

Resultatmåling i nyt terræn: En undersøgelse af måleusikkerheder på det specialiserede ungeområde

Britt Søvsø Mikkelsen

Vejle kommune

Jeppé Agger Nielsen

Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet

Måling af resultater og effekter udgør en af tidens markante forvaltningspolitiske tendenser, der vinder udbredelse på flere og flere politikområder. Det specialiserede ungeområde repræsenterer et af de „bløde“ serviceområder, hvor kommunerne i stigende grad indfører resultatmålingssystemer. Den forskningsbaserede viden om gavnigheden af målingerne er imidlertid begrænset. Denne artikel undersøger derfor *måleusikkerheder* på det specialiserede ungeområde gennem et case studie af Aarhus Kommunes anvendelse af resultatdokumentation.

Introduktion

Vi forlader os på mavefølelser og navigerer i et felt af uvidenhed. Og når vi ved så lidt om, hvad der hjælper børnene, bliver det en blanding af tro, politiske holdninger og menneskesyn, der bestemmer indsatsen (Dørge, 2011).

Sådan omtalte Lisbeth Zorning Andersen, den tidligere formand for Børnerådet, de indsatser, der tilbydes samfundets udsatte børn og unge. Udsagnet støttes fra politisk hold, hvor der er et fremtrædende ønske om, at sociale indsatser i højere grad skal baseres på viden om effekt og evidens, så skattekroneerne anvendes på den bedst mulige måde (Produktivitetskommissionen, 2013; Socialstyrel-

sen, 2012). En række kommuner er allerede i gang, og de har indført resultat- og præstationsbaserede målingssystemer i forskellige afskygninger til at understøtte den økonomiske og faglige styring af det ellers svært styrbare område for socialt udsatte børn og unge (Kolster, 2012).

Anvendelsen af resultatmåling er på ingen måder et isoleret fænomen for området for socialt udsatte børn og unge, dvs. kommunale tilbud rettet mod unge i 14-18 års alderen med misbrugs- sociale, psykiske eller adfærdsproblemer. Tværtimod skal det ses i sammenhæng med en markant forvaltningspolitisk trend inden for styring af velfærdsstaterne (Adcroft & Willis, 2005), hvor resultat og effekt i de sidste 25 år er blevet tilskrevet langt større betydning. Navnlig Storbritannien og USA har fungeret som forgangsløse (Hood, 1991), hvor Danmark fulgte efter fra begyndelsen af 1990'erne (Greve, 2002). Denne udvikling er blevet modsvaret af en efterhånden omfattende litteratur om emnet, både internationalt (fx de Bruijn (2002); Halachmi (2002a); Hondelghem & Perry (2009); Van Dooren, Bouckaert & Halligan (2010) og Brodtkin (2011), og i Danmark (Mouritsen (1997), Bregne (2006); Foss Hansen (2008) og Hansen (2011)).

Kernen i resultatbaseret måling og styring (på eng. performance management) er, at offentlige organisationer bedst styres med fokus på resultater og effekter frem for procesregler, budgetstyring og lovregulering. Det Nationale Indikatorprojekt på sundhedsområdet, Fælles Sprog på ældreområdet og PISA – undersøgelserne på folkeskoleområdet er prominente danske eksempler på denne styringstænkning. Selvom resultatmåling nogle

gange fremstår som en „one-size-fits-all“ model (Radin, 2006), peger forskningen på, at det på nogle områder i den offentlige sektor er nemmere at få sådanne systemer til at give mening end på andre (Moynihan, et al., 2011). Navnlig på områder med mange ondartede problemer (Harmon & Mayer, 1986), dvs. områder, der er karakteriseret af mange komplicerede problemstillinger uden entydige løsninger, etiske dilemmaer og både-og-vurderinger, antages resultatmåling at være en særdeles udfordrende øvelse (Moynihan, et al., 2011).

Det specialiserede ungeområde, som er omdrejningspunktet for denne artikels empiriske undersøgelse, udgør et sådant område (Hansen & Rieper, 2006), hvor gavnligheden af resultatmåling da også er omdiskuteret. Fra en fagprofessionel synsvinkel er det fx blevet hævdet, at dokumentation- og målingskrav tager unødigt tid fra kerneopgaverne, og at det reducerer muligheden for at benytte faglige vurderinger i arbejdet (Ejler, Seiding, Bojsen, Nielsen, & Ludvigsen, 2008). Det specialiserede ungeområde betragtes derfor som en kritisk case (Flyvbjerg, 2006) i forhold til anvendelse af resultatmåling i den offentlige sektor. Hermed ikke sagt at områdets karakter kan adskilles skarpt fra andre „bløde“ områder såsom handicapområdet, misbrugsområdet og ældreområdet. Men med afsæt i Moynihan et al.'s (2011) ræsonnement og den kritiske case-logik må det forventes, at hvis det på det specialiserede ungeområde giver mening at benytte resultatmåling, må det også forventes at give mening på de fleste andre offentlige politikområder.

Trods den stigende politiske opmærksomhed og den til tider livlige debat om behovet for resultatmåling på det specialiserede ungeområde, er den eksisterende forskningsmæssige viden om måleusikkerhederne begrænset. Forskere har i en rum tid diskuteret og belyst potentialer og virkninger af målesystemer for de fagprofessionelles arbejdsvilkår (fx Nissen & Møller (2006); Høybye-Mortensen (2011); Guldager og Skytte (2013)), men i lille udstrækning stillet skarpt på de måleusikkerheder, der kan være forbundet med systemerne (se dog Høybye-Mortensen, Hammerskov & Ejbye-Ernst (2013)). Ærinderet i denne artikel er derfor, med afsæt i et case studie af resultatdokumentation i Aarhus Kommune, at zoome ind på de udfordringer, der knytter sig til at måle resultater og effekter på området for socialt udsatte unge. Vi stiller følgende spørgsmål: Hvilke måleusikkerheder er der forbundet med at lave resultatdokumentation på det specialiserede ungeområde?

I forlængelse heraf diskuterer vi muligheder for at benytte de indsamlede resultatdokumentationsdata til ledelsesinformation. Ledelsesinformation forstås i overensstemmelse med Høybye-Mortensen, Hammerskov & Ejbye-Ernst (2013, s. 10) som aggregeret viden om

kommunens socialt udsatte unge, her særligt med fokus på effekter af de kommunale tilbud. Det forudsættes, at kommunerne har brug for den type information til at prioritere og styre deres indsatser. Resultatmåling, og de usikkerheder der er forbundet hermed, er derfor også et politisk emne, som knytter sig til beslutningstageres muligheder for at forbedre deres prioriteringer og træffe beslutninger på et kvalificeret grundlag. Artiklen bygger på antagelsen om, at hvis de indsamlede resultatdokumentationsdata meningsfuldt skal kunne anvendes som ledelsesinformation, må målingerne være indsamlet på et sammenligneligt grundlag og være baseret på faste målekriterier og ensartede vurderinger. Omvendt, hvis den tilgængelige information er mangelfuld eller behæftet med fejl, hæmmes skabelsen af overblik og derved den ønskede styring.

Aarhus Kommune, og specifikt Ungdomscentrets arbejde med resultatdokumentation, udgør en interessant case i forhold til at belyse resultatmåling på området for udsatte unge. Kommunen er pioner indenfor anvendelse af resultatmåling på det specialiserede sociale område (kaldet resultatdokumentation), og deres model er sidenhen blevet afprøvet med succes i en række andre kommuner (Nielsen, 2013). Aarhus Kommune har siden 2008 arbejdet systematisk med at udvikle, implementere og anvende resultatdokumentation som har til hovedformål at bidrage med viden, der kan sikre, at udsatte børn og unge får det bedre (Brix Hvillum & Pedersen, 2012). Casen bidrager både med viden i forhold til det konkrete arbejde med resultatdokumentation på området for socialt udsatte unge, men sigter også mod at stimulere en bredere debat om mulighederne og faldgrubberne ved at anvende resultatmålinger i styringen af det (specialiserede) sociale område.

I næste afsnit udfoldes idéen om resultatmåling, herunder de måleusikkerheder der kan forbindes med et sådant system. Dernæst præsenteres artiklens case, efterfulgt af en redegørelse for de valgte metoder, som bygger på en vignette (Ejrnæs & Monrad, 2012) kombineret med semi-strukturerede interviews med udvalgte pædagoger og socialrådgivere. Herefter analyseres brugen af resultatdokumentation på ungeområdet i Aarhus Kommunes Socialforvaltning, og det vises hvordan systemet er forbundet med betydelig måleusikkerhed. Afslutningsvis diskuteres analysens hovedresultater og implikationer af fundene for de politiske beslutningstageres muligheder for at benytte resultatdokumentation som ledelsesinformation.

Resultatmåling og måleusikkerheder

Resultatmåling bygger på en logik om, at man må måle effekten af de offentlige indsatser for at kunne vide, hvad

der virker, og hvad der ikke virker: „*If you cannot measure it, you do not understand it*“ (Halachmi, 2002a, s. 65). Gennemsigtigheden giver mulighed for at træffe beslutninger på et mere kvalificeret grundlag og holde ledere ansvarlige for deres resultater ud fra devisen: „*If you do not measure results, you cannot tell success from failure*“ (Halachmi, 2002a, s. 65). Offentlige organisationer kan derigennem få gavn af resultatmålinger, idet det kan give politikerne mulighed for at prioritere og træffe beslutninger på et kvalificeret grundlag, gøre dem i stand til at styre økonomien bedre samt vurdere om borgerne får den intenderede hjælp.

Litteraturen betoner således en række oplagte styringsmæssige fordele ved at bruge resultatmåling. Disse er dog blevet suppleret af argumenter om, at der ved brug af sådanne målesystemer ofte følger ikke-intenderede og uheldige virkninger (Smith, 1995; de Bruijn, 2002). Organisationerne kan fx bevidst vælge at præstere dårligere, end hvad der reelt er muligt, for at minimere risikoen for skærpede krav til resultater i fremtiden (de Bruijn, 2002), i den forstand kan professionelle medvirke til at sabotere målingssystemet. De kan også creame, dvs. vælge at koncentrere indsatsen mod de borgere, de i størst grad formoder kan bidrage til opfyldelsen af resultatmålet (Bregm 2006). Resultatmåling kan derigennem føre til uhensigtsmæssige adfærd, idet medarbejderne ofte har en interesse i at vise gode resultater i forhold til det, der måles på, og derfor motiveres de indirekte via systemet til at tilpasse deres arbejdsgange og procedure i forhold til måleparametrene (Smith, 1995). Samtidig er de overordnede mål og visioner ofte svært målbare – hvilket ikke mindst gør sig gældende på områder med høj grad af kompleksitet i opgaveløsningen, jf. Moynihan et al. (2011) – og derfor måles der ofte på mere forsimplede måleindikatorer, som ofte ikke er dækkende for organisationens bedrifter som helhed. „*Man får, hvad man måler på, og ikke nødvendigvis det, man ønsker*“, som Kerr (1995) har spidsformuleret det.

Samtidig, og i forlængelse af ovenstående, kan der være målesikkerheder forbundet med resultatmåling, hvilken kan svække ledelsesinformationens pålidelighed (Høybye-Mortensen, Hammerskov & Ejbye-Ernst 2013). Kvaliteten af den viden, man kan trække ud af målingssystemet, afhænger helt banalt af kvaliteten af de data, som lægges ind i systemerne, nogle gange betegnes som et Garbage In – Garbage Out perspektiv (Hansen & Vedung 2005). Hvis pålidelighed af data er mangelfuld, så vil de analyser, der laves på grundlag af dataene, således også være problematiske.

Arbejdet med at sikre pålidelige data udfordres af, at de målte resultater, måske navnlig på komplekse offentlige serviceområder, ofte afhænger af mange andre

faktorer end det, som de offentlige organisationer er ansvarlige for. Konteksten og målgruppen har indvirkning på resultaterne. For eksempel er en skoles resultater i form af elevernes karakter afhængig af læringsmiljøet på skolen og lærernes evne til at undervise – men også mange andre faktorer, som eksempelvis forældrenes forældreevne og opbakning til skolen og elevernes eventuelle vanskeligheder eller diagnoser, som har betydning for elevernes indlæring. På det specialiserede ungeområde kan der ligeledes være ydre faktorer, der har betydning for de opnåede resultater. Hvis et nært familiemedlem til en udsat ung eksempelvis bliver syg eller udsættes for en ulykke, vil det med stor sandsynlighed have en negativ indvirkning på den unges udvikling, men dette er ikke noget kommunen har kontrol over. Det kan med andre ord være svært at isolere effekten af en given kommunal indsats eller tilbud, da det ikke foregår i et vakuum, men foregår sideløbende med andre forandringer, der også kan have betydning for resultaterne. Derfor kan det være svært at måle og fastslå, hvad der er årsag til hvad – både ved positive eller negative resultater.

Hertil kommer, at selve tidspunktet for de specifikke registreringer kan udgøre en fejlkilde. Høybye-Mortensen, Hammerskov & Ejbye-Ernst (2013) undersøgelse af voksen-handicapområdet viste, at den indtastede information afhang af hvornår sagsbehandleren foretog vurderingen, da borgere kan *have gode og dårlige dage* (s. 7). Det blev af forfatterne vurderet til at have en væsentlig betydning for de indsamlede datas pålidelighed, da borgere med handicap i mange tilfælde kendetegnes ved deres psykiske omskiftelighed. Et karakteristikum, vi også vurderer gør sig gældende for socialt udsatte unge. Endelig skal det nævnes, at der kan være forhold ved selve registreringen, som kan udgøre en fejlkilde (Høybye-Mortensen, Hammerskov & Ejbye-Ernst 2013).

Casen

Ungdomscentret rummer tilbud til udsatte unge i Aarhus Kommune, der har en eller flere ungdomsproblematikker, misbrug, sociale, psykiske eller adfærdsmæssige problemer. Ungdomscentrets målgruppe er primært unge i alderen 14-18 år, men unge på 18-23 år kan også modtage hjælp (efterværn) i Ungdomscentret (Ungdomscentret, 2012). Organisatorisk er Ungdomscentret en afdeling under Familier, Børn og Unge, som er en af tre søjler i Aarhus Kommunes Socialforvaltning. Tilbudene i Ungdomscentret spænder fra åben rådgivning til en række ambulante dagbehandlingstilbud, og videre til døgntilbud. Ved de mere indgribende foranstaltninger, som tilbydes efter Servicelovens § 52 stk. 3, og § 76, laves der resultatdokumentation på de unge. Det betyder, at der i Ungdomscentret laves resultatdokumentation på

de unge, der er indskrevet på følgende fire tilbud; Social støtte og gruppeforløb, Uddannelse og arbejde, Botræning og efterværn samt TurBo. I alt modtager omkring 850 unge modtager en indsats i en af Ungdomscentrets brede vifte af tilbud. Ungdomscentret har ca. 200 ansatte, hvoraf ca. 1/3 arbejder med resultatdokumentation på et af de fire nævnte tilbud.

Resultatdokumentationskonceptet, der blev anvendt i Ungdomscentret, da undersøgelsen blev lavet, er udviklet i 2008/2009. Konceptet består, som det fremgår af Tabel 1, af otte faktorer, hvoraf de fem første er kendt fra § 50-undersøgelsen i Serviceloven. Fire af de otte faktorer er opdelt i underområder (dvs. i alt 14 faktorer). Inden for hver af de 14 faktorer skal den unges problemer og støttebehov vurderes på en 0-4-skala, som beskrevet i Tabel 2.

Tabel 1 – Resultatdokumentationens faktorer

1	Udvikling og adfærd a. Udadreagerende adfærd b. Indadvendt adfærd c. Selvskadende adfærd	5	Fritidsforhold og venskaber a. Fritidsforhold b. Venskaber
2	Familieforhold	6	Hverdagsliv a. Personlig hygiejne b. Bolig c. Økonomi
3	Skole og beskæftigelse a. Skole/uddannelse b. Beskæftigelse	7	Misbrug
4	Sundhedsforhold	8	Kriminalitet

(Familier, Børn og Unge, 2013)

Tabel 2 – Beskrivelse af scorerne fra 0-4

0	Den unge har ingen problemer og kan klare sig uden støtte
1	Den unge har milde problemer og har brug for let støtte
2	Den unge har moderate problemer og har brug for nogen støtte
3	Den unge har alvorlige problemer og har brug for megen støtte
4	Den unge har et massivt problem, skal have omfattende støtte og kan ikke klare sig uden

(Familier, Børn og Unge, 2013)

Resultatdokumentation har flere formål; både at fungere som evaluerings- og dialogværktøj i forhold til opfølgning på den enkelte sag. Herudover indgår de aggregerede resultater som ledelsesinformation til ledere og politikere. Ved indskrivning, efter de første tre måneder og derefter med et fast kadence hver sjette måned skal der laves resultatdokumentation på de unge. Der laves desuden resultatdokumentation en sidste gang i forbindelse med udskrivning af en ung (Familier, Børn og Unge, 2013). Når der laves resultatdokumentation vurderes den unges aktuelle status på skalaen fra 0-4, og der opstilles mål for de kommende seks måneder på samme skala. Disse mål skal tage udgangspunkt i den indsats, der tilbydes, og den

unges øvrige situation. Hvis det vurderes, at indsatsen kan hjælpe den unge i forhold til fx sundhed, kan der opstilles et progressionsmål, om at den unge skal flytte sig fra fx 2 til 1 på 0-4-skalaen. Konceptet er bygget således op, at det til hver faktor er muligt at skrive en kommentar i prosaform. Det er dog kun scoringerne, der indgår i aggregeringen.

Hvert halve år laves der rapporter for hele ungeområdet og for hvert enkelt tilbud på baggrund af de registrerede resultatdokumentationsdata. Rapporterne illustrerer hvor stor en andel af de unge, der enten; har indfriet et progressionsmål, har haft fremgang uden at nå målet, har indfriet et fastholdelsesmål, ikke har rykket sig, selv om der var opstillet progressionsmål, eller har haft tilbagegang. De unges udvikling fastslås ved at sammenholde status og mål ved de to seneste resultatdokumentationer.

Metode

For at belyse resultatmåling på det specialiserede ungeområde bygger artiklen på et single case studie (Stake, 1995) i Aarhus Kommune, og specifikt Ungdomscentrets arbejde med resultatdokumentation. Artiklen trækker på multiple datakilder, som med hver deres input danner grundlag for en indgående analyse af de måleudfordringer, der knytter sig til arbejdet med resultatdokumentationen i Ungdomscentret.

For det første består datamaterielt af *semistrukturerede interview* med otte socialrådgivere og pædagoger i Ungdomscentret, der alle arbejder med resultatdokumentation i dagligdagen. Interviewene havde til formål at opnå indsigt i arbejdet med resultatdokumentation, herunder muligheder og begrænsninger forbundet med resultatdokumentation set fra et fagprofessionelt perspektiv. To personer fra hvert af de fire tilbud i Ungdomscenteret, der arbejder med resultatdokumentation, blev interviewet. Afdelingslederen stod for den konkrete udvælgelse og af interviewpersoner, der havde lyst til at deltage. Udvalgesformen baserer sig derfor på frivillighed, og det skaber en risiko for, at det er en bestemt type personer, der indvilliger i at deltage i interview. Denne mulige bias er forsøgt imødekommet ved at lade otte forskellige personer komme til orde, for derigennem at opnå en forholdsvis bred inddragelse. Interviewene blev foretaget med udgangspunkt i samme interviewguide, hvorfor de har modtaget en nogenlunde ensartet påvirkning og interviewtilgang. De otte interview varede i gennemsnit en time, og de er blevet transskriberet i deres fulde længde, for at have mulighed for at strukturere, analysere og udplukke de væsentlige pointer (Kvale, 1997).

Det andet sæt af data består af en *vignette* (Ejrnæs & Monrad, 2012), det vil sige en fiktiv case, som vi benyttede til at teste variation, eller ensartethed, i medarbejder-

nes resultatdokumentationsscoringer. Vignetten indebar en statusbeskrivelse af en fiktiv ung pige med betydelige sociale problemer. Statusbeskrivelsen blev sammensat ud fra virkelige statusbeskrivelser af unge, der modtager et tilbud i Ungdomscentret, og den indeholdt beskrivelser af alle relevante områder i forhold til faktorerne i resultatdokumentation. Den fiktive pige blev beskrevet som havende problemer på næsten alle faktorerne, således at medarbejderne skulle vurdere hendes problemer på flere forskellige områder. Dette for at opnå megen information om ensartetheden i medarbejdernes scoringer. Vi har for at øge gennemsigtigheden i vores arbejde vedlagt vignetten som Appendiks. For at sikre at beskrivelsen fremstod troværdig og i et genkendeligt sprog og for at sikre at den indeholdt tilstrækkelig med oplysninger til, at medarbejderne kunne lave resultatdokumentation ud fra den, blev den inden udsendelsen pilottestet af en pædagog på et af tilbuddene, der kom med nyttige tilføjelser og ændringsforslag. Vignetten blev sendt pr. mail til *alle* medarbejdere i Ungdomscentret, som arbejder med resultatdokumentation (50 medarbejdere og tre medarbejderteams) og de blev bedt om individuelt at lave resultatdokumentation på pigen, som om hun var tilknyttet deres tilbud. To af de tre medarbejderteam og 36 af de 50 medarbejdere svarede, hvilket giver en svarprocent på 71,7. Alle resultaterne blev indtastet i statistikprogrammet SPSS og efterfulgt af forskellige analyser (fx minimum- og maksimumværdier og standardafvigelser på de forskellige faktorer) for at belyse eventuel variation i medarbejdernes vurderinger af den samme testperson.

Der er en vis usikkerhed forbundet med at lave en vignette med på en fiktiv person, som ingen af medarbejderne kender. Normalt laver medarbejderne resultatdokumentation på unge, de har et mere indgående kendskab til. Det er dog vores vurdering, at metoden er ganske velegnet til at teste ensartethed/variation, da vi sørgede for at alle medarbejderne fik et ens udgangspunkt for at lave resultatdokumentationen (Ejrnæs & Monrad, 2012). Ved at lave statusbeskrivelsen af pigen så virkelighedstro som muligt, ved at benytte pilottest og ved at give medarbejderne samme udgangspunkt, er de usikkerheder, der kan opstå ved denne type undersøgelser, forsøgt imødekommet.

For det tredje består datamaterialet af et *gruppeinterview/gruppedrøftelse* med seks medarbejdere i Ungdomscentret, hvori der indgik en specifik drøftelse af måleusikkerhederne forbundet med resultatdokumentationsscoring. Et af Ungdomscenterets tilbud – Uddannelse og arbejde – blev valgt, da det var det tilbud, der i vignetten havde den største spredning i deres vurderinger af den unge pige. Seancen indledtes med at én af medarbejderne udvalgte og beskrev problematikkerne for en

af sine unge, hvorefter de seks medarbejderne hver især lavede resultatdokumentation på den unge, og disse vurderinger blev sammenlignet. I forlængelse heraf drøftede medarbejderne variationen i vurderingerne og årsagerne hertil, og de blev derved foranlediget til at sætte ord på deres overvejelser og tanker omkring hvorfor, de vurderede den unge, som de gjorde.

De tre beskrevne datakilder anvendes i en kombination, med det formål at lade dem supplere hinanden på deres svage punkter og dermed tilvejebringe størst mulig indsigt i muligheder og begrænsninger ved at anvenderesultatmåling på det specialiserede sociale område. Vignetten gav fx håndfast viden om, hvor ensartet (eller uensartet!) medarbejdernes vurderinger af de unge er, og dermed et udtryk for, hvor troværdige dataene er i styringsøjemed. Interviewene og gruppedrøftelsen bidrog med øget indsigt i medarbejdernes daglige arbejde med resultatdokumentation, herunder forståelser af vurderingsskalaen (den såkaldte 0-4-skala) og de 14 faktorer, der indgår i resultatdokumentation.

Analyse

Analysen falder i to dele. Første del belyser, hvordan medarbejderne i Ungdomscentret arbejder systematisk med resultatdokumentation, men også at der er forskellige praksisser og holdninger til målingssystemet. I anden del, som er den mest tungtvejende, undersøger vi de måleusikkerheder, som er forbundet med resultatdokumentation.

Resultatdokumentation er en integreret del af praksis

Undersøgelsen i Ungdomscenteret viser, at medarbejderne anvender resultatdokumentation og tilstræber at følge den fastlagte kadence for resultatdokumentation for de unge, de har indskrevet. En medarbejder siger fx: „Det er halvårligt, vi laver det, og jeg gør det på de 3, 4, 5 unge, jeg har haft.“ Tilsvarende beskriver alle de øvrige interviewpersoner, at de med større eller mindre engagement laver resultatdokumentation på deres unge med den fastlagte kadence.

Men interviewene afspejler også, at der er forskellige arbejdspraksisser. Nogle medarbejdere arbejder individuelt med resultatdokumentation, mens andre arbejder sammen med kollegaer. Nogle drøfter og inddrager de unge i resultatdokumentationen, mens andre ikke gør. Der er også delte meninger om værdien af arbejdet med resultatdokumentation. Af de otte interviewede medarbejdere angiver fem, at de oplever, at det giver mening at arbejde med resultatdokumentation. De påpeger bl.a., at resultatdokumentationen er:

- en fin anledning til at følge op på indsatserne, ligesom den kan hjælpe med at tilpasse indsatsen og målene i forhold til de unges udvikling,
- med til at skabe en systematik og et fælles sprog i arbejdet med de unge,
- en hjælpeguide i forhold til at holde fokus på, om der har været en positiv udvikling eller ej

De tre øvrige forekommer mere skeptiske og er usikre på gevinsten ved målingssystemet. Deres skepsis bunder i, at de har vanskeligt ved at se meningen med at måle, kvantificere og sammenligne det arbejde, der laves med de unge. De betoner i stedet, at det er individuelt for de unge, hvad der er godt for dem, og at det ikke kan sættes ind i et simpelt skema og måles direkte. En medarbejder siger:

For mig der er det sådan noget New Management, hvor man forsøger at måle og kvantificere noget, som er sindssygt svært at måle. Jeg synes også, at det er problematisk at kalde det viden, og jeg synes, at tendensen er, at det bliver drejet meget over i effekt, og det har jeg svært ved at genkende, når jeg sidder med det [...] Der er nogle usikkerheder i det, fordi scoringerne jo ikke er præcise, og det kan de jo ikke være. Det bliver en vurderingssag.

Trods de blandede holdninger til resultatdokumentation finder vi, som tidligere nævnt, ikke tegn på at medarbejderne søger at modarbejde, eller ligefrem sabotere målingssystemet. I stedet er det generelle indtryk, at medarbejderne benytter resultatdokumentation. Til gengæld er det historien om, hvor vanskeligt det, trods ihærdige anstrengelser, er, at opnå præcise målinger af de unges udvikling og virkningen af de kommunale tilbud.

Uensartede scoringer og måleusikkerheder

Måleusikkerhederne kom tydeligt til udtryk gennem vignette-metoden, hvor medarbejderne på Ungdomscentret blev bedt om at lave resultatdokumentation på en fiktiv pige. Som det fremgår af Tabel 3 varierer medarbejdernes vurderinger og de fremstår ganske uensartet, hvilket giver næring til at problematisere målinger af progression på det specialiserede ungeområde.

For at undersøge variationen i medarbejdernes besvarelser kan man med fordel starte med at se på minimum- og maksimumscoren inden for de enkelte faktorer. Ud af de 14 faktorer er der kun 12, der reelt er i spil, da det i den fiktive case ordret var formuleret, at pigen ikke havde problemer på de to faktorer, der handler om personlig hygiejne og kriminalitet (se Appendiks). Det fremgår af Tabel 3, at mindst 4 ud af de 5 trin på 0-4-skalaen er anvendt ved 9 ud af de 12 relevante faktorer – altså ved 75 % af tilfældene (markeret i de øverste to rækker i tabellen). Yderligere er begge yderpunkter på 0-4-skalaen i brug i 4 ud af de 12 relevante faktorer. Dette viser en betydelig variation i scoringerne af pigen i den fiktive case.

Denne variation kan yderligere undersøges ved at udregne standardafvigelse for medarbejdernes besvarelser på de forskellige faktorer. Disse fremgår ligeledes af Tabel 3, og de underbygger fundet af, at der er store variationer i medarbejdernes vurderinger. Standardafvigelse viser desuden at graden af variation eller usikkerhed i scoringerne varierer mellem faktorerne, og i denne sammenhæng skiller sundhedsforhold, bolig og økonomi sig ud, som de faktorer med størst variation.

Der var også spredninger i scoringerne inden for de enkelte tilbud i ungdomscenteret. Et tilbud skilte sig ud på den måde, at den store spændvidde (mindst 4 trin på 0-4-skalaen) kun blev observeret på en enkelt faktor. Der var desuden en tendens, at medarbejderne på et af tilbudene i gennemsnit scorede lavere end medarbejderne på

Tabel 3 – Minimum- og maksimumværdier på 0-4-skalaen*

Ungdomscentret		Udadreagerende adfærd	Indadvendt adfærd	Selvskadende adfærd	Familieforhold	Skoleforhold	Beskæftigelse	Sundhedsforhold	Fritidsforhold	Venskaber	Personlig hygiejne	Bolig	Økonomi	Misbrug	Kriminalitet
Minimum- og maksimumværdier	Min.	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0
	Maks.	4	3	2	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	0
Standardafvigelser		0,71	0,98	0,68	0,75	0,71	1,32	1,29	0,84	0,75	0,16	1,10	1,00	0,67	0

* Grå: Stor spændvidde på 0-4-skalaen (4 eller 5 trin)

de øvrige tilbud, og at medarbejderne på et andet tilbud generelt scorede højere. Vores datamateriale tillader os ikke at konkludere skarpt på årsagerne til disse forskelligheder. Medarbejdernes uddannelsesbaggrund og alder kan ikke umiddelbart forklare variationerne, da medarbejdergrupperne på de forskellige tilbud ikke adskiller sig væsentligt fra hinanden. Samlet set er indtryk nok snarere, at forskellene afspejler tilfældigheder i hvordan medarbejderne scorer den fiktive pige i vignetten.

Interviewene underbyggede indtrykket af, at der er måleusikkerheder forbundet med resultatdokumentation, og gav tillige mulige forklaringer på hvorfor disse variationer eksistere. Det kom fx frem, når interviewpersonerne blev bedt om at beskrive, hvordan de indplacerer de unge på 0-4-skalaen. Det er forskellige forhold, de lægger vægt på. En medarbejder fortæller:

Der må jeg jo indrømme, at der skæler jeg lidt til andre unge, jeg har. Hvis jeg kun kigger snævert på den unge, så synes jeg, at det er svært. Jeg er nødt til at have andre perspektiver for at kunne balancere; er det alvorligt, eller er det ikke så alvorligt. Men det kan også være i forhold til den unge ... Men alt er jo relativt.

Andre medarbejdere fremhæver, at de tager udgangspunkt i den forrige statusvurdering, og fastsætter scoringerne i forhold til den udvikling, der har været siden sidste registrering. Atter andre forklarer, at de selv udarbejder et udkast til scoringerne, inden det medtages på et kollegialt sparringsmøde, hvorefter den endelige indplacering foretages.

Alle de interviewede medarbejdere medgiver desuden, (som det blev illustreret via vignetten) at de imellem er i tvivl om, hvordan de skal placere den unge på 0-4-skalaen. Flere fremhæver dog, at det alene er scorerne 2 og 3, de er i tvivl om. Men det er ikke desto mindre forskelligt, hvordan medarbejderne i tvivlstilfælde fastsætter den endelige score. Adspurgte direkte om hvad de gør, hvis de er i tvivl, svarer de otte interviewpersoner som følger:

- 3 vælger den lave score,
- 1 vælger den høje score,
- 3 medarbejdere drøfter det en eller flere kollegaer,
- 1 tillægger den unges situation her og nu ekstra stor betydning.

Gruppedrøftelsen med seks medarbejdere illustrerede yderligere måleproblematikker i forhold til resultatdokumentation, som kan bidrage til at forstå de variationer som blev tydelige i vignetten. I gruppedrøftelsen blev

medarbejderne præsenteret for en ung pige med psykiske problemer, og gruppen skulle efterfølgende lave resultatdokumentation på hende. Det blev tydeligt, at medarbejderne var uenige og i tvivl om, under hvilken af de 14 faktorer, de skulle indplacere hendes psykiske udfordringer. Visse medarbejdere lod disse problematikker komme til udtryk under indadvendt adfærd, mens andre placerede det under sundhedsforhold. Efter en drøftelse blev de imidlertid enige om, at det hverken hørte til det ene eller det andet sted, og at de savnede en faktor hvorunder, hvor disse problemer kan placeres. Flere af medarbejderne tilkendegav i den sammenhæng, at de ofte står i et dilemma omkring, hvor de skal placere psykiske problemer. Tilsvarende problematikker er i øvrigt blevet identificeret i forbindelse med implementering af Dialogguiden på beskæftigelsesområdet (Høybye-Mortensen 2011) og Fælles Sprog i ældreplejen (Hansen & Vedung, 2005). Sidstnævnte viste fx at forskellighed i registreringspraksissen i forbindelse med Fælles Sprog udgjorde en barriere for at opnå sammenlignelige data.

Der er ligeledes medarbejdere, der giver udtryk for, at det kan være ret vilkårligt, hvad der scores, alt efter hvordan den unge har det på det tidspunkt, hvor resultatdokumentationen laves. Eksempelvis beskriver en medarbejder sit arbejde med resultatdokumentation således:

Så kan jeg jo godt gå ind og lave indplaceringen på et tidspunkt, hvor hun bare er en 3'er – du kunne bede mig lave den en måned efter, så er hun en 2'er, og det betyder jo ikke, at hun ikke kan være en 3'er en måned efter igen. Fordi de svinger.

En anden supplerer:

Det, jeg synes, er svært ved resultatdokumentation, det er, at det er et lige nu og her-billede, og et lige nu og her-billede kan bare ændre sig i morgen for de unge, som vi har.

De to citerede medarbejdere hæfter sig altså ved, at resultatdokumentationen afspejler, hvordan de unge har det på to nedslagstidspunkter i løbet af året, og da de fleste af de unge ikke har et lineært udviklingsforløb, kan disse målinger afvige fra det faktiske udviklingsforløb. Dette er i overensstemmelse med den problemstilling om måleusikkerheder som er pointeret af Høybye-Mortensen, Hammerskov & Ejbye-Ernst (2013). Dermed afspejler resultatdokumentationsmålinger ikke nødvendigvis de unges faktiske progression. En tredje bakker op om denne

betragtning og gør sig til talsmand for en yderligere måleudfordring ved resultatdokumentation:

Den største udfordring, det er sådan set, hvis vi får dem placeret for gode til at starte med fordi vi har manglende viden om det fulde omfang af problemerne. Hvis det udadtil skal være et billede af, hvordan vi klarer de her opgaver, og man så har registreret dem for positive til at starte med, så har vi et problem resten af tiden.

Det beskrives således, at der er en risiko for, at medarbejderne får lavet den første registrering for upræcis, hvilket også udfordrer ambitionen om resultatdokumentationen som udtryk for progression i de unges udvikling. En anden medarbejder peger på, at man kan have en forventet bekymring, som går på at den unge scores dårligere i resultatdokumentationen, end hvad status egentlig er, fordi man har en forventning om, at den unges situation forværres. Dette kan give associationer til fænomenet gaming (de Bruijn, 2002), hvor medarbejderne placerer de unge for højt for efterfølgende at sikre en gode resultater. Vores datamateriale giver dog ikke mulighed for at lave en nøjagtig kortlægning af, hvorvidt der er tale om gaming. Medarbejderen her er blot opmærksom på, at det ikke altid er et realistisk mål for de unge, at de fortløbende skal opleve forbedringer, men at udviklingen vil svinge op og ned igennem et forløb, hvilket resultatdokumentationskonceptet ikke tager hensyn til.

Konklusion

Undersøgelsen har haft til formål at tilvejebringe ny viden om anvendelse af resultatmåling på det specialiserede ungeområde gennem et case studie af Aarhus Kommunes arbejde med resultatdokumentation.

Mens der er åbenlyse interesser i at få i indsigt i de resultater, der skabes på det specialiserede ungeområde, har dette studie illustreret, at der er usikkerheder forbundet ved at måle resultaterne af de kommunale indsatser. Vignetten illustrerede betragtelige variationer i medarbejdernes vurdering af den samme unge – status blev vurderet så forskelligt, at fire ud af de fem trin på 0-4-skala, i mange tilfælde var i spil. Dette underbygger indtrykket af, at arbejdes ganske forskelligt med resultatdokumentation i Aarhus Kommune, og at medarbejderne lægger vægt på forskellige elementer i scoringerne. Der er med andre ord ikke en ensartet forståelse af begreberne og tilgangen til 0-4-skalaen, hvilket udfordrer pålideligheden af de indsamlede data. I den forstand understøtter vores resultater tidligere studier af resultatmåling på voksenhandicapområdet (Højbye-Mortensen, Hammerskov &

Ejbye-Ernst 2013) og ældreområdet (Hansen & Vedung, 2005) som også identificerede forskellighed i registreringspraksissen.

Fundene i dette studie adskiller sig imidlertid fra andre, som har påpeget professionelles tilbøjelighed til at sabotere og modarbejde resultatmålingssystemer (Smith, 1995; de Bruijn, 2002). Ud fra vores datamateriale er der ikke meget, som tyder på, at det er tilfældet her, selvom visse medarbejdere i Ungdomscenteret finder målingssystemet meningsløst. Til gengæld vidner dette studie om, at det trods et systematisk arbejde med resultatdokumentation i Ungdomscenteret er uhyre vanskeligt at tilvejebringe (ledelses)information, der giver et præcist billede af de socialt udsatte unges udvikling. Disse måleudfordringer synes tæt forbundet med karakteren af det specialiserede ungeområde, hvor der er mange komplicerede problemer, som der ikke findes skarpe og entydige vurderinger af og løsninger på (Jørgensen & Melander, 1992; Harmon & Mayer, 1986). Målingerne bygger på menneskers vurderinger af mennesker, og det er vanskeligt at opstille gængse retningslinjer for, hvornår en indsats har en positiv indvirkning på de unges udvikling eller ej. I mange tilfælde afhænger det af et utal af øvrige faktorer i den unges liv, som ofte er kendetegnet med psykisk omskiftelighed. Så uanset at Aarhus Kommune har lagt en stor indsats i at udarbejde og implementere et solidt koncept, og uanset at der øjensynligt arbejdes seriøst med resultatdokumentation i Ungdomscenteret, er der betydelige usikkerheder forbundet med målingerne, som vist i denne artikel.

Uagtet måleusikkerhederne viser undersøgelsen også, at systematikken i arbejdet med de socialt udsatte unge er blevet mere tydelig, hvilket har givet medarbejderne et fælles sprog og en bedre forståelse af, hvad der arbejdes hen imod. Når det gælder fagligheden og arbejdet på individniveau, synes resultatdokumentation at kunne medvirke til at kvalificere og sikre en evaluering og justering af indsatserne i forhold til den enkelte unges udvikling og behov (se også Nielsen, 2013).

Når det gælder de politiske implikationer udfordrer de identificerede måleusikkerheder imidlertid argumentet om, at resultatdokumentation er et velegnet redskab til at forbedre styringen af det specialiserede ungeområdet, hvilket ellers var en hovedbegrundelse for at implementere systemet. Der kan således i et Garbage In – Garbage Out-perspektiv stilles spørgsmålstegn ved egnetheden af de indsamlede data til brug for ledelsesinformation og politisk beslutningstagen. Selvom „sandfærdig“ information som målestok for, hvad der bør indgå i beslutningsgrundlaget, i den politiske verden synes et stykke fra virkeligheden, vil vi opfordre politiske og administrative beslutningstagere til at være varsomme med at benytte input fra

resultatdokumentation som et præcist udtryk for effekten af den kommunale indsats overfor socialt udsatte unge.

Aarhus Kommune er også selv opmærksom på de måleproblematikker, som er fremhævet i denne artikel, og kommunen har allerede igangsat et opfølgende projekt, som de kalder: „Rethink resultatdokumentation“. Dette 2.-generations-resultatdokumentationskoncept rummer mere udtømmende operationaliseringer af begreberne i resultatdokumentationskonceptet, og en post-implementeringsproces, hvor alle medarbejdere på ny skal introduceres til og undervises i arbejdet med resultatdokumentation. Kommunen er opmærksom på, at det kræver et vedvarende fokus på arbejdet med resultatdokumentation samt en mere ensartet forståelse og anvendelse af konceptet, hvis det skal lade sig gøre at overkomme de udfordringer, som dette studie har påpeget. Om det er muligt, kan kun fremtiden vise.

Det rejser ikke desto mindre et grundlæggende spørgsmål om, hvorvidt de hidtidige udfordringer med resultatdokumentation alene repræsenterer implementeringsfejl (som kan udbedres ved at forfine systemet, som det forsøges i Aarhus Kommune) eller om det snarere er udtryk for systemfejl, i den forstand at detaljerede målingssystemer ikke udgør et adækvat styringssystem på det specialiserede ungeområde (og eventuelt på andre lignende områder). I forfatterens optik synes det ikke på sin plads at afskaffe målinger på det specialiserede ungeområde; spørgsmålet er, om ikke usikre målinger er at foretrække frem for ingen viden, om hvordan de unge reagerer på de sociale indsatser, de tilbydes? Ligeledes kan arbejdet med resultatdokumentation, om ikke andet, betragtes som et skridt i retningen af at opbygge en mere systematisk videnskultur på det specialiserede ungeområde. Resultatmåling er givetvis kommet for at blive, og et budskab fra denne artikel er, at politiske og administrative ledere må være bevidst om de usikkerheder, der kan være i forbindelse med resultatmålingerne.

Selvom Aarhus Kommune, som vi tidligere har argumenteret for, udgør en interessant case, når det gælder brugen af resultatmåling på det specialiserede ungeområde, er der behov for flere undersøgelser af dette sparsomt belyste område. Mens både casestudier i enkelte organisationer og bredere design, der kortlægger landsdækkende udviklingstræk, er meget velkomne, vil vi også opfordre andre forskere til at benytte og videreudvikle vignette-metoden til at indfange viden om resultatmålingssystemer på det specialiserede ungeområde såvel som på andre politikområder.

Litteratur

- Adcroft, A., & Willis, R. 2005, 'The (un)intended outcome of public sector performance measurement', *International Journal of Public Sector Management*, vol.18, no. 5, pp. 386-398.
- Bregm, K. 2006, 'Resultatmåling i den offentlige sektor', *Nordisk administrativt tidsskrift*, nr. 2, 159-173.
- Brix Hvillum, M., & Pedersen, N.K. 2012, *Resultatdokumentation – Et værktøj til kvalificering af indsatsen over for udsatte børn og unge*. Henter d. 17 marts 2014, plancher fra KL's projekt om resultatdokumentation den 30. oktober 2012: http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_57795/scope_0/ImageVaultHandler.aspx
- Brodtkin, E.Z. 2011, 'Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism', *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 21 (suppl 2), i253-i277.
- de Bruijn, H. 2002, *Managing Performance in the Public Sector*, Routledge, London.
- Dørge, H. 2011, Omvendt resultatløb, *Weekendavisen*, d. 26 august s. 2.
- Ejler, N., Seiding, H.R., Bojsen, D.S., Nielsen, S.B., & Ludvigsen, F. 2008, *Når måling giver mening*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København.
- Ejrnæs, M., & Monrad, M. 2012, *Vignetmetoden – sociologisk metode og redskab til faglig udvikling*, Akasemisk Forlag, København K
- Familier, Børn og Unge 2013, *Minivejledning til resultatdokumentation i Ungdomscentret*, Aarhus Kommune, Aarhus.
- Flyvbjerg, B. 2006, 'Five Misunderstandings About Case-Study Research', *Qualitative Inquiry*, vol. 12, no. 2, pp. 219-245.
- Greve, C. 2002, 'New Public Management' *Nordic Cultural Institute*.
- Guldager, J., & Skytte, M. 2013, 'Aktuelle fællestræk og udfordringer for socialt arbejde', I J. Guldager, & M. Skytte (red.), *Socialt arbejde: teorier og perspektiver*. Akademisk Forlag, København, pp. 510-522.
- Halachmi, A. 2002a, 'Performance measurement and government productivity' *Work Study*, vol. 51 no. 2, pp. 63-73.
- Hansen, H.F. 2008, 'Systematisk evalueringstyring: Potentialer og udfordringer', *Politik*, vol. 11 no. 1, pp. 54-64.
- Hansen, H.F., & Rieper, O. 2006, 'Evidens under udvikling – forandringer i samspelet mellem vidensproduktion, forvaltning og politik', I H.F. Hansen, *Den organiserede forvaltning – Politik, videns og værdier i samspil*, Forlaget Politiske Studier, København, pp. 75-103.
- Hansen, M.B. 2011, 'Antecedents of Organizational Innovation. The Diffusion of New Public Management into Danish Local Government', *Public Administration*, vol. 89 no. 2, pp. 285-306.
- Hansen, M.B., & Vedung, E. 2005, *Felles sprog i ældreplejens organisering – Evaluering af et standardiseret kategorisystem*. Syddansk Universitetsforlag, Odense.
- Harmon, M.M., & Mayer, R.T. 1986, *Organization Theory for Public Administration*, Chatelaine Press.
- Hondeghem, A., & Perry, J.L. 2009, 'EGPA symposium on public service motivation and performance: Introduction', *International Review of Administrative Science*, vol. 75 no. 1, pp. 5-9.
- Hood, C. 1991, 'A Public Management for All Seasons?', *Public Administration*, vol. 69 no. 1, pp. 3-19.
- Høybye-Mortensen, M. 2011, 'Regler og skemaer kan fjerne pres fra sagsbehandlere', *AKF Nyt*, marts.
- Høybye-Mortensen, M., Hammerskov, K., & Ejbye-Ernst, P. 2013, *Produktion og anvendelse af ledelsesinformation på handicapområdet*, KORA, København.
- Jørgensen, T.B., & Melander, P. 1992, *Livet i offentlige organisationer*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København.
- Kerr, S. 1995, 'An Academy Classic – On the folly of rewarding A, while hoping for B', *The Academy of Management Executive*, vol. 9, no. 1, pp. 7-14.

- Kolster, S. 2012, *Udviklingsprojekt om Resultatdokumentation*. Hentet 17. marts 2014 fra Kl.dk: <http://www.kl.dk/Born-og-unge/Udviklingsprojekt-om-Resultatdokumentation-id101246/>
- Kvale, S. 1997, *Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. Hans Reitzels Forlag, København.
- Mouritsen, J. 1997, *Tællelighedens regime: synlighed, ansvarlighed og økonomistyring gennem mål og rammer i statslige institutioner*, Jurist- og Økonomforbundet.
- Moynihan, D.P., Fernandez, S., Kim, S., LeRoux, K. M., Piotrowski, S. J., Wright, B.E., et al. 2011, 'Performance Regimes Amidst Governance Complexity', *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 21, (suppl 1), i141-i155.
- Nielsen, V.L. 2013, *Udviklingsprojekt om resultatdokumentation med udgangspunkt i barnets handleplan – Erfaringsopsamlig og anbefalinger*. KL.
- Nissen, M.A., & Møller, S. S. 2006, 'Når virkeligheden ikke altid er evident', *Uden for nummer 12 – Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde*, pp. 4-21.
- Produktivitetskommissionen 2013, *Styring, ledelse og motivation i den offentlige sektor*. Produktivitetskommissionen, København.
- Radin, B.A. 2006, *Challenging the Performance Movement*. Georgetown University Press, Washington, D.C.
- Smith, P. 1995, 'On the unintended consequences of publishing performance data in the public sector', *International Journal of Public Administration*, vol. 18, no. 2-3, pp. 277-310.
- Socialstyrelsen 2012, 'Hvorfor er det så vigtigt, at kommunerne kan dokumentere deres indsats?' *Skab resultater for børn og unge med særlige behov*. Kommunernes Landsforening, Odense.
- Stake, R.E. 1995, *The Art of Case Study Research*, Saga, Thousand Oaks CA.
- Ungdomscentret 2012, *Ungdomscentret i Familier, Børn og Unge*. Hentet d. 17. marts 2014 fra Aarhus Kommune: <http://www.aarhus.dk/da/omkommunen/organisation/Sociale-Forhold-og-Beskaeftigelse/Socialforvaltningen/Organisering/Familier-Boern-og-Unge/Ungdomscentret.aspx>
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. 2010, *Performance Management in the Public Sector*, Routledge, New York.

Appendiks: Vignette

Statusbeskrivelse vedr. Camilla

D. 12. januar 2013

Camilla har været indskrevet siden november 2011. Camilla er indskrevet i henhold til Lov om Social Service § 52, 3,6. Herværende beskrivelse dækker perioden fra juni 2012 til januar 2013.

Udvikling og adfærd

Som kontaktpædagoger oplever vi, at Camilla befinder sig i en stadig udvikling omkring selverkendelse og accept af sine problematikker. Når vi står fast på at definere konteksten, opleves Camilla som tillidsfuld og dejlig at være sammen med.

Dog er det også vores oplevelse, at Camilla svinger mellem at have forståelse for sit behov for hjælp og støtte, hvor hun netop er lydhør overfor anvisninger, og at have et udtalt ønske om at være „så normal som muligt“, men hvor hun imidlertid også kan blive afvisende på anvisninger, eller direkte irettesættende overfor kontaktpædagogerne. Hun kan i sådanne situationer være særdeles verbalt udadreagerende.

Camillas vanskeligheder kommer til udtryk ved en ofte opstået impuls/behovsstyring, hvor hun har nemt til konflikt, og en krævende/forlangende tilgang til sine omgivelser. Camilla er bevidst om, at hun kan forekomme hård og vanskelig for sine omgivelser, når hun efterfølgende betragter en hændelse.

Camilla er udfordret af sit manglende overblik, hvilket giver hende en følelse af stress og manglende formåen, som bevirker en negativ påvirkning i forhold til hendes tilgang til omgivelserne.

Camilla har fulgt sine aftaler omkring indsatsen forholdsvist stabilt, men har haft enkelte ustabile perioder.

For at støtte Camilla i sin udvikling, skal der i indsatsen forsat være fokus på hendes selvstændighedsudvikling, træning af livsmestringsstrategier og overblik. Herudover er der indgået aftale om, at have fokus på omsorg for at imødekomme Camillas grundoplevelse af svigt, samt have tidspunkter hvor vi „blot“ er sammen omkring noget mere lystbetonet.

Familieforhold

Camilla har ikke set sin far i flere måneder efter en større konflikt, som udsprang af hans store alkoholforbrug. Camilla er flov over sin far og afvisende overfor hans levevis. Hun er samtidig stærkt ambivalent, da han også kan være en meget sød far overfor hende.

Camilla bor hos moderen, Heidi, og både Camilla og Heidi giver begge to udtryk for, at de ofte har konflikter. Heidi tilkendegiver desuden, at Camillas tilstedeværelse i hjemmet fylder meget – også i samværet med de tre mindre brødre, som hver især også er en stor opgave for moderen. Heidi ønsker Camillas hjælp til drengene, hvilket de har store konflikter over. Det er vores vurdering, at Camilla ikke har det personlige overskud til opgaver i hjemmet.

Kontaktpædagogerne har telefonisk kontakt til Camillas mor ugentligt.

Skole og beskæftigelse

Camilla har været tilknyttet Café-linjen på Gøglerskolen siden marts. Hun lærer oplagt mest, når hun får tingene vist, snarere end forklaret ved tavlen. Undervisningen svinger meget, alt efter lærernes undervisningsstil, samt indhold. Dette har frustreret Camilla mange gange, og hun bliver ofte irriteret på en lærer, og oplever at underviseren stiller urimelige krav.

Socialt har Camilla været distanceret overfor de andre elever, og hun har omtalt dem som overfladiske, og at de ikke går op i faget „med hjertet“.

Camilla har haft meget fravær. Hun har modtaget i alt 3 advarsler. På et møde mellem skolen og Camilla, hvor moderen ligeledes deltog, fik Camilla fortalt om sine udfordringer, og skolen har været imødekommende for at hjælpe hende. Hun fremstod meget lettet, efter at der blev truffet beslutning om, at hun kunne starte op igen på nyt hold på Gøglerskolen.

Camilla er som udgangspunkt glad for sin skole, og ved det er vigtigt for hendes fremtid at hun er vedholdende omkring sit uddannelsesforløb. Hun fortæller også, at hun bedre kan med eleverne på det nye hold.

Camilla har givet udtryk for, at hun finder det relevant, at pædagogerne samarbejder med skolen, hvilket hun tidligere har afvist.

Sundhedsforhold

Der er ordineret antidepressiv medicin til Camilla, men hun har svært ved at indtage medicinen stabilt. Efter at være stoppet med medicineringen i forsommeren, påbegyndte hun atter antidepressiv behandling i midten af august 2012, men efter en uges behandling afbrød hun det igen. I perioden herefter fik Camilla voldsomme smerter i maveregionen og havde ubehagelig hjertebanken, hvilket viste sig at være følgevirkninger af det bratte medicinstop. Camilla burde i stedet have trappet ud af medicinen, for at undgå bivirkningerne.

På foranledning af moderen blev Camilla udredt på Børne- og Ungdomspsykiatrisk Hospital, og d. 21/9-2012 fik hun følgende diagnoser:

- F43.2 Tilpasningsreaktion
- F98.8 Andre adfærdsmæssige og emotionelle forstyrrelser i barndom og ungdom
- Z73.1 Accentuerende personlighedstræk
- Z81.8 Familieamnese med psykisk sygdom eller adfærdsmæssig forstyrrelse

Camilla er vurderet belastet på henvisningstidspunktet og gennem mange år, grundet turbulent opvækst, der har sat præg på hendes udvikling og fortsat præger hendes adfærd og psykiske tilstand.

Både Camilla og hendes mor havde forinden forventet en diagnose i retning af Borderline eller ADHD, hvilket således blev afkræftet.

Fritidsforhold og venskaber

Camilla har en fast kæreste, som hun bruger en del tid med. Det er også kontaktpædagogernes indtryk, at hun engang i mellem går i byen med nogle veninder, omend hun ikke synes at have tætte relationer. Camilla fortæller selv, at hun ikke synes, at hun passer særligt godt ind sammen med andre, og hun har flere gange udtalt, at hun har ageret på en måde overfor kæresten, hvor hun efterfølgende ikke forstår, at han „kan holde hende ud“.

Camilla har ved enkelte lejligheder tilkendegivet, at hun kunne tænke sig at forstå sig selv bedre, både i forhold til at organisere sig, men også i forhold til relationer. Vi har i den forbindelse tilbudt hende en et narrativt samtaleforløb, som hun dog har afvist.

Camilla dyrker ikke fritidsinteresser.

Hverdagsliv

Kontaktpædagogerne mødes med Camilla om mandagen, hvor der planlægges aftaler, fokuspunkter og aktiviteter for indeværende uge. Camilla indgår i en enkelt temasammenhæng med andre af vores unge. Om fredagen er temaet omsorg.

Personlig hygiejne

Camilla varetager selv den personlige hygiejne, og fremstår velsoigneret.

Bolig

Camilla bor hjemme hos moderen, Heidi, sammen med sine tre mindre brødre. Det kunne på mange måder være gavnligt for hende at få „fri“ for opgaver og konflikter i hjemmet. Det vil dog også blive en stor udfordring for Camilla at bo i egen bolig.

Camilla har givet udtryk for, at hun har et ønske om at flytte i egen bolig, hvorfor hun også er blevet skrevet op til et kollegieværelse, som hun håber at kunne flytte ind i, når hun fylder 18 år.

Økonomi

Camilla har en ustabil indtægt fra Gøglerskolen afhængig af fremmøde. Hun har enkelte gange modtaget penge af sin mor. Camillas manglende overblik har også betydning for, hvorledes hun får forvaltet sin økonomi, hvor hun ofte er i en situation uden penge på lommen.

Misbrugsproblemer

Camillas oplyser, at hun fortsat ryger hash i nogle weekender og ind imellem også i hverdagene. Hashmisbrug er

på samme niveau som tidligere, og hun ser det ikke selv som noget problem, da hun ikke mener, at hun ryger ret meget. Hun mener bestemt ikke, at hun er afhængig af at ryge hash.

For os er det vanskeligt at få et entydigt billede af Camillas forbrug/misbrug af hash, og indtrykket er, at hun ser det som en fordel, at vi ikke kan få denne indsigt. Vi har talt med Camilla om, at dette kan betyde, at vi ser mere forbrug end det rent faktiske. Det har imidlertid ikke bevæget Camilla til flere informationer.

Vi antager, at der er en sammenhæng mellem den dårlige økonomi og forbrug af hash.

Hun bør tilbydes aktiviteter, der kan erstatte trangen til hashen, som typisk opstår, når hun enten er stresset eller keder sig.

Kriminalitet

Kontaktpædagogerne har ingen viden eller formodning om, at Camilla er involveret i kriminalitet.

Sammenfatning/anbefaling

Camilla vurderes fortsat at have et betydeligt og langvarigt støttebehov og bevæger sig i risikozonen for at være

yderligere truet i sin udvikling og trivsel. Bekymringsniveauet omkring Camilla er uændret, hvorfor det vurderes, at Camillas vej mod en mere selvstændig voksentilværelse fortsat vil kræve pædagogisk indsats. Desuden skal hun spejles og vejledes i forhold til sit samspil med sine omgivelser, med et mål om at hun tilegner sig en større erkendelse af, hvordan hun opleves af andre i forskellige sammenhænge.

Camilla har ligeledes brug for støtte under sin uddannelse, i forbindelse med praktiske opgaver, hjælp til ansøgninger og overblik. Desuden bliver der behov for hjælp og vejledning i forbindelse med en evt. flytning til egen bolig.

Camilla profiterer af støtten og den fremadrettede indsats vil tage afsæt i at tilbyde omsorg, aktiviteter og oplevelser i fastlagte rammer, hvor Camilla kan deltage, uden at det er hende, der kommer til at sætte en dagsorden. Vi påregner ikke en direkte indsats i forhold til hash, men forventer at forbruget vil aftage i takt med at hun får det bedre.

Camilla vil fremadrettet have brug for støtte, og vi finder det nuværende niveau passende.