



Marie Østergaard Møller

Indsatskvalitet i arbejdet med udsatte børn og familier i Familiecentret i Randers

En systematisk kvalitativ effektanalyse af Familiecentrets indsatser overfor udsatte børn og familier i 2018.

Pixiudgave

propublic

Propublic
Systematisk videnssamarbejde
og kvalitativ effektanalyse

Indsatskvalitet i arbejdet med udsatte børn og familier i Familiecentret i Randers - En systematisk kvalitativ effektanalyse af Familiecentrets indsatser overfor udsatte børn og familier i 2018. Pixiudgave

Publikationen kan hentes på www.propublic.dk

© Propublic og Familiecentret i Randers, 2019

Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt med tydelig kildeangivelse. Skrifter, der omtaler, anmelder, citerer eller henviser til nærværende, bedes sendt til Propublic.

© Omslag: Propublic

Udgiver: Propublic
ISBN: 978-87-971393-0-1
Projekt: 0001

Propublic
Systematisk videnssamarbejde og kvalitativ
effektanalyse

Propublic er en uafhængig virksomhed, hvis formål er at fremme kvalitetsudvikling samt bedre ressourceanvendelse, styring og ledelse i den offentlige sektor.

propublic

Systematisk videnssamarbejde og kvalitativ effektanalyse.
Hermodsvej 5B
8230 Åbyhøj
E-mail: propublic@propublic.dk
Telefon: 28 40 33 79

Resumé

Familiecentret i Randers har de sidste syv år arbejdet systematisk med at koble styring og ledelse bedre til deres udvikling af professionel praksis i arbejdet med udsatte børn og familier. Man har fra ledelsens side ønsket at udvikle et styringsredskab til understøttelse af medarbejdernes arbejde med udsatte børn og unge, som i højere grad er forankret i byens lokale forudsætninger for socialt arbejde, fremfor i generelle, abstrakte politisk-administrative retningslinjer for korrekt indsatsdokumentation. I nærværende pixiudgave af den overordnede rapport, kan du læse om forudsætninger og baggrunde for at koble styring og ledelse til udvikling af professionel praksis i Familiecentret i Randers, samt få overblik over de centrale analyser af hvordan det gik de børn, som blev afsluttet fra Familiecentret i 2018. I forhold til at koble styring og ledelse med udvikling af professionel praksis, viser rapporten, at systematisk individbaseret viden om sagsforløb kan give ledelsen mere nuancerede styrings- og ledelsesbetingelser for at udvikle organisationens professionelle kapacitet end via traditionel politisk-administrativ målstyring. Rapporten viser, hvad og hvor meget, der er beskrevet omkring børn og familier, herunder hvilke dele af dokumentationsfladen, som ser ud til at give særlig god viden om sagsforløb og hvilke, der ser ud til at bidrage i mindre væsentlig grad. Særligt tre forhold gør sig gældende for indsats effekt: indsatsvarighed, boligsociale forhold og professionel alliance.

Følgende er en pixiudgave af den samlede analyserapport, der er udarbejdet som et internt arbejdsredskab for Familiecentret i Randers. Nærværende pixiudgave fremstiller således de væsentligste resultater på en måde, så det ikke er muligt at identificere individuelle forhold i Familiecentret.

Du er velkommen til at henvende dig til propublic@propublic.dk eller Familiecentret i Randers med eventuelle spørgsmål.

God læselyst!

Bedre kobling af styring, ledelse og udvikling af fagprofessionel praksis

I foråret 2017 iværksatte Familiecentret i Randers en undersøgelse af deres dokumentationsveje med henblik på at kvalitetssikre et bedre samarbejde mellem myndighed, udføreområdet og de børn og familier, der modtager støtte og behandling fra Familiecentret.

Baggrunden for undersøgelsen var en ledelsesmæssig opmærksomhed på, hvorvidt familieområdets dokumentationsveje, rutiner og praksis i tilstrækkelig grad understøttede og afspejlede det arbejde med børn og familier, der fandt sted. Derudover var der et ledelsesmæssigt ønske om at forbedre medarbejdernes muligheder for at prioritere indsatsarbejdet i overensstemmelse med børn og familiers konkrete problemer, frem for alene i overensstemmelse med administrative standarder for god dokumentationspraksis. Endelig var der et ønske om at få et mere præcist ledelsesoverblik over effekten og kvaliteten af det arbejde, der udføres i Familiecentret.

Forudsætningen for at kunne omsætte disse undersøgelsesspørgsmål til konkrete analyser var et mangeårigt koncentreret arbejde med procesdokumentation og skriftlighed i udføreområdet, herunder et omfattende forløb med at organisere dokumentationsarbejdet på en fælles IT-plattform, udviklet specifikt til specialiseret socialpædagogisk indsatsarbejde (Dagbogsprogrammet, SOFUS). Tilbage i 2017 var Familiecentret således i en unik situation: Det havde efterhånden etableret gode skriftlige dokumentationsrutiner blandt medarbejdere og ledere, et fagsystem til at opbevare både standarddokumentation og individspecifikke beskrivelser af sagsforløb samt en ledelse, som prioriterede indsatsudvikling med afsæt i centrets egen viden og praksis frem for i implementering af udefrakommende dokumentationsredskaber.

Alligevel var Familiecentret ikke helt i mål: Man var gået fra at arbejde med en fagprofessionel udfordring omkring "tavs viden", dvs. hvor hver enkelt medarbejder sidder inde med unik borgerviden, til at opbevare selvsamme viden i et digitalt fagsystem. Et naturligt næste skridt blev derfor at udnytte denne eksisterende viden til at skabe overblik og forståelse for hvilke omstændigheder, indsatsforløb og situationer, der havde kendetegnet arbejdet med de børn og familier, der kom i mål, såvel som arbejdet med de børn og familier, der ikke kom i mål. Sagsmaterialet blev klassificeret og systematisk indholdskodet i et tekstanalyseprogram (NVivo). Programmet og metoden bruges til effektsporing og til at identificere hvilke sagsforløb, der repræsenterer typiske og ikke-typiske forløb, herunder hvilke egenskaber og forhold, der er unikke for de enkelte sagsforløb og hvilke der går på tværs.

Dokumentations- og analysegrundlag

Rapporten handler om den gruppe af børn og familier, der blev afsluttet i 2018. Dokumentationsgrundlaget for analysen består af bevillinger, handleplaner, børnefaglige undersøgelser, underretninger, mailkorrespondancer, myndighedsafgørelser, herunder lægejournaler, udredninger, statusrapporter og udskrivningsrapporter. Derudover består dokumentationsgrundlaget af dagbogsnotater, som bliver systematisk udarbejdet af familiekonsulenter og familiestøtter, der møder børn og familier under de forskellige indsatser og som beskriver, hvad der kendetegner mødet i forhold til en række fælles opmærksomhedspunkter. Disse opmærksomhedspunkter er bestemt af ledere og medarbejdere og er udtryk for den viden og praksis, der strukturerer indsatsarbejdet. De indbefatter beskrivelser af barnets personlighed, forældrenes personlighed, samværsrelationer, fritidsforhold og venskaber, evnen til at se barnets behov, familieforhold, netværk, skole og daginstitution, sundhedsforhold, uddannelse og beskæftigelse, udvikling og adfærd, samt generelle forhold, der bruges til at beskrive forhold, som ikke kan rummes inden for de tematisk bestemte opmærksomhedspunkter. Alle disse informationer opbevares på en fælles IT-plattform (Dagbogsprogrammet), som medarbejderne er forpligtet til at organisere sine dagbogsnotater på sammen med de øvrige dokumentationer.

I Familiecentret er der forskellige fagprofessionelle grupper, som arbejder sammen i de ni forskellige indsatssteams. Grupperne tæller psykologer, pædagoger og social- og sundhedsassistenter. Det er praksis, at der er forskel mellem hvilke medarbejdergrupper og til en vis grad også hvilke indsatssteams, der skal dokumentere hvad og hvor meget om indsatsforløbet. Således har psykologerne qua deres profession en journaliseringspligt, som hverken pædagogerne eller social- og sundhedsassistenterne har, ligesom sidstnævnte ikke har pligt til at gennemføre dagbogsnoter på "strukturarbejde", dvs. hjemmebesøg, der har en praktisk og gentagende karakter. Familiestøtterne (som hovedsagelig består af fagprofessionelle social- og sundhedsassistenter) dokumenterer således alene afvigelser fra de rutiner, der er aftalt, ligesom de sjældent er penneførere på de afsluttende ICS-rapporter. Det betyder i praksis, at den gennemførte dokumentation afspejler en vis grad af arbejdsdeling mellem medarbejderne.

Rapporten viser, at næsten halvdelen af de sager (18/41), hvor der var bevillingsinformation, er afsluttet på baggrund af én bevilling, mens resten blev afsluttet på baggrund af et bevillingsantal mellem to og 11, heraf var de 15 indsatser gennemført på baggrund af mere end fire bevillinger. Det giver muligvis anledning til at kigge på hensigtsmæssigheden af korte bevillingsperioder overfor længere bevillingsperioder, idet det kræver administrative kræfter at udstede og forlænge bevillinger. Hvis man således

kigger på, hvor mange bevillinger, der er givet i et sagsforløb, og hvor lang tid barnet eller familien har været indskrevet, så kan man se et sammenfald, der måske tegner et mønster.

Tabel 1: Sammenfald mellem indskrivningstid og bevillingstygde

		Indskrivningstid i månedsintervaller					
		0-6	07-12	13-18	19-24	>24	Total
Antal bevillinger	1	8	4	3	1	2	18
	2	1	1	1	2	1	6
	3	0	0	0	2	0	2
	4	1	0	1	0	2	4
	5	0	0	0	0	4	4
	6	0	0	0	2	1	3
	7	0	0	0	0	2	2
	8	0	0	1	0	0	1
	11	0	0	0	0	1	1
	Total	10	5	6	7	13	41

Celleindhold: Afsluttede sager fordelt på indskrivningstid og bevillingstygde. Der summeres op til 41, som var det antal afsluttede sager, hvortil der var vedhæftet bevilling(er) på sagen.

15 ud af de 18 afsluttede sager har en indskrivningstid på mindre end halvandet år, mens alle sager (med undtagelse af én sag, hvor der var otte bevillinger tilknyttet) med mere end fem bevillinger havde en indskrivningstid på mere end halvandet år. Der er således et sammenfald, men spørgsmålet er naturligvis, hvad det betyder? Hvilke problemstillinger og problemgrader havde børnene og familierne, da de blev indskrevet i Familiecentret og hvordan gik det dem? Rapporten undersøger spørgsmålene ved hjælp af effektsporing som metode.

Hvordan gik det børn og familier fra Familiecentret i 2018?

Rapportens analyser fremtiller konkrete udfald af problemer, situationer og effekter ved at klassificere og indholdskode tilgængelige effektvurderinger. Herefter spores hvilke begivenheder, problemer, egenskaber og indsats, der er gået forud for disse effektvurderinger, og ikke mindst hvilke refleksioner, overvejelser og valg de pågældende medarbejdere har beskrevet igennem de enkelte indsatsforløb. En effektsporingsanalyse bruger "backward-mapping" og dvs. den starter ved effektbeskrivelsen i den afsluttende udskrivningsrapport, fortsætter til indsatsforløbet og slutter ved selve indskrivningen (Elmore 1979: 605). Det er en metode, der forudsætter tilstrækkelig med relevant information om et problem eller et udfald. Det er sjældent muligt at gennemføre systematisk effektsporing på grund af manglende kontekstviden, manglende indsatsviden og utilstrækkelige problem- og effektbeskrivelser, men takket være det unikke dokumentationsgrundlag, som Familiecentrets medarbejdere har gennemført, er det i

dette tilfælde muligt, og denne metode vælges fremfor mere konventionelle statistiske regressionsmetoder, der ikke kan håndtere uspecificerede kontekstfaktorer.

Effektsporing i konkrete sagsforløb

Familiecentret er organiseret i ni forskellige indsats teams: Dagbehandlingsforløb, Døgn, Familier massiv, Familier samtaleforløb, Flygtninge, Sandplay, Støttet samvær, Terapeutiske forløb og Understøttende indsats. Vi så hvilke dokumentationer, der var til rådighed på sagerne i de enkelte indsats teams, ligesom de væsentligste forskelle og ligheder mellem indsatsernes typer af sager og indsatsforløb blev beskrevet. I det daglige arbejde med børn og familier arbejder medarbejderne tre forskellige steder: Hjemme hos familierne, på Døgnafdelingen og i Familiecentrets hovedsæde. Ud af de ni indsats teams, er det dog alene Døgn, hvor indsats, arbejdssted og familiernes (midlertidige) hjem er sammenfaldende. I de øvrige otte indsats teams arbejdes der ud fra hovedsædet og i familiernes hjem. Selvom der er forskellige rammer for arbejdssteder og indsats teams, så er samtlige medarbejdere forpligtet på at opsummere arbejdet i sagsforløb og vurdere udviklingen i forløbet og effekten af indsatsen for børn og familier i en afsluttende udskrivningsrapport, typisk i en ICS-skabelon.

Rapporten fokuserer på forskelle og ligheder mellem de forskellige indsats teams, og analyserer forskelle og ligheder mellem de afsluttede, individuelle sagsforløb. Den første analyse handler om at fremdrage de væsentligste dimensioner i medarbejdernes afsluttende rapporter med henblik på at kunne klassificere effekten af indsatsforløbene. Klassifikationen anvendes til at udvælge konkrete sager, der vil blive kortlagt og analyseret, og bruges til at kigge på tværs af samtlige sager for at spore tværgående årsager til indsats effekt.

Analysen identificerer tre effektdimensioner i materialet, der beskriver hvorvidt barnet eller forælderen er kommet helt (kan klare sig helt uden hjælp fra Familiecentret), delvist (har profiteret af indsats, men kan ikke klare sig helt uden hjælp fra Familiecentret) eller ikke i mål (har ikke profiteret i tilstrækkelig grad af indsats til at kunne klare sig uden hjælp fra Familiecentret).

Tabel 2: Effektvurderinger i udskrivningsrapporter

	Effektvurderinger
I mål	7
På vej	6
Ikke i mål	10
Børn og familier i alt:	23

Celleindhold: Afsluttede sager, der blev effektvurderet som "i mål", "på vej", eller "ikke i mål" i en udskrivningsrapport. Det samlede antal (23) afspejler antallet af tilgængelige udskrivningsrapporter som er lavere end det samlede antal afsluttede børn og familier (63).

Udover at klassificere de tilgængelige effektvurderinger og dagbogsnotater, blev der også gennemført en indledende klassifikation af de problemstillinger og problemgrader, som fremgik af bevillinger og handleplaner for børn og familier ved indskrivning. I forhold til at klassificere typer af problemstillinger identificeres nogle overordnede problemkategorier, som var brede og udtømmende i forhold til at kunne anvendes på samtlige sagsforløb. I samarbejde med Familiecentrets ledere og medarbejdere, blev der identificeret problemkategorier med fokus på henholdsvis forældreproblemer og barneproblemer. Følgende overordnede problemkategorier blev identificeret: Forældreproblem med at strukturere en rimelig hverdag for barn/børn blev klassificeret som "forældrestruktur", Forældreproblem med at handle og være sammen med barn/børn på en passende måde blev klassificeret som "forældreregulering", Forældreproblem med at styre fysisk, verbal eller social vold i nærheden af barn/familier blev klassificeret som "forældrekonflikt", Barneproblem med daglige rutiner og struktur blev klassificeret som "barnestruktur", Barneproblem med at handle og være sammen med andre på en passende måde blev klassificeret som "barneregulering", Barneproblem med fysisk, verbal eller social udadreagerende adfærd blev klassificeret som "barnekonflikt".

I forhold til at klassificere problemstillingernes sværhedsgrad var det igen hensigtsmæssigt at identificere nogle brede og udtømmende kriterier til (på rimelig vis) at kunne gradbestemme samtlige problemstillinger. Igen er dette en substantiel og fagspecifik klassifikation, hvis kriterier blev udledt på baggrund af input og vurderinger fra Familiecentrets ledere og medarbejdere. Samtlige problemstillinger blev gradsklassificeret efter følgende kriterier: Problemstilling, der kræver støtte til at opretholde almen livsførelse blev klassificeret som "Let", Problemstilling, der beskriver familiesituationer i krise blev klassificeret som "Mellem", Problemstilling, der beskriver familiesituationer i fare blev klassificeret som "Svær".

Udover problemstilling og problemgrad viser rapporten også, hvilke tætte netværk børnene og familierne har omkring sig til daglig og i løbet af indsatsarbejdet. Idet ingen indsats kan ses isoleret fra den tid og det rum, som børnene og familierne lever i, kan det f.eks. være væsentligt, om en nybagt mor lever et isoleret liv uden stærke støttepersoner i sit netværk, eller om et indskrevet barn lever i en kontekst med mange søskende, egne og sammenbragte med måske op til flere forældrepar og bedsteforældrepar.

Rapporten viser at de afsluttede børn og familier indskrives med forskellige problemstillinger og fordeler sig på Familiecentrets ni forskellige indsats teams. Der kan ikke spores en umiddelbar systematik imellem karaktertræk ved sagsforløbene, børns og

familiers baggrundskendetegn og effektvurderingerne. Blandt de sagsforløb, som blev effektvurderet som "i mål", viser rapporten, at der er tale om både piger, drenge og mødre, som blev indskrevet med forskellige problemgrader, men alle med forældrekompetenceudfordringer. De var indskrevet omtrent lige længe. Alle har et familienetværk, dog med varierende styrke, ligesom antallet af kontaktpersoner i Familiecentret varierer mellem to og fire.

Blandt de sagsforløb, som blev effektvurderet som værende "på vej", er der forskelle i problemgrad og problemstilling, ligesom varigheden af deres indskrivning er forskellig. Familienetværket hos de der er "på vej" er dog beskrevet som værende lidt dårligere, hvilket antyder, at de er stillet lidt svagere end de, der kom i mål, ligesom de er tilknyttet lidt færre kontaktpersoner i Familiecentret end de, der kom i mål.

Lidt under halvdelen vurderes til ikke at være kommet i mål. Det, der umiddelbart adskiller gruppen af sagsforløb, der ikke kom i mål, er, at der typisk er tale om børn og familier med svære problemgrader.

Tabel 3: Problemgrad, indsats og effekt

Indsats	Dagbehandlingsforløb			Døgn		Familier Samtaleforløb	Familier Massiv		Understøttende Indsats		Flygtninge		I alt
	Let	Mellem	Svær	Let	Svær		Let	Svær	Let	Mellem	Mellem	Svær	
Problemgrad I mål	2	0		1	2	0	1	1	0	0	0	0	7
På vej	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Ikke i mål	0	2	3	0	1	1	0	0	1	1	0	1	10
Total	3	4	5	1	4	1	1	1	1	1	0	1	23

Celleindhold: Afsluttede sager fordelt på indsats, effekt og problemgrad.

Tabel 3 viser sagsforløbenes problemgrad ved indskrivning, hvilken indsats de fik og hvordan det gik dem i forhold til målopfyldelse. Idet der er så få sager at sammenligne, er det svært at vurdere om fordelingen indikerer et mønster eller om det alene giver mening at kigge på de enkelte sagsforløb individuelt. Rapporten zoomer ind på hvilke opmærksomhedspunkter, der er blevet brugt til at beskrive forløbene med og sammenligner disse med hvilke problemgrader, børnene og familierne havde, da de startede, og med den målopnåelse, de blev udskrevet med til sidst. Rapporten viser, at det især er de børn og familier, der har svære problemer, som også beskrives mest intensivt i dagbogsnotaterne. Det gælder både for de børn og familier, som Familiecentret udskriver som værende i mål, ligesom det gælder de sager, der vurderes at være på vej og endelig også for den gruppe af børn og familier, som man ikke når i mål med. Det tyder på, at man som medarbejder i Familiecentret ikke forsøger at bruge så lidt tid som muligt på de "svære" sager, men derimod arbejder mest intensivt med disse.

I effektsporingsanalysen er samtlige dagbogsnotater gennemlæst og kodet med de kategorier og temaer, som bruges af medarbejderne i dagbogsnoterne. Rapporten fremstiller først en kondenseret beskrivelse af konkrete sagsforløb, som det kommer til udtryk i dagbogsnotaterne og herefter beskrives hvilke overordnede temaer, der er dækkende for de væsentligste forhold i de enkelte sagsforløb og hvilke, der også gør sig gældende i andre sagsforløb. I nærværende pixiudgave formidles alene de overordnede tværgående sammenhænge mellem problemgrad, problemstilling, indsatsforløb og effektvurdering.

Hvad virkede på tværs af effektvurderede sagsforløb?

Hvis man kigger på tværs af sagsforløb, hvor udfaldet af ICS-statusrapporterne er forsøgt forklaret ved at spore de episoder, begivenheder og opmærksomhedspunkter, som familiekonsulenterne beskriver i deres daglige indsatsarbejde med børnene og familierne, så er der fire forhold, der på forskellig vis ser ud til at have gjort en forskel i indsatsarbejdet og for familierne. De første to forhold handler om familiernes social-spatiale forhold eller hvad man mere mundret kan kalde for deres økonomiske situation og deres boligsituation. Her er tale om forhold, som på mange måder er uden for Familiecenterets kompetenceområde, og derfor er det forhold, der må forstås som rammer for indsatsarbejdet og ikke elementer i familiernes liv, som familiekonsulenterne for alvor kan påvirke. Hvor Familiecenteret kan "tilføre" familierne terapeutiske og social-psykologiske ressourcer, så er dette ikke tilfældet for de økonomiske ressourcer. Det samme gælder til en vis grad boligressourcer, om end der her bliver arbejdet med rammerne f.eks. via støtte til boligskift, ansøgning om boligstøtte og hjælp til flytning. Der er også en større mulighed for at arbejde med boligrammer i indsatsen på Døgn end med de økonomiske rammer. Her så vi i flere sagsammenhænge, hvordan boligrammen på Døgn kan opleves svær for familierne at være i. Det kan naturligvis være en reaktion på det forandringsarbejde, der sker i indsatsen og kan, som alt andet forandringsarbejde, opleves både hårdt og krævende. Alligevel kan det ikke afvises, at det også hænger sammen med de konkrete boligforhold på Døgn. Der er ikke på samme måde mulighed for familierne i perioder/øjeblikke at trække sig fra indsatsarbejdet og slappe af, som der er, når en familie er i f.eks. Dagbehandlingsforløb, ligesom Døgns rammer kan siges at være "unaturlige" for familierne, hvis egne boligrammer og økonomiske rammer langt fra ligner de forhold, de bor under på Døgn og derfor i sig selv kan modvirke indsats effekt.

De sidste to forhold, der går igen på tværs af sagsforløb er henholdsvis "samspil og alliance" samt "tid". I modsætning til økonomi og bolig er disse faktorer mere fleksible i den forstand, at Familieafdelingen og Familiecentret har kompetencen til at ændre ved disse forhold. Alliancen og samspillet med især forældrene til børnene vedrører tillid og troværdighed imellem familiekonsulenterne og familierne i løbet af indsatsen. Effektsporingsanalysen viser, at alliance og samspil nogle gange var god og stærk, men

også at de mange gange ændrede sig i forløbet med betydning for familiernes selvarbejde i indsatsen og for deres lyst, vilje og evne til at skabe de forandringer, der blev vurderet nødvendige. Idet alliancen er en del af det relationelle indsatsarbejde - og kan skifte karakter undervejs i et forløb mellem familiekonsulent og familie - blev det tydeligt at se, hvornår konkrete episoder førte til brud i alliancen og hvilke implikationer, det så ud til at få for indsatsarbejdets udfald.

Det samme kan på mange måder siges at gøre sig gældende for den lidt mere abstrakte faktor "tid". Tiden i indsatserne kan anskues objektivt som den tid indsatsten varer (den tid børn og familier er indskrevet), men ofte er tid en relationel størrelse, hvis betydning må ses i sammenhæng med både den udvikling, der finder sted i familiernes liv, når "tiden går" (f.eks. gør tiden en forskel på livet med nyfødte, idet der sker store udviklinger og forandringer i plejebehovet henover de første måneder) og den tid, der er til indsatsarbejdet. Igen må dette også ses i forhold til, hvor og hvornår i familiernes liv indsatsen finder sted, før man kan forstå betydningen af tid. Foregår indsatsen på et opholdssted, da bruges tiden meget intensivt og fylder relativt mere end hvis indsatsen foregår i hjemmet, hvor interaktionen mellem familiekonsulent og familie udgør en forholdsvis lille del af familielivets samlede tid.

Hvis man sammenholder sagsforløbene i forhold til de fire faktorer, så er det et kendetegn, at samtlige familier lever med sparsomme økonomiske ressourcer, ligesom boligrammer spiller en rolle for indsatsarbejdet, enten fordi en mor til tvillinger ikke kan udfylde rollen som enlig mor i en lejlighed uden mulighed for at vaske tøj eller aflevere børnene i daginstitution, eller fordi egne boligrammer og boligrammerne på Døgn er så forskellige, at det kan medvirke til fremmedgørelse af familierne i indsatsarbejdet. I forhold til de to mere fleksible faktorer "alliance" og "tid", så tegner der sig et mønster på tværs af sagsforløbene.

Tabel 4: Indskrivningstid, professionel alliance og målopnåelse

		Alliance	
		Positiv	Negativ
Indskrivningstid	Passende	I MÅL	PÅ VEJ
	Upassende	PÅ VEJ	IKKE I MÅL

Celleindhold: Effektsporede sagsforløb i dagbogsnoter.

I tabel 4 fremstilles de tværgående sammenhænge mellem "indskrivningstid" og "alliance". Rapporten viser hvordan sagsforløb blev klassificeret i forhold til, om der overvejende var en positiv eller en negativ alliance mellem Familiekonsulent og familie og hvorvidt indskrivningstiden blev vurderet som passende. I de sagsforløb, der ender med fuld målopnåelse er det tydeligt, hvordan samspillet mellem forældre og familiekonsulent bliver en medvirkende årsag til, at der sker den ønskede forandring hos forældre og dermed også i samværet med børnene. Betydningen af alliance bliver tydelig, når der beskrives brud, der først forårsager en klar tilbagegang i forandringsarbejdet, hvorefter det kan lykkes Familiekonsulenten at genskabe alliancen og støtte forældrene derhen, hvor forandringen lykkes. Den samme mekanisme gør sig gældende med modsat fortegn i sagsforløb, der ender med manglende målopnåelse. Fra disse sagsforløb kan man lære, at den positive alliance mellem familiekonsulent og mor ikke er en "one size fits all" faktor. Samspillet mellem familiekonsulent og forældre kan være godt med en generel positiv alliance, men hvis indskrivningstiden vurderes som værende upassende (for kort eller for lang), så kan "indskrivningstid" blive en medvirkende årsag til at mange gode takter i indsatsarbejdet afbrydes. Rapporten viser at flere sagsforløb er karakteriseret ved upassende indskrivningstider. I et sagsforløb ser det ud til, at prioriteringen af tid på Døgn og Dagbehandlingsforløb ikke passer til de behov, der beskrives af familiekonsulenten (for kort tid på Døgn og for lang tid i Dagbehandling samtidig med, at sagen afsluttes brat på et tidspunkt, hvor det vurderes at gå dårligt i familien). I et andet sagsforløb fremstilles tiden på Døgn som for lang samtidig med, at indskrivningstiden vurderes at have været for kort. Igen ser det ud til, at tid fletter sig sammen med sted og altså ikke kan fortolkes som et objektive og neutralt mål, hvilket også bekræftes i tabel 5, som fremstiller sammenfald mellem indskrivningstid og målopnåelse.

Tabel 5: Indskrivningstid og målopnåelse

	Indskrivningstid i månedsintervaller					I alt
	0-6	7-12	13-18	19-24	>24	
I mål	14,29 %	0 %	14,29 %	42,86 %	28,57 %	100 %
På vej	16,67 %	0 %	16,67 %	16,67 %	50 %	100 %
Ikke i mål	20 %	10 %	10 %	10 %	50 %	100 %
Total	17,39 %	4,35 %	13,04 %	21,74 %	43,48 %	100 %

Celleindhold: Afsluttede effektvurderede sager (n = 23).

I tabel 5 kan man se, at der ikke er et entydigt sammenfald mellem f.eks. korte anbringelser og målopnåelse, idet ca. 85 % af de afsluttede sager med målopnåelse var indskrevet i mere end et år, mens det kun lykkes at skabe målopnåelse i knap 15 % af de sagsforløb, der var indskrevet i mindre end et halvt år. Men det samme mønster gør sig gældende for de sager, der ikke kom i mål. Også her har størstedelen (70 %) været indskrevet i mere end et år, mens kun godt 20 % var indskrevet i mindre end et halvt år.

På baggrund af effektsporingen i de forskellige sagsforløb giver det med andre ord bedre mening at fortolke indskrivningstid som en faktor, der bør være fleksibel, dvs. mulig at korrigere undervejs, for at den kan forblive positivt medvirkende til målopnåelse.

”Alliance”, ”samspil” og ”bolig” er ikke i blandt de faste opmærksomhedspunkter i dagbogsnotaterne. Men betyder det så, at alliance og boligrammer ikke beskrives bredt, men at de tilfældigt optrådte i det indsatsarbejde, som blev identificeret i udvalgte sagsforløb? I forhold til at undersøge om alliance og boligrammer er et generelt opmærksomhedspunkt i dagbogsnotaterne, er der gennemført en auto-identifikation af ord og synonymord med det kvalitative softwareredskab, der også er anvendt til de øvrige analyser. Resultatet af ordsøgningen i samtlige dagbogsnotater viser, at både alliance og bolig er termer, der bruges bredt i de afsluttede sager. Uanset at der ikke er gennemgået en systematisk dybdegående effektsporing i samtlige sager, så kan fordelingen af termer for henholdsvis alliance og bolig i alle tre effektgrupper ses som en robusthedstest af, at der er tale om generelle og ikke specifikke opmærksomhedspunkter i udvalgte sagsforløb.

Tabel 6: Alliance og målopnåelse

	I mål	På vej	Ikke i mål	I alt(n=23)
Alliance (positiv og negativ)	32%	23 %	44 %	100 %
Bolig (positiv og negativ)	44 %	24 %	32 %	100 %
Total	35 %	23 %	41 %	100 %

Celleindhold: Fordeling af referencer til bolig og alliance i afsluttede sager

Selvom man ikke kan se af tabel 6, hvilken retning eller betydning henholdsvis alliance og bolig har spillet i samtlige sager, så kan fordelingen som sagt ses som en støtte til resultatet af effektsporingen i udvalgte sagsforløb: Alliance og bolig er tilsyneladende generelle opmærksomhedspunkter og faktorer i Familiecentrets arbejde med at opnå indsatskvalitet. Samlet set ser det således ud til, at man på baggrund af rapportens analyser kan udlede en hypotese om betydning af alliance, bolig (fysiske, hjemlige rammer) og tid for indsatskvalitet. Jo bedre alliance der etableres indenfor passende indsatsrammer og indsats tid, jo bedre indsatskvalitet ser det ud til at give.

I den sidste del af rapporten sættes analysernes resultater i relation til eksisterende forskning, ligesom de fagprofessionelle, ledelsesmæssige og styringsmæssige implikationer af analyserne diskuteres.

Fagprofessionelle, ledelses-, og styringsmæssige implikationer af analyserne

Når man kigger på litteraturen omkring indsats effekt, er det ikke så overraskende, at enkelte parametre så som problemstilling og netværk ikke i sig selv kan forklare, hvorvidt man opnår en positiv indsats effekt. Der er efterhånden enighed blandt forskere og praktikere om, at man ikke på baggrund af enkelte baggrundsforhold, kan forudsige, hvordan sociale problemer opstår, udvikler sig eller eventuelt løses. Socialt indsatsarbejde kræver viden, erfaring og evne til at vurdere, hvordan konkrete forhold ved den enkelte sag kan forventes at udspille sig i fremtiden.

Rapporten viser for det første, at alliance og alliancebrud ofte er medvirkende til målopfyldelse eller mangel på samme, hvilket ikke er overraskende, når man kigger på forskningslitteraturen om årsager til behandlingseffekt i socialt indsatsarbejde. Her peges bl.a. på, hvordan behandlere håndterer positive og negative reaktioner fra klienterne i deres relationsarbejde, fordi disse får betydning for, om der kan laves en alliance, som ifølge studier er en nødvendig (men ikke tilstrækkelig) betingelse for indsats effekt (Nissen-Lie et al. 2010, Baldwin et al. 2007).

Udover alliance peger litteraturen også på andre generelle faktorer, der kan hæmme eller fremme det fagmetodiske arbejde med at skabe indsatskvalitet/målopnåelse. De andre faktorer udover alliance inkluderer empati, forventninger, kulturel tilpasning og behandlerforskelle. Det, der kendetegner de fælles faktorer, er, at de alle knytter sig til behandlernes fagprofessionalisme og evne til at indgå i relationelt indsatsarbejde og ikke til specifikke metodiske rutiner og interventioner (Wampold 2015: 270). En implikation af rapportens analyser kan således være en større systematisk interesse for, hvordan man kan styrke alliancen og samspillet med børn og familier i Familiecenteret.

For det andet viser rapporten, at målopfyldelse påvirkes af, hvordan tid og sted passer sammen med familiernes problemer og situationer. I et nyligt større metareview af udviklingen i indsatskvalitet konkluderes det, lidt nedtrykkende, at der ikke er sket nogen signifikant udvikling i kvaliteten af indsatsprogrammer bl.a. også på det sociale område de seneste fyre år (Weisz et al. 2019: 19). Studiet anbefaler et fokusskift fra generelle programindsatser til et stærkere fokus på at tilpasse indsatser de lokale kontekster og de konkrete individers situationer. Studiet understreger, at det kan betale sig at gøre indsatserne mere "transdiagnostiske" (mere fleksible diagnoser og målgrupper) og personlige og at indlejre behandlinger og indsatser i klienternes egne "økosystemer" (Weisz 2019: 1).

En ledelsesmæssig implikation af rapporten kan være en større opmærksomhed på at lykkes med fleksibel indsatsprioritering for at undgå, hvad forskerne kalder for skeumorfisme, dvs. implementering og reproduktion af ikke-virksomme elementer fra tidligere indsatsprogrammer. En anden ledelsesmæssig implikation kan være at styrke fokus på at understøtte medarbejdernes udvikling af alliancekompetencer, samt fokus på at fastholde en meningsfuld dokumentationspraksis, så det bliver muligt at styrke et udviklende og lærende indsatsfællesskab i f.eks. Familiecentret.

For det tredje viser rapporten, at boligrammer og økonomiske forhold medvirker til målopfyldelse. Det er velbeskrevet i både organisationsteori og mikrosociologi, hvordan fysiske rammer påvirker både identitet og adfærd (Goffman 1990, 2001), ligesom forskning i mødet mellem behandlingssystem og klient peger på, at fysiske rammer disciplinerer, ikke bare klienternes adfærd og selv vurdering (Dubois 2010), men også de fagprofessionelles identifikation og alliance med klienter (Møller 2018: 72).

Implikationerne heraf bør ses i et større og bredere styringsperspektiv, idet det ofte ikke er muligt for den faglige ledelse eller for medarbejderne at påvirke hverken boligrammer eller økonomiske rammer, som afhænger af stærkere vertikal koordination og samarbejde længere oppe i det lokale styringshierarki (Pollitt 2013).

Rapporten identificerer "alliance", "tid" og "boligrammer" som væsentlige i Familiecenterets indsatsarbejde. Det forhold, at børn og familiers chance for at overkomme sociale problemer spiller sammen med konkrete livsbegivenheder, personlige erfaringer og evner til at være familier, er således ikke så overraskende, men understøtter behov for dels at effektspore hvordan og hvornår vigtige samspil finder sted i tid og rum for de konkrete børn og familier, dels at finde ud af, hvordan man ledelsesmæssigt og styringsmæssigt kan understøtte de fagprofessionelle i at styrke alliancen til børn og familier fremadrettet.

Familiecenterets systematiske vidensopsamling udgjorde grundlaget for rapportens analyser af den indsatskapacitet, der kendetegner ikke en generel, men en konkret lokal (kommunal/familiecenter) kontekst. Idet familiers liv er tids-, sted, og socialt bundet, så betyder det også, at der er grænser for, hvor meget den lokale kontekst omkring Familiecenteret vil forandre sig over tid. De erfaringer og den viden, der er beskrevet i rapporten, peger således på, hvad der med fordel kan arbejdes med fremover i den samme lokale kommunale og organisatoriske kontekst.

Referencer

- Baldwin, S. A., Wampold, B. E., & Imel, Z. E. (2007). "Untangling the alliance-outcome correlation: Exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 75:842-852.
- Dubois, V. (2010). *The bureaucrat and the poor: Encounters in French welfare offices*. Farnham: Ashgate Publishing Limited.
- Elmore, R. F. (1979-1980). "Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decisions", *Political Science Quarterly*, 94(4): 601-616.
- Goffman, E. (1990). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books.
- Goffman, E. (2001): *Anstalt og menneske*. København: Jørgen Paludans Forlag.
- Møller, M. Ø. (2018). "Health Care professionalism Without Doctors: Counter-Identification in Local Health Houses", *Qualitative Studies*, 5(2): 72-94.
- Nissen-Lie, H. A., TrygveMonsen J. T. & Rønnestad, M. H. (2010). "Therapist predictors of early patient-rated working alliance: A multilevel approach", *Psychotherapy Research*, 20(6): 627-646, DOI: [10.1080/10503307.2010.497633](https://doi.org/10.1080/10503307.2010.497633).
- Pollitt, Christopher (2013). *New Perspectives on Public Services. Place and Technology*. Oxford: Oxford University Press.
- Wampold, B. E. (2015). "How important are the common factors in psychotherapy? An update". *World Psychiatry*, 14(3): 270-277, doi: 10.1002/wps.20238.
- Weisz, J. R., Kuppens, S., Ng, M. Y., Vaughn-Coaxum, R. A., Ugueto, A. M., Eckshtain, D., & Corteselli, K. A. (2019). "Are Psychotherapies for Young People Growing Stronger? Tracking Trends Over Time for Youth Anxiety, Depression, Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder, and Conduct Problems", *Perspectives on Psychological Science*, 14(2): 216–237.