



BERGEN KOMMUNE

Ekstern gjennomgang av kommunikasjon til og fra barnevernet

Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold
21. august 2024

BAKGRUNN



Azets Consulting AS har gjennomført en ekstern kartlegging av sårbarheter knyttet til kommunikasjonen til og fra barnevernet.



Kartleggingen ble utført i tidsrommet oktober 2023 – mai 2024 på bestilling fra byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold.



Bakgrunnen for bestillingen var at Bergen kommune på kort tid hadde flere uønskede hendelser i kommunikasjonen til og fra barnevernstjenesten på systemnivå relatert til daværende fagsystem og Altinn.








Gjennomgangen har vært avgrenset til barnevernstjenesten.

Den er gjennomført ved dokumentanalyser, intervjuer og workshops, oppslag i kommunens kvalitetssystem BkKvalitet og flere oppfølgingsmøter.



HOVEDFUNN

Rapporten kategoriserer funn knyttet til risiko og sårbarhet i kommunikasjon til og fra barnevernet i fem kategorier.

-  1. Mange kanaler inn (kommunikasjon TIL)
-  2. Lav tillit til digitale kanaler (kommunikasjon UT)
-  3. Tilgjengelighet pågående saker
-  4. Omfattende kompetansebehov og begrenset kapasitet til å fylle det
-  5. Ikke automatisert saksflyt mellom interne systemer



ANBEFALINGER

Azets Consulting anbefaler følgende tiltaksområder for å bidra til redusert risiko for uønskede hendelser knyttet til kommunikasjon til og fra barnevernet:

1. Tiltak for bedre kontroll på saker som kommer inn

- Aktivere varslings ved tildeling av nye saker i BK360.
- Eliminere problemstilling med tomme enheter og tilganger i BK360.
- Økt bruk av Nasjonal portal for bekymringsmelding er for å sikre korrekt og sikker innmelding av bekymringsmelding er.

2. Enhetlige rutiner for tjenestetelefoner og tilgjengelighet

- Implementere klare regler for mobilbruk, inkludert eventuell etablering av mobilhotell, riktig bruk av viderekobling, mobilsvar og standardiserte fraværsmeldinger.

3. Sikre omfordeling av saker ved fravær

- Etablere robuste rutiner for omfordeling av saker ved fravær av saksbehandlere.

4. Kompetanse-søkende tiltak

- Styrke medarbeidernes systemkompetanse for en mer effektiv bruk av systemer og tekniske løsninger.
- Aktuelle systemer: Modulus Barn, Altinn, BK360, BkKvalitet.
- Opplæring ift. turnover, vedlikehold av superbrukerapparat

5. Oppfølging av forventninger i nytt fagsystem

- For å sikre at investeringen i nytt fagsystem gir ønsket avkastning, bør erfaringene følges opp med regelmessige gevinstevalueringer
- Dette innebærer å vurdere hva som var de opprinnelige forventningene mot hva som faktisk er oppnådd.



TILTAK IVERKSATT

- Rapporten påpeker at de ansatte i barnevernet viser et sterkt engasjement og innsats og strekker seg langt for å sikre et barnevern som har evne til å tilpasse seg og reagere på utfordringer raskt og effektivt.
- Azets Consulting trekker frem at der det har vært mulig, har etatsledelsen fortløpende iverksatt tiltak for å adressere funnene som er gjort i løpet av kartleggingen.
- Flere tiltak er allerede iverksatt:



KONKLUSJON

- Rapporten viser kompleksiteten ansatte i barnevernet må håndtere i dialog med alle aktørene i barnevernssaker. Terskelen for å komme i kontakt med barnevernet skal være lav, men det er utfordringer i hvordan de ulike kommunikasjonskanalene skal håndteres.
- Det er ikke avdekket nye overordnede systemtekniske feil i gjennomgangen.
- Barnevernet i Bergen er på en endringsreise når det gjelder å håndtere og minimere risikoer forbundet med kommunikasjon. Innføringen av det nye systemet, Modulus Barn, har markert et viktig skritt fremover.
- Vi må ta på alvor den lave tilliten til digitale kanaler blant ansatte, selv om den også må sees opp mot sakene som har vært relatert til barnevernet i Bergen de siste årene.
- Vi må være bevisst på at digitale løsninger kan ha feil og vi må ha en systematisk tilnærming til samhandlingen mellom digitale verktøy, saksbehandling og det rent barnevernsfaglige.

