

GLADSAXE KOMMUNE: EVALUERING TIL KVALITETSUDVIKLING

Familieafdelingen i Gladsaxe har siden 2018 arbejdet konsekvent med evaluering som afsæt for udvikling af kvalitet og bedre resultater for udsatte børn. Borgerne inddrages i evalueringen, der bidrager til bedre resultater, men også til en læringskultur og til fagligt fællesskab.

Hvordan oplever borgeren samarbejdet med kommunen? Er der noget i tilrettelæggelsen, der bør ændres? Hvad kan vi lære af det seneste forløb? Og hvad er effekten af indsatsen – er der nogen progression?

Denne type af spørgsmål er altid en kilde til faglig refleksion og til vurdering af, om andre løsninger eller arbejdsgange kan bidrage til mere kvalitet og værdi for borgerne. Evalueringsarbejdet kan være systematisk og omfattende eller mere ad hocpræget og enkelt i tilrettelæggelsen.

EVALUERING MED REDSKABET FIT

I Gladsaxe har familieafdelingen arbejdet meget systematisk med evaluering både i den direkte dialog mellem den enkelte medarbejder og familien og som et tværgående redskab mellem medarbejderne.

I arbejdet med evalueringen anvender familieafdelingen redskabet FIT, der står for Feedback Informed Treatment. Det bruges til at få en tilbagemelding fra familierne, til at lytte og inddrage og til at tilrettelægge interventioner og samarbejde generelt. Redskabet bruges også til den interne evaluering på tværs mellem medarbejderne og mellem medarbejdere og ledelse.

Redskabet har både fokus på, hvordan progressionen er for det enkelte barn, og hvordan familien oplever samarbejdsrelationen mellem afdelingen og familien. Det er barnet og familiens øvrige medlemmer, der giver input til evalueringen.

Familieafdelingen har kursusdage og laver løbende øvelser, hvor der er lejlighed til at træne og diskutere

FITmetoden. Medarbejderne gennemgår også uddannelse i metoden og får supervision og støtte til at modtage og anvende feedback.

EVALUERING FORANDRER ARBEJDSKULTUREN

Arbejdet med evaluering og systematisk feedback forandrer hele arbejdspladsens kultur.

Når evaluering er en fast del af rutinen, bliver den enkeltes arbejde synligt for kollegerne, og der kommer en gensidig opmærksomhed på, hvad der kan gøres anderledes.

Lederen af Familieafdelingen, Claus Jørgensen, fremhæver betydningen af åbenhed om evaluering:

” Det er helt afgørende, at medarbejderne ikke oplever evalueringen som en fejlfinderkultur, men i stedet ser feedback fra borgere, kolleger og ledelsesteam som noget, man kan lære af. Formålet er ikke at kontrollere, men at forbedre arbejdet.

EVALUERING OG KVALITET

Det er Gladsaxes mål for arbejdet med evaluering via FITmetoden at sikre en højere grad af inddragelse af familien, at øge fokus på effekt af indsatserne og skabe en styrket relation mellem socialrådgiver og familie.

Det er socialrådgivernes vurdering, at de er med til at skabe forandring i familien langt tidligere, end før afdelingen evaluerede systematisk. Der er også færre borgere, der klager over sagsbehandlingen og indsatserne end tidligere.

Udover samarbejdet med den enkelte familie generer FITmetoden også data, der kan bruges til at vurdere den mere generelle effekt af myndighedsarbejdet.

Resultaterne af evalueringerne anvendes også til kommunikation i hele ledelseskæden og til politisk niveau om kvalitet og effekt af indsatserne.

LEDELSEN SKAL OGSÅ EVALUERE OG HAVE FEEDBACK

Arbejdet med evaluering og feedback gennem FITmetoden er fælles for medarbejdere og ledelse. Lederteamet i familieafdelingen lægger vægt på, at teamet kan give og modtage feedback om egen og hinandens ledelsesstile. Det er en grundholdning, at lederne er kulturbærere, og at de derfor har et særligt ansvar for at udvikle en evaluerings og læringskultur. Det forudsætter, at man også sætter sin egen ledelse til evaluering.

Leder af familieafdelingen Claus Jørgensen:

” Vores systematiske evaluering med FITmetoden bidrager både til, at vi i det daglige får tunet vores indsatser, og at vi med mellemrum korrigerer vores retning, og begge dele hjælper os til at forbedre kvaliteten i indsatserne og øge værdien for familierne. Vi har i Gladsaxe valgt et højt ambitionsniveau for vores evalueringsarbejde, men mindre kan også gøre det, for evalueringer er generelt et bidrag til kvalitetsudvikling og fagligt fællesskab på arbejdspladsen.

Kontaktperson:

Leder af familieafdelingen Claus Jørgensen,
clajor@gladsaxe.dk