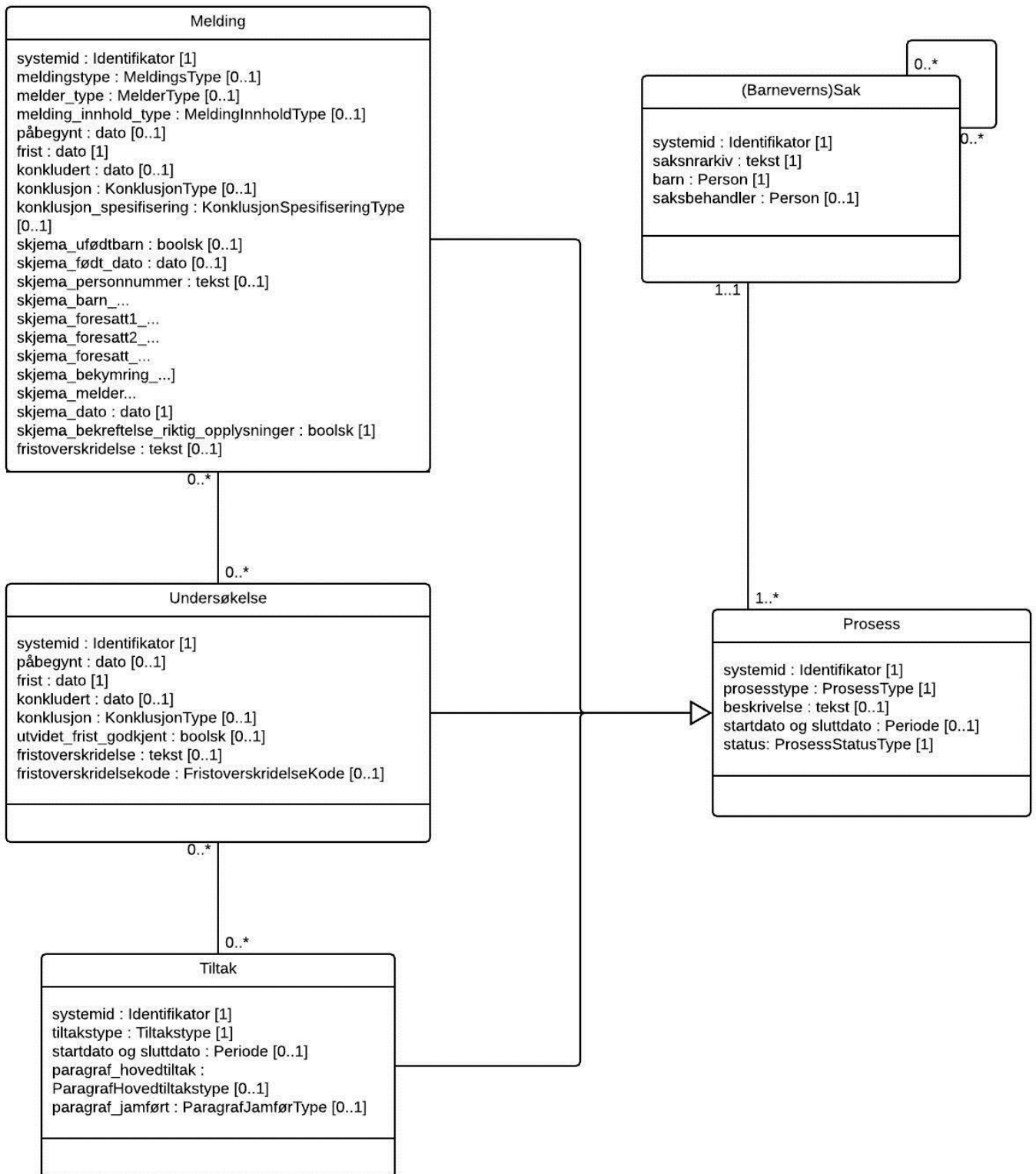
Informasjonsmodellen vil endres over tid i takt med utvikling av nye begreper, arbeidsformer og lovverk. Modellen skal være bakoverkompatibel.

Som en utvidelse av informasjonsmodellen vil det utvikles definerte formater for utveksling av informasjon. Dette vil for eksempel gjelde levering av data til rapportering og overføring av meldinger fra Nasjonal portal for bekymringsmelding til fagsystemet. De tekniske formatene for meldingsutveksling vil bli utarbeidet i prosjektets gjennomføringsfase.

På de neste sidene finner man Figur 26 som illustrer den komplette informasjonsmodellen, og Figur 27, Figur 28 og Figur 29 som illustrerer ulike komponenter hver for seg.



Figur 27: Kunnskapsmodell



Figur 28: Prosess

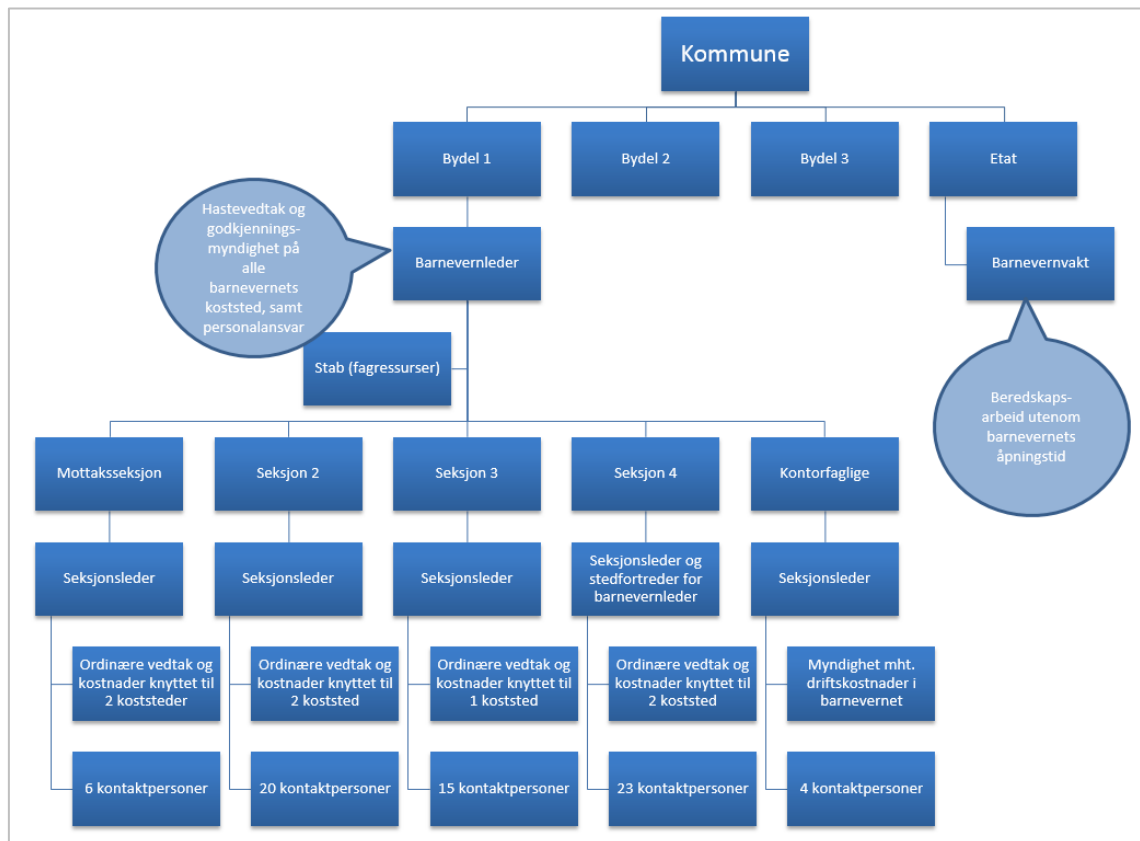
<p><i>kodeliste</i> Kildetype</p> <p>Barnet Foresatt Tilsynsperson ... Annet</p>	<p><i>kodeliste</i> Plantype</p> <p>Undersøkellesplan Tiltaksplan Omsorgsplan Samværsplan? Individuellplan (IP) Plan for samarbeid med foreldre? ...</p>	<p><i>kodeliste</i> MelderType</p> <p>1 = Barnet selv 2 = Mor/ far/ foresatte 3 = Familie for øvrig 4 = Andre privatpersoner 5 = Barnevernstjenesten 6 = NAV (kommune og stat) 7 = Barnevernsvakt 8 = Politilensmann 9 = Barnehage 10 = Helsestasjon/skolehelsestjenesten 11 = Skole 12 = Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT) 13 = Psykisk helsevern for barn og unge (kommune og stat) 14 = Psykisk helsevern for voksne (kommune og stat) 15 = Lege/ sykehus/ tannlege 16 = Familievernkontor 17 = Tjenester og instanser med ansvar for oppfølging av persons rusproblemer (kommune og stat) 18 = Krisesenter 19 = Asylmottak/ UDI/ innvandringsmyndighet 20 = Utekontakt/ fritidsklubb 21 = Frivillige organisasjoner/ idrettslag 22 = Andre offentlige instanser (krever presisering) 23 = Andre (krever presisering)</p>	<p><i>kodeliste</i> Tiltakstype</p> <p>1.1 = Barnevernsinstitusjoner (gjelder alle typer barnevernsinstitusjoner) 1.2 = Plassering i institusjon etter annen lov 1.99 = Andre tiltak (krever presisering) 2.1 = Fosterhjem i familie og nære nettverk 2.2 = Fosterhjem utenfor familie og nære nettverk 2.3 = Stalige familiehem (gjelder fosterhjem som staten har ansvar for) 2.4 = Fosterhjem etter § 4-27 2.5 = Beredskapshjem 2.99 = Andre tiltak (krever presisering) 3.1 = MST 3.2 = PMTO 3.3 = FFT 3.4 = Weber Stratton 3.5 = ICDP 3.6 = Marte Meo 3.7 = Andre hjemmebaserte tiltak (gjelder andre tiltak i hjemmet som følger en spesiell metodikk og som gjennomføres på en systematisk måte) (krever presisering) 3.8 = Sentre for foreldre og barn 3.9 = Vedtak om råd og veiledning 3.10 = Hjemmekonsulent/miljøarbeider 3.99 = Andre tiltak (krever presisering) 4.1 = Barnehage 4.2 = SFO/ Aktivitetsskole 4.3 = Fritidsaktiviteter 4.4 = Økonomisk hjelp for øvrig (gjelder økonomisk hjelp som ikke inngår i 4.1, 4.2 og 4.3) 4.5 = Besøks hjem/ avlastningstiltak 4.6 = Støttekontakt 4.7 = Samtalegrupper/ barnegrupper (gjelder strukturerte samtale- og aktivitetstilbud for aldersbestemte grupper). 4.8 = Utanning og arbeid (gjelder oppfølging og støtte for å styrke barn og ungdoms tilknytning til skole eller arbeid) 4.9 = ART 4.99 = Andre tiltak (krever presisering) 5.1 = Frivillig tilsyn i hjemmet (gjelder der foreldre har samtykket til tilsyn) 5.2 = Pålagt tilsyn i hjemmet (gjelder der tilsyn skjer etter vedtak i fylkesnemnd) 5.3 = Tilsyn under samvær 5.4 = Ruskontroll 5.99 = Andre tiltak (krever presisering) 6.1 = Familieråd 6.2 = Netverksmøter (Strukturerte dialogmøter som består av barneverntjenesten, foreldre og ungdom og andre personer som er viktige i ungdommens liv. Invitasjon av deltakere skjer i samråd mellom barneverntjenesten, ungdom og foreldre) 6.3 = Individuell plan 6.4 = Deltakelse i ansvarsgruppe 6.5 = Samarbeid om utdanning og arbeid 6.99 = Andre tiltak (krever presisering) 7.1 = Bvl § 4-10 medisinsk undersøkelse og behandling 7.2 = Bvl § 4-11 behandling av barn med særlige opplæringsbehov 7.3 = Psykisk helsehjelp for barn og unge (Gjelder ikke ved henvisninger, men når barn får behandling av psykolog eller innen psykisk helsevern/BUP) 7.99 = Andre tiltak (krever presisering) 8.1 = Økonomisk hjelp ved etablering i egen bolig/ hybel (ikke husleie) 8.2 = Bolig med oppfølging (inkluderer også bofellesskap) 8.3 = Botreningskurs 8.99 = Andre tiltak (krever presisering)</p>
<p><i>kodeliste</i> Dokumentasjonstype</p> <p>Begrunnelse Vurdering Beslutning Meldingsdokumentasjon Merknad ...</p>	<p><i>kodeliste</i> Aktivitetstype</p> <p>Observasjon Samtale med barnet Tilsyn Oppfølgingsbesøk Møte Hjemmebesøk Saksbehandling Innhente samtykke Fremme sak for Fylkesnemnda Sende akuttvedtak til Fylkesnemnda Bestille tjenester fra annen aktør (Bufetat) Oppfølging av foreldre Oppfølging av barnet Oppfølging av fosterhjemsforeldre Akutt plassering Familieråd Tilbakemelding til melder ...</p>		
<p><i>kodeliste</i> Meldingstype</p> <p>Bekymringsmelding Søknad Ufødt barn Beskyttet tilsyn ...</p>			
<p><i>kodeliste</i> Prosesstype</p> <p>Melding Undersøkelse Tiltak ...</p>			

Figur 29: Kodeverk

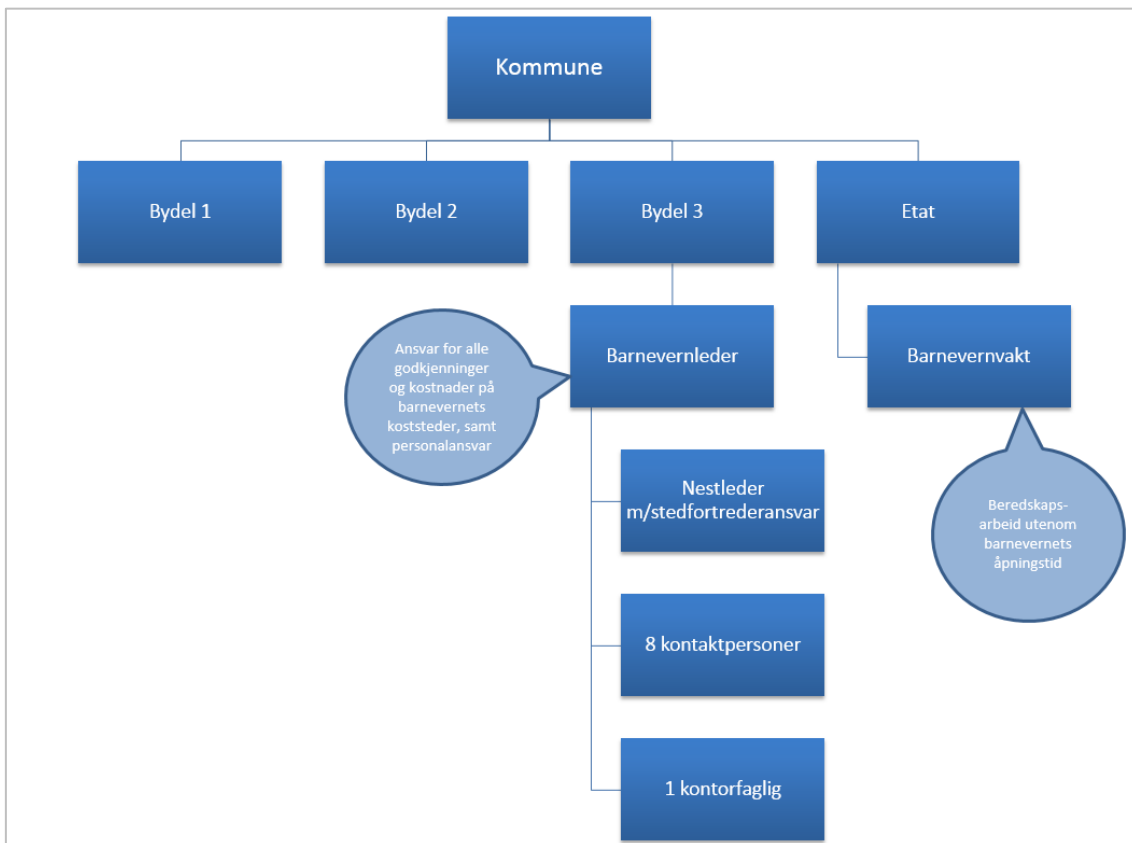
Vedlegg 8: Fleksibel organisasjonsstruktur

For å tydeliggjøre hvor ulikt organisert kommunene og barnevernet er, så har vi utarbeidet tre eksempler fra to kommuner.

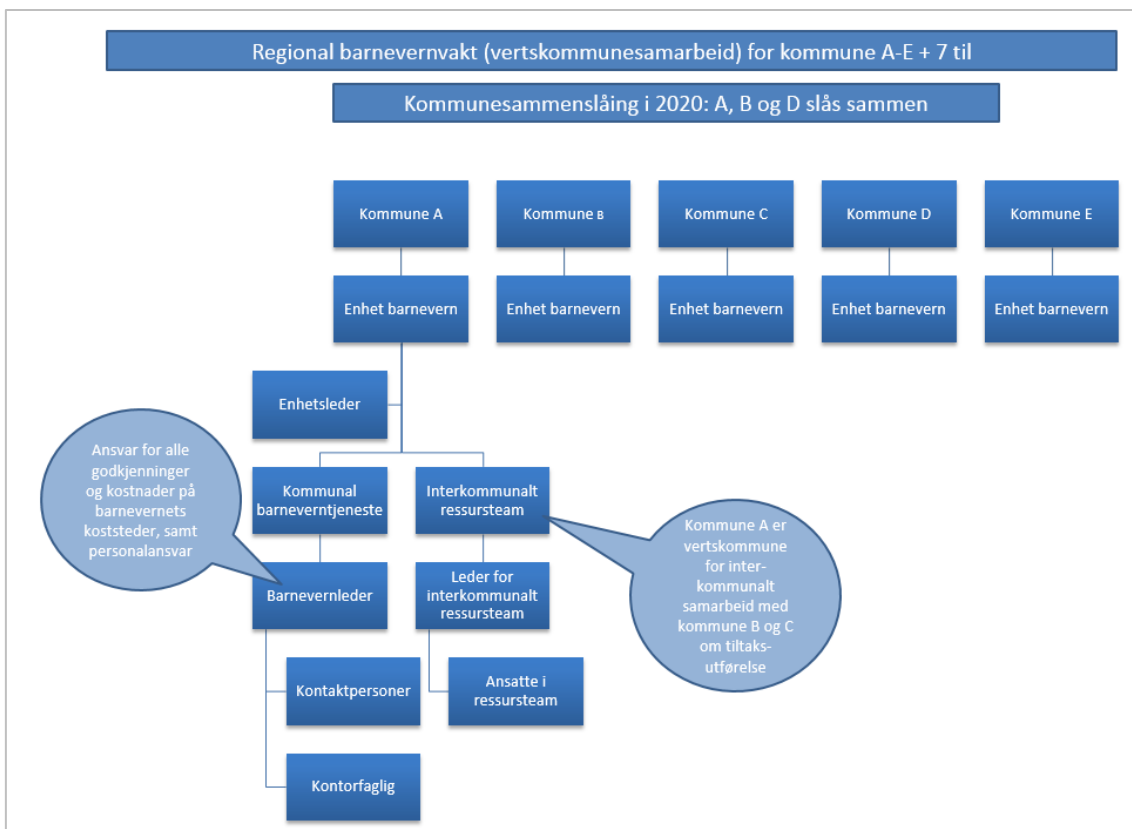
- Figur 30 viser en stor bydel i en stor by som uten bydelsinndeling kan være en stor kommune
- Figur 31 viser en liten bydel i samme by som uten bydelsinndeling kan være en liten kommune
- Figur 32 viser en mellomstor kommune med vertskommunesamarbeid om barnevernvakt og tiltaksutførelse



Figur 30: Stor bydel



Figur 31: Liten bydel



Figur 32: Mellomstor kommune

Vedlegg 9: Brukerscenarier

Brukerscenarier er en måte å beskrive dagligdagse realistiske hendelser på en prosaisk måte. Gjennom å skrive en hverdagslig tekst fra livet til personasene i prosjektet er tanken at leseren skal få økt forståelse for behovene IT-løsningen skal møte.

Vedlegg 9.1: Tiltaksutførelse

Berit jobber som tiltaksarbeider ved Senter for familieveiledning, Fyllingsdalen og Laksevåg, i Bergen. Senteret er tilknyttet barnevernet og utfører tiltak på oppdrag fra kontaktpersoner i barnevernet. Berit jobber primært med å gi foreldreveiledning. Hun er klar over at i noen saker er det slik at hvis veiledningen hun gir ikke er hjelpsom, risikerer familien å miste omsorgen for barnet. Dette er noe som de fleste foreldre vil oppleve som det verste som kan skje. Berit er innstilt på, og motivert ut fra, et ønske om at barna skal kunne bo hos sine foreldre. Noen ganger har hun imidlertid opplevd at det faktisk ikke er forsvarlig at barna blir boende hjemme fordi foreldrene ikke klarer å møte barnets behov på en god nok måte og at de ikke klarer å dra nytte av veiledningen de får. Konsekvensene for barna kan være alvorlig både på kort og lang sikt både fordi de kan ta direkte skade og fordi de risikerer å utvikle seg langt under det som er forventet ut fra alder. Berit pleier å si at barna bare har en barndom, og at manglende trygghet og støtte i denne tiden vil kunne få store konsekvenser for mulighetene barnet har resten av livet.

I dag skal Berit ha første møte i en ny sak. Kontaktpersonen Camilla, som jobber i barnevernet, har utredet en sak vedrørende en gutt, Lars-Martin, på 1 år som ikke har utviklet seg normalt. Lars-Martin bor alene med sin mor, han har bare sporadisk kontakt med far som bor i Spania. Far har ikke foreldreansvar. Helsesøster har vært bekymret over tid. Mor hadde alvorlig fødselsdepresjon som varte lenge. Selv om dette har lettet nå, har ikke mor klart å ha normal kontakt og samspill med sønnen. Lars-Martin har blitt mer og mer avflatet i måten han framstår, han gråter nesten aldri og viser generelt lite følelser. Han unnviker øyekontakt med mor og søker heller ikke kontakt med henne. Kontaktperson har avtalt med mor at hun skal møte til familieveiledning. Målet er å snu en utvikling som vil være svært skadelig for barnet. Frykten er at hjernens utvikling allerede har tatt skade og at Lars-Martin aldri kan få et normalt liv.

Berit møter mor, Gry, alene. Mor har, etter råd fra kontaktperson, gått med på å la gutten begynne i barnehage. Barnehagen vil jobbe sammen med Berit for å til sammen bidra til at ting kan bli bedre for Lars-Martin. Berit har allerede laget en plan for samarbeid og oppfølging som hun har delt med kontaktperson og pedagogisk leder i barnehagen. Berit begynner med å servere en kopp kaffe. Mor ser ned i gulvet og snakker lite. Hun sier at hun elsker sønnen sin, men at hun også er bekymret for hvordan han utvikler seg. Berit sier hun vil forsøke å hjelpe og at det er en god forutsetning at mor ønsker å få til endring. Berit foreslår at de ser på en video av samspillet mellom Gry og Lars-Martin, som ble spilt inn av kontaktperson under barnevernundersøkelsen. Videoen viser samspillet mellom mor og barn i en stellesituasjon og under mating. Berit har på forhånd tatt ut noen klipp som viser konkrete øyeblikk hvor ting kan gjøres annerledes. Berit sier hun vil lære mor å gjenkjenne hva, og hvordan, hun kan gjøre annerledes. Sammen setter de opp en handlingsplan, basert på tiltaksplanen Berit og Gry har fått fra kontaktperson i barnevernet. Handlingsplanen er en konkretisering av målene i tiltaksplanen og viser rent praktisk hvordan veiledningen vil foregå, når de skal møtes og hva som skal skje. Berit deler handlingsplanen med mor gjennom Min side. Etter samtykke fra mor, deler hun også planen med barnehagen, slik at de kan trekke i samme retning. Gry vil få påminnelser gjennom Min side i forkant av avtalene. Før Gry går forteller Berit at hun vil dele veiledningsvideoer som hun vil mor skal se på som hjemmelekse mellom møtene. Videoene omhandler tema omkring samspillskvalitet og traumebevisst omsorg.

Etter møtet skriver Berit en kort oppsummering i loggen. Hun skriver at møtet var positivt men hun markerer også at det er høy risiko for skjevutvikling hos barnet. Forhåpentligvis vil dette kunne endre seg slik at Lars-Martin kan få en god og trygg oppvekst hos sin mor.

Vedlegg 9.2: Tilsyn i fosterhjem

Linda er til daglig bibliotekar ved universitetsbiblioteket i Bodø. Hun er ugift, har ingen barn, men hun har en golden retriever og mange gode venner. En av vennene har lenge jobbet som verger for nylig bosatte flyktninger. Han har fortalt at han synes dette er en givende oppgave han kan gjøre på fritiden. Linda bestemmer seg for å prøve det samme, men det viser seg at det for tiden ikke er behov for flere verger. I stedet får hun et tips om at kommunen har behov for flere tilsynspersoner for barn som bor i fosterhjem. Hun kontakter kommunen og settes over til barnevernet. De bekrefter at det er behov for flere tilsynspersoner. Linda får beskjed om at hun i første omgang kan melde seg på fosterhjemskolen, et kurs barnevernet i Bodø har for alle som ønsker å være fosterhjem, eller på annet vis være oppdragstaker for barnevernet i kommunen.

Etter gjennomført kurs og en samtale med leder i barnevernet, signerer hun kontrakt som oppdragstaker i kommunen. I forbindelse med dette må kommunen innhente vandelsattest. Så, etter noen dager, tar barnevernet kontakt igjen. De har tre oppdrag til Linda. En av kommunens tidligere tilsynspersoner som har utført slike oppdrag i en årrekke har vært nødt til å trekke seg tilbake på grunn av helseutfordringer. Det er nå tre barn som er bosatt i fosterhjem i Bodø som ikke har tilsynsperson. Barnevernet ønsker at Linda skal være tilsynsperson for alle tre. To av barna er det Bodø kommune selv som har saksansvar for. De gir selv veiledning og oppfølging av fosterhjemmet, følger opp barnas utvikling og de følger opp foreldrene. De trenger imidlertid en oppdragstaker, en som ikke er ansatt i barnevernet, som kan føre tilsyn med barna. Det tredje barnet kommer opprinnelig fra Tromsø. Hun er 17 år og heter Elisa. Hun har bodd i det samme fosterhjemmet siden hun var 2 år gammel. Barnevernet vurderer at hun har det veldig godt i fosterhjemmet, som består av en lærer som heter Randi og en ingeniør som heter Arvid. Siden det er barnevernet i Tromsø som har saksansvar, har ikke Bodø kommune ansvar for annet enn å engasjere tilsynsperson og følge opp at tilsynspersonen sender inn korrekt utfylte rapporter. For alle tre barna i fosterhjem skal det gjennomføres minimum 4 fosterhjemsbesøk i året. Det blir registrert at tilsynene er gjennomført etter hvert som det kommer rapporter fra tilsynspersonen. Blir ikke dette gjennomført vil det bli registrert som lovbrudd hos barnevernet.

Linda får et sammendrag av sakene knyttet til de tre barna hun skal være tilsynsfører for. Fra nå av vil hun ha en viktig rolle for disse barna. Hun tenker på hva hun kan komme til å møte. Hva vil barna komme til å fortelle? Vil de ønske å snakke med henne? Hun tenker også på foreldrene. Det må være forferdelig å miste omsorgen for sine egne barn, uansett hvor nødvendig det er.

Linda bestemmer seg for å ta kontakt med Elisa først, hun er den eldste av de tre og Linda tenker at det kanskje blir lettest å snakke med henne. De andre to er bare 4 og 7 år, noe som kanskje kan gjøre det vanskeligere å snakke med dem? Linda ringer og presenterer seg. Elisa sier hun er litt lei seg for at ikke Ragnvald, den forrige tilsynsføreren, kunne fortsette. Men kanskje kan det være spennende å få kontakt med en dame, som ikke er fullt så gammel. Neste dag møtes de på En Kopp Café, etter forslag fra Elisa. Hun er vegetarianer, og vet at de har vegetarvennlig meny der. Elisa forteller om at hun spiller kornett i skolemusikkorpset og at hun går på musikkskole. Hun forteller at hun trives godt i fosterhjemmet og at hun ser på Randi og Arvid som sine foreldre, hun kan ikke huske noe annet. Hun forteller om samværene hun har med sin biologiske mor, Marthe, hver måned. Linda aner at kontakten med mor ikke er ukomplisert, men Elisa vil ikke snakke mer om det denne gangen. Kanskje neste gang?

Etter møtet må Linda skrive rapport til barnevernet. Men hva skal hun skrive? Rapporten skal skrives inn i Lindas Min Side, hun kan gjøre dette gjennom en app på telefonen. Hun skriver at tilsyn er gjennomført, beskriver samværet og lukker skjema. Rapporten registreres nå automatisk i barnevernets IT-løsning og den kan leses der.

Vedlegg 9.3: Bosetting av enslig mindreårig

Christoffer er på jobb på Omsorgsenheten i Trondheim. Her jobber han som kontaktperson for enslige mindreårige flyktninger som bosettes i kommunen. Trondheim kommune har valgt å følge opp enslige mindreårige etter r. Dette for å sikre tilstrekkelig barnefaglig kompetanse på området og for å sikre at de får like gode rettigheter som alle andre barn og ungdom som trenger hjelp fra det offentlige. Christoffer har lang erfaring fra ordinært barnevern i kommunen. En del ting er likt, men noe er annerledes når det gjelder saksbehandlingen. Christoffer er imponert over hvor godt mange av barna og ungdommene klarer seg og hvor ressurssterke de kan være, til tross for alle vanskene de har opplevd. De fleste omfavner tilgangen til ting vi i Norge tar for gitt. Mulighet til å gå på skole er noe mange ikke har hatt.

I dag skal Christoffer møte en ungdom som heter Mehmet for første gang. Mehmet ankom Trondheim i går. Han ble mottatt av miljøterapeuter fra bofellesskapet Rosendal. Før møtet ser Christoffer over saken igjen og forbereder seg på møtet. Han ser over papirene fra omsorgssenteret Kirkenær, som er drevet av Bufetat. Mehmet har bodd på omsorgssenteret i nesten ett år mens han har ventet på behandling av asylsøknaden. Christoffer leser at han har vært ukonsentrert og at han har sovet dårlig i tiden hvor han ventet svar på asylsøknaden. Når han endelig fikk oppholdstillatelse, var han lettere til sinns en periode, før han begynte å vise utålmodighet og usikkerhet rundt hvor han skulle flytte og hvordan det ville bli der. Christoffer ser at de tre vennene han reiste sammen med fra Afghanistan alle er bosatt andre steder i landet. Mehmet ble den siste som ble bosatt. Det står lite om familien i dokumentene, men det står at han folkegruppen som kalles Hazara. Christoffer vet at dette er en folkegruppe som ofte er utsatt for vold og undertrykkelse, særlig fra Taliban. Mehmet skal ha vært til stede når hans far ble drept i et bombeangrep, men han ikke vært villig til å snakke om det som skjedde.

I møtet med Mehmet har det også kommet en verge som er oppnevnt av Fylkesmannen samt to miljøterapeuter fra Rosendal bofellesskap og en tolk. Christoffer vil gjerne møte gutten på en god måte, men undrer på hvordan han kan løse det, når det samtidig er så mye informasjon som han må gjennomgå med ham. Han velger å starte med noe enkelt. Han har lest i dokumentene at Mehmet er lidenskapelig opptatt av fotball. Christoffer forteller at han har vært på Emirates stadium og sett Mehments favorittlag, Arsenal, spille. Mehmet får store øyne og spør ivrig om hvordan det var, han har sett den samme kampen på TV. Christoffer skryter, med god grunn, over Mehments ferdigheter i norsk. Tolken har gitt opp, praten går for fort og tolken trenger bare å oversette enkelte ord. Christoffer kan nå gå videre med møtet.

Christoffer åpner en PC og viser frem en informasjonsvideo om hvilke retter og plikter Mehmet har som bosatt i Trondheim. Etterpå gjennomgås en tiltaksplan og Christoffer forteller om hjelpen han skal få på Rosendal. Han får et sted å bo, oppfølging av miljøterapeuter som er tilgjengelig hele døgnet og han får økonomisk støtte til mat, klær, busskort og annet. Etterpå får vergen presentere seg og avtale nytt møte med Mehmet. Christoffer går videre til å demonstrere hvordan Mehmet, og vergen, kan lese all informasjon om saken på Min side. Alle dokumenter vil være tilgjengelig der, sammen med et knippe informasjonsvideoer, som Mehmet kan se når det passer. Christoffer demonstrerer også hvordan Mehmet kan ta kontakt gjennom min side. Mehmet blir litt unnnvikende i blikket, han forteller at han har lært ganske mye norsk muntlig, men er dårlig på å lese og skrive. Han aldri har gått på skole før han kom til Norge. Videoene kan han se og forstå, men lesing av dokumenter, samt å skrive meldinger til Christofer blir vanskelig. Christoffer forslår at vergen og personale på Rosendal kan hjelpe ham med dette fremover. Til slutt i møtet avtaler Christoffer og Mehmet at de skal møtes igjen om tre måneder. Videre vil de fortsette å møtes med samme intervall for at Christoffer skal kunne følge opp at Mehmet får den hjelpen han trenger. Christoffer sier at Mehmet alltid kan ta kontakt hvis det er noe han lur på.

Vedlegg 9.4: Beskyttet tilsyn

Line er en erfaren kontaktperson i barnevernstjenesten i Kristiansand kommune. Hennes oppgaver innebærer blant annet å vurdere innkomne saker. Hun behandler mange bekymringsmeldinger til daglig,

men i dag har hun fått en henvendelse fra en mor, Ingun, som viser til et pålegg om å iverksette beskyttet tilsyn ved samvær mellom henne og datteren Eira. Hun har med seg Tingrettens domsslutning det kommer fram at Eira sin pappa, Eirik, har fått den daglige omsorgen for Eira. Tingretten har konkludert med at Ingun ikke har tilstrekkelig omsorgskompetanse til å ivareta del av omsorgen. Faktisk beskriver tingretten at de anser at Eiras utvikling kan komme til å ta skade av uregulert kontakt med sin mor. Line ser ikke noen grunn til å opprette barnevernsundersøkelse på grunnlag av pålegget fra Tingretten. Slutningen beskriver et godt samspill mellom Eirik og Eira og en far som er godt i stand til å ivareta barnets behov. Line henlegger meldingen og oppretter saken på Ingun. Deretter tar hun kontakt med Eiras far for å planlegge samværet.

Line sjekker med omsorgsavdelingen på kontoret om de har en tilsynsperson som kan benyttes og får tilbakemelding om at de har benyttet Kirkens bymisjon tidligere med godt resultat. De sender gode rapporter fra dem og er godt fornøyd med hvordan både barn og foreldre har blitt ivaretatt både før, under og etter samværet. Tiltaket har i tillegg gode rutiner og ivaretagelse av sikkerhet og de har mange ganger grepet inn i situasjoner når forutsetningene for samvær har blitt brutt. I tillegg har de lokaler som er svært godt egnet til formålet, der det er enkelt å trygge barn dersom noe uforutsett skulle skje. Hvis samværsforeldre skulle opptre på et vis som gjøre barn utrygg, vil tilsynsperson kunne skjerme barnet i et annet rom og avslutte samværet.

Etter å ha vurdert saken, gjør Line avtale med Kirkens Bymisjon, Ingun og Eirik om at Tingrettens kjennelse om samvær med beskyttet tilsyn med 2 timer, 6 ganger i året skal starte om to uker. I avtalen fremgår det at barneverntjenesten skal ha rapporter fra samværene og at barnevernet skal kontakte Eirik dersom det oppstår uønskede hendelser. Dersom det skjer, kan Eirik fremme ny sak for Tingretten hvor han eventuelt kan kreve at det ikke lengre skal være samvær mellom Eira og Ingun.

I møtet der avtalen blir laget forteller Eirik hva som ligger til grunn for Tingrettens slutning. Han og Ingun hadde kjent hverandre relativt kort tid før hun ble gravid med Eira. Ingen av dem hadde barn fra før og de gledet seg til de skulle bli foreldre. En stund etter fødselen merket Eirik at Ingun ikke alltid var så oppmerksom på barnet som hun burde være. Under mors permisjon kunne han oppleve at Ingun ikke responderte når Eira gråt. Han ble mer og mer urolig for å dra på jobb og etter hvert kunne han ofte finne Ingun sovende i senga, mens Eira gråt intenst i et annet rom. Sulten og med full bleie. Etter hvert hadde han begynt å dra hjem fra jobb flere ganger om dagen, for å forsikre seg om at ting gikk bra. En dag han kom hjem fant han igjen Eira gråtende. Denne gangen var imidlertid Ingun i samme rom og når Eirik forsøkte å snakke med henne, responderte hun ikke sammenhengende og Eirik kunne ikke forstå hva hun snakket om. Han ringte legevakta og Ingun ble innlagt samme dag. Siden har Ingun vært innlagt i psykiatrien, ute av stand til å ta vare på verken seg selv eller datteren. Far bestemte seg for å avslutte forholdet til Ingun og han stilte krav om å få ha omsorgen for datteren alene i det som ble en barnefordelingssak i Tingretten. Ingun bekrefter det Eirik sier at hun er fornøyd med å møte sin datter på denne måten. Hun ønsker ikke å påføre Eira unødig belastning og forstår at hun har en sykdom som gjør at hun trenger mye hjelp.

Tre uker etter at beslutningen ble fattet, mottar Line digital rapport fra Kirkens Bymisjon. Første samvær har blitt gjennomført uten problemer. Ingun har møtt som hun skulle. Eira viste reservasjon ovenfor moren, men hadde etter hvert nærmet seg henne forsiktig.

Vedlegg 9.5: Forebyggende arbeid i kommunalt barnevern

Monica er miljøterapeut og ungdomsarbeider i uteseksjonen, Stavanger. Uteseksjonen jobber med forebyggende arbeid rettet mot ungdom i kommunen. Monica kan noen ganger jobbe aktivt som del av barneverntiltak rettet mot enkeltungdommer. I dag har hun imidlertid samtale-/aktivitetsgrupper for ungdom sammen med helsesøster på Tastarustå ungdomsskole. Ungdommene som deltar i denne gruppen har ikke barnevernssak, men har utfordringer som man ønsker å hjelpe dem med før vanskene potensielt utvikler seg til å bli så alvorlig at det må sendes bekymringsmelding til barnevernet.

Monica loggfører og dokumenterer arbeidet hun gjør i gruppa i IT-løsningen. Hun har imidlertid ikke adgang til å se aktive barnevernssaker, med mindre hun har blitt gitt tilgang i en sak hun skal utføre tiltak i.

Monica jobber også med ungdommer som har svært høyt skolefravær og som står i fare for å falle helt ut av skolen. En av disse, Markus, deltar i samtalegruppa i dag. Monica er glad for å se ham, hun var usikker på om han ville møte. Monica har fulgt ham tett over en ganske lang periode. Markus har alvorlig høyt fravær og Monica vurderer at det er på grensen til at hun må sende bekymringsmelding til barnevernet. Han har imidlertid vist noen tegn til å møte oftere i det siste. Sammen med skolen har Monica foreslått endringer i opplæringen slik at undervisningen Markus får er tilpasset og spesielt interessant for ham. De har lært ham å kjenne og har funnet ut at han har lettere for å møte hvis han kan møte i en gruppe, eller alene med en lærer. Store grupper og friminutter er vanskelig. Etter hvert har Monica fått mistanke om at det kan være en mulig diagnose i autismespekteret som ligger bak Markus sin skolevegring. Skolen har derfor meldt saken til PP-tjenesten som vil utrede nærmere og eventuelt kople på Barne- og ungdomspsykiatrien.

Sammen med Markus, har Monica laget et skjema i IT-løsningen. Der vises statistikk over oppmøte på skolen. I stedet for å fokusere på manglende oppmøte, fokuserer hun på statistikken som viser økning i oppmøte. Markus viser seg å være opptatt av denne statistikken og han blir motivert av den. Markus sine foreldre er veldig fornøyd med at ting går bedre. Monica har i utgangspunktet ingen bekymring for foreldrenes omsorgskompetanse og tror de vil klare å snu dette med litt hjelp.

Informasjonen Monica lagrer om Markus og hans familie i IT-løsningen kan være med på å danne en bekymringsmelding til barnevernet, dersom det blir nødvendig. Hvis ikke, kan den slettes, noe foreldene har fortalt at de ønsker.

Monica bruker også IT-løsningen til å kommunisere med samarbeidspartnere med. Hun kan sende og motta digital post og hun kan publisere informasjon til de hun jobber med. I dag deler hun en link til en informasjonsvideo om autisme med foreldrene til Markus. Foreldrene ønsket denne informasjonen, for å se om det er noe de kjenner igjen i forhold til Markus.

Vedlegg 9.6: Barnevernledelse

Reidun er barnevernsleder for bydel Sagene i Oslo. Det har hun vært siden 2009. Hun trives i jobben og synes det er spennende å være tett på "hverdagsheltene" som jobber med å bidra til at samfunnets mest sårbare barn får bedre muligheter i livet. I dag er det fredag og Reidun gleder seg til helgens skitur på hytta, sammen med sin kone Grete. Når hun har åpnet sin Mac og logget seg på IT-løsningen, får hun opp 3 varsler.

I det første varslet står det at teamleder Camilla er sykemeldt i en måned. Reidun visste at Camilla hadde vært utsatt for en sykkelulykke og nå viser det seg at hun har knekt et kragebein. Reidun legger inn sykemelding og Camilla blir fraværsmarkert i kalenderen, noe som gir Reidun en mulighet for å kunne omfordele hennes saker. Kalenderen hennes hentes frem i teammøte sammen med de andre i hennes team, slik at teamet kan følge opp Camillas saker der det trengs.

I det andre varslet, står det at det er 4 nye saker klare til fordeling. Reidun undersøker hvor mange saker de ansatte har. Hun prøver å finne ansatte som har kapasitet til å starte nye barnevernundersøkelser og som samtidig har kompetanse som passer med problemstillingene som bekymringsmeldingene omhandler. Hun sjekker aktuelle ansattes kalender, for å se litt nærmere på hvor mye de har planlagt de neste tre månedene. Reidun vet at antall saker en ansatt har ikke trenger å bety alt i forhold til hvilken kapasitet de har. Ofte kan enkeltsaker kreve svært mye arbeid, mens andre krever relativt lite. En av de nye sakene er en alvorlig melding, hvor det fremkommer at det er mistanke om at en liten gutt utsettes for vold. Hun ønsker at Camilla skal jobbe med denne, men setter den på Morten, i hvert fall fram til Camilla er tilbake på jobb. Så sender Reidun forslag til fordeling av saker til Mari, som er Camillas stedfortreder. Hun vil kunne fordele sakene annerledes hvis det er nødvendig, hun vil også gi riktige tilganger til sakene.

I saken hvor det er mistanke om vold, må det gjøres en hastevurdering. Reidun avtaler at Mari innkaller alle som er tilgjengelig i teamet til klokken 10.00. De vil da gjennomgå saken i tråd med barnevernfaglig kvalitetssystem og gjennomføre samtaler med gutten, foreldre og guttens barnehage. I løpet av dagen vil de kunne ta stilling til om barnet trenger å beskyttes gjennom hastetiltak, eller om han er trygg frem til saken kan undersøkes bredere og i mer detalj.

Tredje varsel som Reidun får, sier at det er 6 undersøkelser som bare har 2 uker igjen av den lovpålagte fristen for gjennomføring av barnevernundersøkelser. IT-løsningen varsler om alle potensielle fristbrudd i god tid, slik at det kan gjøres grep for å overholde frister. Det viser seg at alle 6 varslene gjelder samme familie. Reidun snakker med Truls, som er kontaktperson i den aktuelle saken. Han forteller at det har tatt tid å gjennomføre tilstrekkelig med samtaler med alle i familien, men at saken er ferdig utredet. Tiltak er foreslått og godtatt av familien, tiltak er bestilt og beskrevet i tiltaksplan. Det eneste som mangler nå er å skrive vedtakene om hjelpetiltak.

Reidun tar en arbeidslunsj med Tove, som er kontorleder. Tove gjennomgår økonomirapporten for januar. Etterpå bruker Reidun sin rapport, sammen med annen nøkkelinformasjon hun får i IT-løsningen, til å sette opp månedsrapport og prognoser. Dette vil vise bydelsledelsen hvordan tilstanden er i barnevernet og hvordan det ligger an i forhold til budsjett. Etter dette henter Reidun opp alle vedtak og dokumenter som trenger hennes godkjenning. Reidun foreslår endringer til en av kontaktpersonenes forslag til vedtak. De øvrige vedtak og dokument godkjenner Reidun digitalt.

På slutten av dagen drar Reidun på møte med bydelsdirektør og økonomisjef med sammensatte rapporter og prognoser. Mens møtet pågår, får Reidun et varsel på mobiltelefonen. Gruppen som jobbet med å hastevurdere bekymringsmeldingen vedrørende mulig vold mot en gutt, har konkludert med at gutten trenger beskyttelse. Reidun tar opp saken på sin Mac, og setter seg inn i nøkkelinformasjonen i saken. Hun kan se hvilken informasjon som er vektlagt av teamleder, hvilke beslutningsalternativer som er vurdert og hvilket som er vurdert å være det beste for barnet. Det er en tante som kan ivareta gutten inntil videre undersøkelse er gjennomført og det kan gjøres vurdering av hva som vil være til beste for gutten på lengre sikt. Politiet vil også bli involvert, ettersom det er snakk om potensielt straffbare forhold. Forslag til vedtak er satt opp av teamleder. Reidun godkjenner vedtaket. Prognosen som legges frem for bydelsdirektør og økonomisjef oppdateres automatisk i samme øyeblikk som vedtaket er godkjent. Reidun avslutter møtet og kan endelig ta helg.

Vedlegg 9.7: En mors møte med barnevernet

Marthe var bare 16 år når hun ble gravid. Når hun fylte 17 ble hun mor til Elisa. Når Elisa var litt over 1 år, sendte barnehagen en bekymringsmelding til barneverntjenesten. Mor fikk greie på dette gjennom et brev som kom til hennes innboks i Min Side. Brevet var fra barnevernet, de hadde besluttet at det skulle opprettes barnevernundersøkelse for å se om Marthe kunne gi Elisa tilstrekkelig omsorg. Marthe ble sjokkert og redd. I barnehagen hadde personalet gitt snakket om at de var litt bekymret for Elisa, men Marthe hadde vært tydelig på at hun ikke vill ha noe med barnevernet å gjøre. Marthe husker at hun snakket med noen i barnevernet når hun selv var barn. Foreldrene hadde ofte truet henne med at barnevernet kommer og tar henne dersom hun ikke oppfører seg. Hun var aldri kontakt med barnevernet mer enn den ene gangen, men frykten glemmer hun aldri. Nå skulle hun møte barnevernet som mor for sitt eget barn og hun grudde seg voldsomt.

I første møte med barnevernet forteller kontaktpersonen Camilla om hva som skal skje i undersøkelsen og at det ville komme informasjon i Min Side etter hvert. Camilla forteller også om partsrettigheter og spør om Elisa har kontakt med sin far. Marthe sier hun er alene om omsorgen og foreldreansvaret og at Elisa aldri har møtt sin far. Marthe vet at far er voldelig og hun har aldri fortalt ham at han har blitt far. I bekymringsmeldingen var det lagt fram mistanke om rus og Camilla foreslår at Marthe skal ta rusprøver for å kunne motbevise dette. Marthe tenker seg om, hun vet at hvis de tester i dag, vil prøven neppe bli ren. Hun

går med på prøvetaking fra og med neste uke og lover seg selv å holde seg ren framover. Hun har brukt rusmidler tidligere, men sluttet når hun ble gravid. Etter fødselen har det likevel vært noen ganger hun har brukt. Kanskje flere ganger enn hun liker å tenke på. Camilla forteller at prøvesvarene vil komme digitalt til barnevernet fra sykehuset. Prøvesvarene vil igjen deles med Marthe.

Camilla forteller at undersøkelsen skal gjøres på under 3 måneder, men at det normalt går mye raskere, i praksis kanskje bare 4 uker. I den perioden vil barnevernet snakke mer med Marthe, med Elisa og de vil innhente informasjon fra barnehage, helsestasjon, politiet og fastlegen. Marthe er bekymret for hva legen vil si. Hun har jo fortalt ham om rusproblemene i den tro at han har taushetsplikt, kan han virkelig fortelle om det til barnevernet likevel?

Allerede neste uke blir Marthe oppringt og bedt om å møte på barnevernets kontor med en gang. Marthe vet at dette ikke blir bra. Hun har allerede sett prøvesvaret fra sykehuset. Positiv på amfetamin. Elisa blir plassert i beredskapshjem allerede samme dag. Marthe ønsker at Elisa skal plasseres hos sin mormor, men Camilla forteller at de har sett på barnevernssaken som i sin tid var knyttet til Marthes omsorg. Camilla beklager samtidig at Marthe ikke fikk hjelp den gangen, men lover at de vil hjelpe Elisa bedre. Mor får se akuttvedtaket som er skrevet av Camilla, signert barnevernleder Reidun. Det er vanskelig å lese. Det står at Elisas utvikling står i akutt fare fordi mor ikke klarer å yte tilstrekkelig omsorg for henne. Marthe anbefales å skaffe seg en advokat. Hun kan anke akuttvedtaket til Fylkesnemnda. Camilla forteller at det er besluttet å fremme forslag om omsorgsovertakelse og at det er der de vil bestemme om Marthe mister omsorgen for Elisa på lengre sikt. Marthes verden raser sammen. Camilla avtaler at hun vil kontakte Marthes fastlege og at hun vil ta kontakt med Marthe senere i dag for å følge henne opp i den vanskelige situasjonen.

Etter en vanskelig prosess i Fylkesnemnda besluttes det at Marthe mister omsorgen for Elisa. Elisa skal vokse opp i fosterhjem og Marthe får kun treffe datteren 2 timer annenhver måned, da med tilsyn for å påse at hun ikke er ruset. Marthe vil følges opp av barnevernet videre. Marthes advokat anbefaler Marthe å samarbeide med dem videre. Dersom hun klarer å slutte med rusmidler og gjør ting riktig framover, vil det alltid kunne være en mulighet for at hun kan kreve at omsorgen tilbakeføres til henne. Barnevernet kan også komme frem til at det beste for Elisa er tilbakeføring til mor. Marthe bestemmer seg for å gjøre alt hun kan for at samværene med Elisa blir bra. Hun har kanskje mistet omsorgen for Elisa, men hun vil aldri slutte å være mor.

I tiden framover vil det være Marit som er kontaktperson i saken. Hun vil følge med at Elisas utvikling går rett vei og hun vil veilede fosterhjemmet. Marit vil ha jevnlig samtaler med Marthe fremover, både for å fortelle litt om hvordan det går med Elisa og for å se hvordan det går med Marthe. Marthe får all informasjon i Min Side, inkludert møteinnkallinger og oversikt over tid og sted for samvær. Hun kan også sende meldinger direkte til Marit om hun ønsker det.

Vedlegg 9.8: Gjennomgang og klargjøring ved krav om innsyn i mappe

Mandag 20. mars 2023 får Ragnhild en henvendelse på telefon fra Oliver. Ragnhild jobber på mottaket i barneverntjenesten i Bærum kommune. Oliver forteller at han har hatt sak hos barnevernet i Bærum og at han bodde i fosterhjem frem til han ble 18 år, i 2008. Oliver forteller at han i forbindelse med at han skal bli far, har tenkt mer og mer på hva som egentlig skjedde i barndommen. Han har ikke hatt kontakt med sine biologiske foreldre siden han var 18 og han hadde kun sjeldne samvær med dem fra han kom under barnevernets omsorg når han var 5 år. Han har i dag fortsatt nær kontakt med sine fosterforeldre, som han anser som sine foreldre. Han ber nå om å få innsyn i barnevernssaken sin for å kunne forstå mer om hva som skjedde og hvorfor.

Ragnhild har jobbet i Bærum barneverntjeneste siden 2006, men kan ikke huske saken til Oliver. Hun søker i IT-løsningen og finner alle dokumenter knyttet til Oliverts sak der. De eldste dokumentene er skrevet med skrivemaskin. Ragnhild finner også en del håndskrevne dokumenter. Hun finner intet kort sammendrag av

"Dette er saken" i IT-løsningen, slik det pleier å stå i nyere saker. Hun er derfor nødt til å lese dokumentene for å finne ut noe mer. Hun forteller dette til Oliver. Oliver sier han ikke synes det er nødvendig for Ragnhild å sette seg inn i saken, han har rett på innsyn og han ber om at Ragnhild bare deler dokumentene i Olivers Min Side. Ragnhild forklarer at saken kan inneholde opplysninger om foreldrene, som han ikke har rett til innsyn i. Siden saken er så gammel, kan hun ikke sensurere informasjon han ikke skal ha tilgang til automatisk, slik man kan med nye saker. Hun må gjennomgå innholdet manuelt ved å lese på skjermen og sensurere dem der. Siden en del av dokumentene er håndskrevne, er det i tillegg vanskelig å søke opp tekst som kunne satt henne på sporet av innhold Oliver ikke får lese. Ragnhild sier hun trenger noen timer før hun kan dele dokumentene han har rett på innsyn i på Min Side.

Ragnhild leser dokumentene på skjermen sin. Det er mange dokumenter og det tar tid. Gjennom IT-løsningen markerer hun områder i teksten som omhandler ting Oliver ikke skal ha tilgang, som for eksempel en komplett sykdomshistorikk fra mors lege. Når hun er ferdig å sensurere, deler hun alt Oliver har tilgang til slik at han kan lese dem i Min Side. Hun sender samtidig en melding til ham om at han gjerne må ta kontakt hvis han trenger å spørre om noe av det han leser og ønsker ham lykke til videre.

Vedlegg 9.9: Hjemmebesøk med barnevernfaglig observasjon

Camilla forbereder seg til hjemmebesøk hos familien til Feysal, sammen med sin kollega Morten. Det har kommet bekymringsmelding hvor det fremkommer bekymring for om Feysal blir utsatt for vold. Camilla har allerede gjennomført samtaler både med Feysal og foreldrene. I tillegg har hun innhentet informasjon fra skole, politi, helsestasjon og fastlege. Ingenting tyder på at det er snakk om alvorlig vold, men at foreldrene til en viss grad har vært fysiske i forbindelse med grensesettingsituasjoner. Det dreier seg tydeligvis om klaps på kinnene. Det er ingenting som tyder på at det er en type fysisk vold som Feysal kan ta fysisk skade av, men Camilla vet at denne formen for «oppdragervold» likevel er noe som kan påvirke Feysal negativt. Det er uansett ulovlig. Når foreldrene ble kjent med dette, fortalte de at de ville endre praksis umiddelbart. De ønsker imidlertid hjelp for å finne andre metoder for å sette grenser og Camilla tenker det kan være aktuelt å tilby hjelpetiltak i forhold til dette.

Før Camilla avslutter undersøkelsen, vil hun altså se familien sammen i hjemmet. Camilla har vært på mange slike observasjoner. I begynnelsen var det vanskelig, både faglig og fordi situasjonen opplevdes merkelig og kunstig. Etter hvert har hun fått mer erfaring og hun får hjelp fra IT-løsningen i forhold til både planlegging og gjennomføring av observasjonen. I planleggingen snakker hun med Morten. Hva er det de vil fokusere på? De blir enige om at de vil se familien i situasjoner som kan innebære en viss grad av grensesetting. De velger å avtale med foreldrene at de skal besøke hjemmet mens Feysal skal gjøre lekser. Men hva skal de se etter helt konkret? De ser gjennom forslag i IT-løsningen. De velger ut noen spørsmål:

- Hvordan er blikkontakten mellom barn og foreldre?
- Hvordan klarer foreldrene å «tone seg inn» på barnet?
- Viser foreldrene varme ovenfor barnet?
- Tar foreldrene utgangspunkt i barnet?
- Er barnet klamrende, avvisende, likegyldig eller trygg på sine foreldre?
- Virker familien å ha godt innarbeidede rutiner omkring lekkesituasjonen?
- Setter foreldrene rimelige grenser og framstår de som konsekvente?

Hvert av spørsmålene har underpunkter som de kan studere nærmere. De valgte spørsmålene legges inn, slik at de kan hentes opp på et nettbrett Camilla vil ta med seg.

Når dagen for observasjonen har kommet, møtes de av overstrømmende og hyggelige foreldre. De har akkurat spist middag. Leiligheten er gullende ren. Camilla fortalte på forhånd at de ikke er opptatt av renhold, men forstår godt at familien vil vise seg fra sin beste side. Under gjennomføringen av observasjonen er begge foreldrene involvert i Feysals leksearbeid. Som avtalt på forhånd, noterer Camilla i nettbrettet på et

slikt vis at spørsmålene de valgte i planleggingen blir besvart etter hvert. Morten konsentrerer seg kun om å observere. Han vil kunne komme med innspill til det Camilla noterer etterpå. Etter observasjonen takker Camilla og Morten for seg. Camilla sier til foreldrene at dette gikk bra og at de ikke har noe å bekymre seg for. I bilen tilbake til kontoret, leser Morten over det Camilla har notert mens Camilla kjører. De diskuterer hva de har sett og Morten redigerer litt. Når de er ferdig, kan foreldrene lese referatet i Min Side, dersom de ønsker det. Camilla og Morten er enige i at det er godt mulig at Feysal ikke får hjelp til leksene av to engasjerte foreldre på en gang, hver eneste dag. Foreldrene viser likevel tydelig at de har gode ferdigheter i forhold til samspill med Feysal og dét er det viktigste.

Vedlegg 9.10: En arbeidsdag i barnevernvakta

Svein er på jobb i barnevernvakta i Trondheim. Det er søndag ettermiddag og det snør tett utenfor kontoret. Det har vært en relativt rolig helg og Svein krysser fingrene for at det fortsetter slik frem til vaktskiftet om 4 timer. Han er på jobb med to kolleger og vet at det raskt kan bli hektisk, særlig ettersom vakta dekker et stort geografisk område fra Nordmøre i sør, og til langt nord og øst i Trøndelag. Så ringer telefonen. En kvinne fra Meråker ringer og forteller at hun har hørt jevnlig runder med intens barnegråt i nabohuset. Slik har det vært siden tidlig morgen og hun er nå veldig bekymret. Hun hadde til slutt søkt på internett for å finne råd, og hun hadde da funnet nummeret til Alarmtelefonen for barn og unge. Der satte de henne over til barnevernvakta i Trondheim. Kvinnen sier hun ikke kjenner naboen og at de ikke har bodd der lenge. Hun har hørt rykter om at de har flyttet til bygda fra Trondheim. Hun sier hun tidligere har reagert på hvordan foreldrene har sett slitne ut, og at barnet, en jente på rundt 6 år, ofte har vært tynnkledd. Kvinnen sier hun ikke tør å ringe på hos naboen. Svein søker i barnevernets IT-løsning og finner en avsluttet sak om noen som nylig flyttet fra Trondheim til Meråker. En jente på 5 år som heter Eira. Han tar nødtilgang slik at han kan lese saksdokumentene. Det har vært aktiv barnevernssak i Trondheim frem til Eira og foreldrene flyttet til Meråker i april samme år. Det var mistanke om rusproblemer hos foreldrene, men foreldrene hadde avslått alle tilbud om oppfølging og tiltak fra barnevernet. Saken ble avsluttet som følge av dette og familien flyttet samtidig til Meråker. Svein skjønner at dette kan være alvorlig. Han noterer adressen fra kvinnen som ringte og snakker med sine kolleger, Bodil og Hanne. De blir raskt enig om at Svein og Hanne skal ta turen til Meråker, mens Bodil kontakter lensmannen i Meråker.

Turen til Meråker er lang, over en times kjøring på sommerføre, men nå er det tett snøvær, dårlig føre og dårlig sikt. Hanne kjører så raskt som det lar seg gjøre, mens Svein leser sakspapirene som finnes om Eira på nettbrettet. Han leser at mors fastlege har uttalt at han mistenker at mor har blitt utsatt for vold fra Eiras far. Både mor og far har benektet dette i samtale med barnevernet. Han finner telefonnummer til begge foreldrene. Svein forsøker å ringe, men får ikke kontakt med noen av dem. Bodil ringer mens de er halvveis til Meråker. Lensmannen er opptatt med et oppdrag på Fosen og har ikke anledning til å komme på kort varsel. Hun ber barnevernvakta ringe politiet, dersom det viser seg å være nødvendig.

Framme i Meråker finner de frem til riktig adresse, ved hjelp av kartfunksjonen på nettbrettet. Det er ganske mørkt i huset og de fleste vinduer er dekt av gardiner. De ringer på, men ingen svarer. Plutselig ser de en jente som står i vinduet ved døren. Hun er tynnkledd, ser ustelt ut og har store røde ringer under øynene. Svein spør gjennom vinduet om hun kan hente mamma eller pappa, men hun rister på hodet. Svein ber henne låse opp døra, noe hun prøver på, uten å lykkes. Hun sier hun heter Eira. Svein snakker med henne og prøver å oppmuntre henne mens Hanne ringer politiet. Etter en halv time kommer politiet og de bryter opp døra. Svein og Hanne stålsetter seg før de går

inn. Det er mørkt, fullt av søppel og det lukter vondt. Mens Svein setter seg ned og snakker med Eira, går Hanne inn sammen med politiet. De finner mor sovende på sofaen. De vekker henne, hun sier hun er syk, men er åpenbart sterkt ruset. Det ligger brukerutstyr på bordet ved siden av henne. Far er ikke hjemme, mor sier han er i Sverige. Etter en kort telefonsamtale med Bodil, besluttes det at Eira må hasteplasseres. Bodil sier hun vil skrive vedtaket med en gang og at hun vil kontakte et beredskapshjem i Stjørdal som hun vet er ledig. Hanne informerer mor om at de vil ta hånd om Eira, men tviler på at mor får med seg mye av det. Politiet tar hånd om mor og vil framstille henne for legevakten i Trondheim.

På veien til Stjørdal åpner Svein nettbrettet og ser over vedtaket som Bodil har skrevet. Han legger til noen opplysninger i dokumentet, før Bodil kan dele det med vakthavende politijurist. Politijuristen godkjenner og signerer vedtaket elektronisk. Vedtaket deles så i foreldrenes Min side, men foreldrene må følges opp neste dag av det lokale barnevernet i Meråker. Fremme hos beredskapshjemmet i Stjørdal, blir de møtt av to vennlige kvinner som tar imot Eira med åpne armer. De gir henne mat og varm kakao. Når barnevernvakta forlater beredskapshjemmet, sovner Eira under en varm dyne med motiv fra Disney-filmen Vaiana.

På vei tilbake til Trondheim har det blitt natt. Svein fullfører rapporten, som deles med barnevernet i Meråker. Vel fremme på kontoret venter varm drikke og debriefing sammen med neste vakt.