

KVALITET I SOCIALT ARBEJDE MED UDSATTE BØRN OG UNGE

EN KVALITATIV UNDERSØGELSE AF *KVALITET* OG DISKURSENS INDFLYDELSE PÅ KOMMUNERNES
TILRETTELÆGGELSE AF SOCIALT ARBEJDE MED UDSATTE BØRN OG UNGE



UDARBEJDET AF
HELENE LARSEN

MASTERAFFHANDLING
SOMMER 2021

MASTER I UDSATTE BØRN OG UNGE, FAGLIG LEDELSE
AALBORG UNIVERSITET

VEJLEDER:
STINA KROGH PETERSEN

85.999 ANSLAG INKL. MELLEMRUM

Abstract

Title: *The Quality of Social Work with vulnerable children and youth – a qualitative study of ‘quality’ and the discourse’s influence on the municipalities organization of social work with vulnerable children and youth*

This master’s thesis deals with the quality of social work with vulnerable children and youth, which stems from the wish to uncover an assumption that there is divergence between how quality is measured in social work with vulnerable children and youth, and what the municipalities experience as quality in work in the field.

Therefore, this thesis proposes to study how quality in social work with vulnerable children and youth can be understood, and which influence this understanding of quality has on the municipalities when they organize their work in the field.

Thus, this thesis is written within the field of social work; in particular, the field of social work with vulnerable children and youth that is carried out in the departments of the municipal authorities who work in this field.

This thesis is designed as a qualitative study, containing a discourse analysis that intends to reveal how quality in social work with vulnerable children and youth is understood. Qualitative interviews with management representatives from three Danish municipal authority departments are used with the purpose to clarify what influence this understanding of quality has on how the municipalities organize their work in this field.

This study confirms my preliminary hypothesis because the results show that there is divergence between which parameters are attributed value when it is evaluated whether the municipal authorities for vulnerable children and youth deliver quality in their work. Thus, this study shows that the construction of ‘quality in social work with vulnerable children and youth’ can be understood differently, depending on from which perspective the discourse is understood.

The results of this master’s thesis can contribute to new thinking about quality in social work with vulnerable children and youth because these results form the basis of potential discussions on how quality within the field of vulnerable children and youth can be constructed in the future.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Indledning	6
1.1 Problemfelt	7
1.1.1 Kvalitet i socialt arbejde	7
1.1.2 Kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge.....	8
1.1.3 Juridisk kvalitet	8
1.1.4 Faglig kvalitet	10
1.2 Problemformulering	11
Kapitel 2: Afgrænsning	12
Kapitel 3: Struktur og læsevejledning.....	13
Kapitel 4: Design	15
4.1 En kvalitativ undersøgelse	15
4.2 Metode	15
4.2.1 Diskursanalyse	16
4.2.2 Implikationer ved metoden.....	17
4.2.3 Kvalitative interviews	17
4.2.4 Refleksion over valg af respondenter.....	19
4.2.5 Implikationer ved metoden	20
4.3 Kvalitetskriterier	20
4.3.1 Generaliserbarhed.....	21
Kapitel 5: Teoretisk ramme	23
5.1 Position: Et socialkonstruktivistisk udgangspunkt.....	23
5.1.1 Videnssociologi og diskursteori	24
5.2 Supplerende teori.....	27
Kapitel 6: Analyse	28
6.1 Forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge	28
6.1.1 Diskurser i Børnesagsbarometret.....	29
6.1.2 Kommunernes forståelse af kvalitet.....	31
6.1.3 Diskursiv udvikling på området	34
6.2 Kvalitetsforståelsens indflydelse på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet	35
6.2.1 Fordele ved den dominerende kvalitetsdiskurs	36

6.2.2 Implikationer ved den dominerende kvalitetsdiskurs	38
Kapitel 7: Konklusion.....	42
Kapitel 8: Perspektivering.....	44
Litteratur	45
Bilag	47

Kapitel 1: Indledning

Kvalitetssikring, kvalitetsmåling, kvalitetstjek, kvalitetsudvikling og sågar kvalitetsreform. Kvalitetsbegrebet har udviklet sig til at være allestedsnærværende, og afspejler som en naturlig del af samfundsudviklingen, en trend i samfundsdebatten og i den politiske kamp om at forme fremtidens velfærdssamfund. Men trods den højaktuelle status er kvalitet ikke et nyt begreb. Både John Locke, Isaac Newton og René Descartes har for flere hundrede år siden forholdt sig til begrebet og defineret kvalitet som henholdsvis primær kvalitet, rettet mod en tings form (flad, rund osv.) og sekundær kvalitet; iagttagers subjektive mening (er tingen pæn eller grim). Ser vi frem mod nyere tid, kommer kvalitetsbegrebet også til syne i forbindelse med New Public Managements indtog i 1980'erne idet denne teori dannede grundlag for et moderniseret syn på den offentlige sektor, hvor man via kontrolmekanismer kunne kontrollere, om udstukne retningslinjer blev overholdt (Andersen et al., 2020).

I Danmark kom kvalitetsbegrebet for alvor i spil i 1990'erne i forbindelse med et politisk ønske om at styrke uddannelsesområdet, hvormed man gennemførte flere kvalitetsundersøgelser med henblik på at anvende netop kvalitet som styringsværktøj. Formålet var at sikre kvalitet i uddannelserne ud fra målelige indikatorer (Undervisningsministeriet, 2000). Dermed kunne kvalitetsbegrebet anvendes som en overordnet rettesnor, ligesom institutioner kunne rangeres og vurderes på baggrund af deres resultater.

Kvalitetsbegrebet blev bredt ud på hele velfærdsområdet, og i debatpjecen *På vej mod en kvalitetsreform* (Regeringen, 2006) fremgik det, at den offentlige sektor skulle yde mere kvalitet for pengene, hvormed der var en forventning om effektivisering og optimering på velfærdsområdet. Dette fokus på kvalitet har også ramt det sociale område, og har blandt andet medført den konsekvens, at der er skabt en kultur, hvor der bruges enorme ressourcer på at dokumentere kvaliteten af arbejdet, og hvor ledere og medarbejdere i stigende grad fokuserer på at leve op til kvalitetsmålsætninger.

De offentlige arbejdspladser forsøger at efterleve diverse kvalitetsmål, mens centrale instanser vurderer og laver målinger, for at sikre kvaliteten i den offentlige sektor. Der sker vilkårlige sammenligninger på kvantitative indikatorer, og dermed bygger kvalitetsbegrebet i et velfærdsperspektiv, på en målorienteret rationalitet, hvor netop kvaliteten begrundes ud fra målbare parametre. Dermed kommer kvaliteten til at fremstå objektiv og universel, kun besiddende af primære egenskaber og afskåret fra sekundær, subjektiv vurdering (Dahler-Larsen, 2008).

1.1 Problemfelt

Der har gennem mange år været skiftende fokus på udsatte børn og unge, herunder hvordan man som samfund skal tage sig af deres behov. I takt med skiftende diskurser og paradigmer, har også kravet om kvalitet påkaldt sig øget opmærksomhed.

Hvordan forstås kvalitet egentlig i socialt arbejde med udsatte børn og unge? Hvilke egenskaber og kendetegn skal være til stede, og hvilke krav og behov skal opfyldes før man kan sige, at det sociale arbejde med udsatte børn og unge er udført med kvalitet? Det vil jeg afdække i denne masterafhandling, hvor jeg også vil undersøge hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området.

Jeg finder dette felt interessant, idet jeg har en antagelse om, at der er divergens mellem hvordan der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området.

1.1.1 Kvalitet i socialt arbejde

Når man søger på 'kvalitet' på internettet, kan man blandt andet på Ordnet.dk se kvalitet defineret som en *'grad af gode egenskaber som noget besidder'* (Ordnet, 2021), men anvendelsen af begrebet rejser nogle udfordringer, idet definitionen ikke tydeliggør, hvordan der måles eller vurderes på kvalitet, hvad der måles på, eller hvilken måleskala der skal anvendes.

Det må derfor antages, at forståelsen af kvalitet kan divergere afhængig af hvem man spørger, og afhængigt af konteksten. Således kan kvalitet i socialt arbejde anses fra flere forskellige vinkler, idet forskellige parter på forskellig vis er i berøring med området, og med afsæt i deres position, ikke nødvendigvis anser kvalitet på samme måde.

Ifølge Pär Nygren er kvalitet i socialt arbejde i høj grad afhængigt af relationen til de borgere, socialrådgiverne møder, og at det kun er muligt at skabe forandring hos borgerne, hvis de selv er deltagende i processen. Nygren påpeger, at *kvalitet* i socialt arbejde afhænger af, hvilke egenskaber arbejdet indeholder; hvad der skal komme ud af arbejdet, hvilke metoder der anvendes samt hvilken forståelse man har af sociale problemer, hvormed Nygren anlægger en kvalitativ forståelse af kvalitet (Duus, 2020).

I bogen *At forstå det sociale* forholder Karin Kildedal sig til kvalitet i socialt arbejde, og oplister forståelsen af kvalitet som en *'helhed af egenskaber og kendetegn, som et produkt eller en service har, og som vedrører dets evne til at tilfredsstille fastsatte krav eller behov, som er antydnet'* (Jacobsen & Pringle, 2008).

1.1.2 Kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge

En af de helt centrale instanser på området udsatte børn og unge er Socialstyrelsen. Socialstyrelsen arbejder med udvikling, rådgivning og implementering på hele det sociale serviceområde. Socialstyrelsen har ansvar for at bidrage til løsning af opgaver inden for blandt andet området udsatte børn og unge (Socialstyrelsen, 2021).

Med afsæt i Socialstyrelsens centrale position har jeg fundet det naturligt at identificere Socialstyrelsens forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Socialstyrelsen har formuleret fire pejlemærker for god kvalitet i sagsbehandlingen. De fire pejlemærker omhandler inddragelse, faglig udredning, valg af indsats og opfølgning. Socialstyrelsen formulerer nedenfor, hvordan pejlemærkerne skal anvendes:

”Kvalitet i sagsbehandlingen på området for socialt udsatte børn kan beskrives gennem fire pejlemærker. Pejlemærkerne giver tilsammen et bredt billede af, hvad der er kvalitet i sagsbehandlingen og fungerer som sigtepunkter for, hvilken retning arbejdet i den sociale indsats med udsatte børn skal tage. Pejlemærkerne viser således vejen for en ønsket praksis på området”

(Socialstyrelsen, 2018)

1.1.3 Juridisk kvalitet

Inden for de seneste år er flere politiske initiativer og lovgivningsmæssige tiltag trådt i kraft, herunder blandt andet Anbringelsesreformen¹, Barnets Reform² og Overgrebspakken³.

Trods en tydelig beskrivelse af formålet med at yde støtte til børn og unge, der uanset socialt, kulturelt eller økonomisk ophav, skal opnå de samme muligheder som deres jævnaldrende jf. § 46 i Lov om social service⁴ (Serviceloven), er realiteten ikke altid så enkel, som den lyder. Undersøger man lidt nærmere i den faktiske

¹ Anbringelsesreformen (LOV nr. 1442 af 22/12/2004) ville sikre, at alle udsatte børn og unge fik samme muligheder som andre børn og tydeliggjorde en skærpelse af de professionelle, hvor fokus blev rettet mod ”at sætte barnet i centrum”. Der blev stillet krav til at inddrage barnet via løbende dialog, hvilket blev skærpet gennem en udvidet pligt til at gennemføre børnesamtaler, ligesom barnet skulle anses for at være et aktivt subjekt og medskaber af sin egen virkelighed.

² Barnets Reform (2009/1 LSF 178) fastslog, at barnets tarv altid skulle være i centrum for arbejdet. Der blev lagt betydelig vægt på kvaliteten i den indsats, barnet og familien blev tilbudt, og der blev stillet øget krav til inddragelse af barnet og familien.

³ Overgrebspakken (2012/1 LSF 181) indebar omfattende lovændringer og initiativer i forhold til beskyttelse af børn og unge mod vold og seksuelle overgreb.

⁴ Bekendtgørelse af lov om social service, LBK nr. 1287 af 28/08/2020, gældende

praksis, bliver det tydeligt, at det sociale arbejde er komplekst, og der skal tages mange hensyn – et af dem relaterer sig til den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen på området.

Som jeg har uddybet i *Retsgrundlaget*⁵ (bilag 1), var 'Brønderslevsagen', 'Tøndersagen' og 'Rebilsagen' alle kritiske enkeltsager hvori der blev påvist alvorlige problemer med grundlæggende socialfaglige aspekter i kommunernes håndtering af bekymringer om udsatte børn og unge (Kildedal et al., 2013). På baggrund af de ovennævnte enkeltsager, valgte Ankestyrelsen at kulegrave en mængde sager fra de kritiserede kommuner, ligesom Ankestyrelsen gennemførte en praksisundersøgelse, der konstaterede lignende problemer i andre kommuner. Således blev det tydeligt, at en betydelig mængde børn- og ungesager ikke var behandlet i overensstemmelse med lovgivningens krav (ibid.) jf. bilag 1.

Som beskrevet i bilag 1, medførte sagerne et øget fokus på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, hvilket blandt andet i kommunerne afspejler sig i en øget opmærksomhed på korrekt registrering, ligesom der sættes mål og holdes øje med tidsfrister. Alt tjekkes lokalt i organisationerne, mens Ankestyrelsen og andre centrale instanser løbende følger op på kommunernes håndtering af sager med udsatte børn og unge.

En af måderne der fra centralt hold bliver fulgt op på kommunernes sagsbehandling er via Børnesagsbarometret, der udgives af Ankestyrelsen. Formålet med Børnesagsbarometret er at give et aktuelt billede af kommunernes kvalitet i sagsbehandlingen, og resultaterne fremlægges i rapporten en gang årligt. Børnesagsbarometret vurderer på den juridiske kvalitet, og kommunernes overholdelse af udvalgte lovkrav inden for de fire temaer; faglig udredning, inddragelse, valg af relevant indsats og opfølgning, belyses. Børnesagsbarometret fokuserer udelukkende på den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen, og belyser dermed ikke den socialfaglige kvalitet (Ankestyrelsen, 2020).

I *Retsgrundlaget* (bilag 1) undersøgte jeg kommunernes oplevelse af, hvordan der måles på kvalitet i håndtering af underretninger, idet Børnesagsbarometret 2020 behandlede et særskilt tema omhandlende dette (Ankestyrelsen, 2020). Konklusionen blev, at lovgivningen på området spiller en væsentlig rolle i forhold til hvordan der måles på kvalitet i håndtering af underretninger. Dette ses ganske eksplicit i Børnesagsbarometret, som netop pointerer, at der måles på den juridiske kvalitet. Respondenterne i min undersøgelse italesatte dog, at de ikke oplevede at kvaliteten alene kan måles på juridiske parametre, til trods for, at det i høj grad er det de oplever ske. Derimod italesatte de, at der i særdeleshed også bør ses på

⁵ Retsgrundlaget er en eksamensopgave ifm. masterafhandlingen, som beskæftiger sig med en juridisk problemstilling af relevans for den problemstilling, der arbejdes med i masterafhandlingen. Min eksamensopgave i Retsgrundlaget er vedlagt som bilag (bilag 1)

kvalitative parametre af det udførte arbejde, herunder om sagsbehandlingen indeholder socialfaglig kvalitet, og om den handling, der er udført, stemmer overens med de behov for hjælp og støtte de udsatte børn og unge har (bilag 1).

1.1.4 Faglig kvalitet

De førnævnte kritiske enkeltsager viste, at sagsbehandlingen i kommunerne havde været fejlfuld; sagerne bar præg af en udtalt mangel på systematik, børnene var ikke i tilstrækkelig grad blevet inddraget, og børnesamtaler var ikke altid overholdt med afsæt i at tilvejebringe barnets synspunkt. Dertil havde kommunerne vægtet samarbejde med forældrene højere end hensynet til barnet, og kommunerne havde ikke reageret proportionelt på modtagne underretninger, samtidig med at der i flere sager var mistanke om alvorligt omsorgssvigt og seksuelle overgreb, der ikke var handlet adækvat på. Også familiernes flytning mellem kommuner havde forsinket sagsbehandlingen, og sammenholdt med et utilstrækkeligt tværfagligt samarbejde, havde der ikke i tilstrækkelig grad været fokus på at foretage en samlet vurdering af årsagen til, at børnene havde massive problemer (Kildedal et al., 2013).

Sagerne medførte et øget fokus på nødvendigheden af at det sikres, at loven overholdes, at underretninger håndteres korrekt og at børn og unges forhold afdækkes. Samtidig skal der sikres en kvalificeret og systematisk sagsbehandling i det skriftlige arbejde, og barnet skal sættes i centrum, deltage i børnesamtaler, mens samarbejdet med forældrene skal være i overensstemmelse med etiske fordringer (ibid.).

Socialt arbejde med udsatte børn og unge er som følge af de foregående års rystelser anlagt betydelige krav til at imødekomme samfundets forventninger til kvalitet i opgaveløsningen, og der er i de offentlige socialforvaltninger behov for hele tiden at anlægge et strategisk og organisatorisk perspektiv på den faglige udvikling og omsætning af praksis (ibid.).

Denne skærpede opmærksomhed på kvalitet ses særligt i form af et øget fokus på at udføre det sociale arbejde med afsæt i den bedst tilgængelige viden. Dette kommer blandt andet til udtryk i oprettelse af *Den Permanente Task Force* – et samarbejde mellem Ankestyrelsen og Socialstyrelsen om styrkelse af kvaliteten i kommunernes sagsbehandling (Socialstyrelsen, 2021), ligesom der er udgivet flere håndbøger, inspirationskataloger og erfaringsopsamlinger med henblik på at udbrede kendskabet til de faglige tiltag, der har vist effekt i det socialfaglige arbejde med udsatte børn og unge (Socialstyrelsen, 2021).

Der er altså gennem tiden taget adskillige beslutninger, som har haft til hensigt at hæve kvaliteten i arbejdet med udsatte børn og unge. På trods af flere års fokus på faglig opkvalificering samt styrkelse af det sociale arbejde, ses der fortsat et ønske om øget kvalitet i det sociale arbejdes udførelse.

Den afgørende sondring synes således at omhandle en afklaring af, hvordan kvalitet forstås i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området. I målet om at søge svar herpå, vil jeg derfor i denne afhandling sætte fokus på, hvordan der i lokal praksis arbejdes med kvalitet på området udsatte børn og unge. Dette med afsæt i, at målet med kvalitet inden for dette felt må være, at det sociale arbejde udføres med henblik på at gavne de udsatte børn og unge og deres livsbetingelser.

1.2 Problemformulering

Med afsæt i ovenstående ønsker jeg med denne afhandling af undersøge følgende problemformulering:

*Hvordan forstås kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge?
Og hvilken indflydelse har denne forståelse af kvalitet på kommunernes
tilrettelæggelse af arbejdet på området?*

Kapitel 2: Afgrænsning

I kapitlet redegøres for de afgrænsninger jeg har foretaget i forbindelse med afhandlingens udformning. Disse valg er foretaget med henblik på at indkredse og konkretisere problemfeltet og skal hjælpe til en tydeliggørelse af udgangspunktet for besvarelsen.

For det første er det relevant at pointere, at der i afhandlingen udelukkende tages udgangspunkt i kvalitet i socialt arbejde med afsæt i kommunale myndighedsafdelinger på området udsatte børn og unge – relateret til sagsbehandlingen. Jeg beskæftiger mig derfor ikke med kvalitet i socialt arbejde på det udførende område. Afgrænsning er foretaget med afsæt i afhandlingens problemfelt, ligesom kvalitet i undersøgelsen omkredser kommunernes sagsbehandling på området.

Jeg har valgt at fokusere på kvalitet som det formuleres på børn- og ungeområdet, og ikke kvalitet i bred forstand. Denne afgrænsning er foretaget fordi kvalitet i denne sammenhæng er socialt konstrueret og dermed forstås og anvendes i den kontekst.

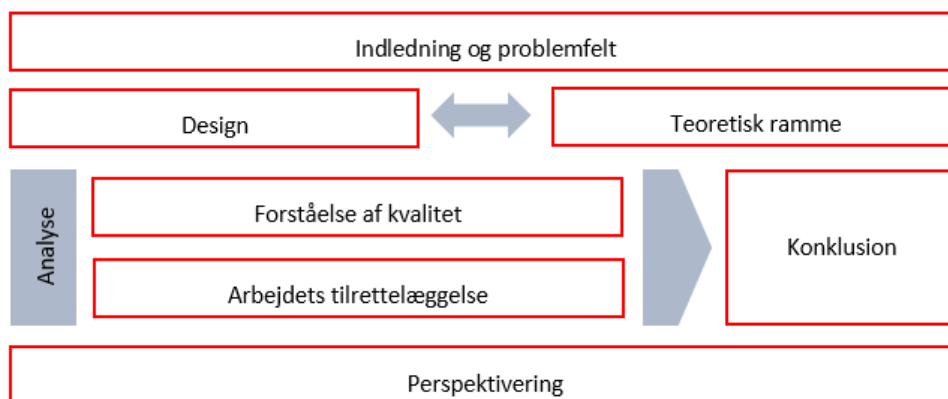
Til at give et indblik i kommunernes forståelse af kvalitet, inddrager jeg i afhandlingen perspektiver fra ledere fra tre kommunale myndighedsafdelinger på området. Jeg undersøger således ikke socialrådgivernes eller borgernes forståelse af kvalitet. Det kunne være relevant at belyse, hvordan kvalitet forstås af henholdsvis de socialrådgivere som udfører arbejdet og skal efterleve kravene om kvalitet, og de borgere som udsættes for socialrådgivernes sagsbehandling. Jeg finder det dog først og fremmest væsentligt at opnå en forståelse for hvordan kvalitet bredt set forstås i kommunerne. Dette skal ses som et udtryk for, at jeg finder det centralt at opnå en grundlæggende forståelse heraf, før undersøgelser med afsæt i specifikke målgrupper vil kunne foretages.

I afdækningen af forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, benytter jeg Børnesagsbarometret 2020 idet denne rapport giver et aktuelt billede af kvaliteten i sagsbehandlingen i kommunerne med afsæt i kommunernes overholdelse af udvalgte centrale lovkrav inden for fire pejlemærker for god kvalitet i sagsbehandlingen. Dermed indrammer Børnesagsbarometret den forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, som kommunerne måles på og til daglig tilrettelægger arbejdet efter.

Det er med afhandlingen ikke hensigten at foretage en vurdering af, hvad der er kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Derimod vil afhandlingen identificere hvordan kvalitet forstås. I forlængelse heraf vil der være fokus på at afdække hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området.

Kapitel 3: Struktur og læsevejledning

Dette kapitel indeholder en kort beskrivelse af afhandlingens opbygning og struktur, med henblik på at give læseren en fornemmelse for sammenhængen mellem afhandlingens kapitler og undersøgelsens fremgangsmåde.



Figur 1: Afhandlingens opbygning og struktur

Designafsnittet viser afhandlingens metodiske og empiriske tilgang, som i høj grad er bestemt af den videnskabsteoretiske tilgang. I afsnittet gennemgås valg af empiri- og dataindsamlingsmetode, herunder hvordan denne kan understøtte afhandlingens formål og hjælpe med at besvare problemformuleringen.

Teoriafsnittet beskriver afhandlingens teoretiske ramme, som skal ses i nær relation til den videnskabsteoretiske tilgang. I afsnittet gennemgås de teoretiske perspektiver, som danner grundlag for besvarelsen af afhandlingens problemformulering, der i samspil med den indsamlede empiri, danner grundlag for analysen.

Analysen, som er bygget op omkring to dele, anvender de teoretiske perspektiver i undersøgelsen af den indsamlede empiri, således at det bliver muligt at besvare problemformuleringen.

Første analysedel undersøger, hvordan kvalitet italesættes og betydningstilskrives i Børnesagsbarometret og hvordan der herigennem konstruerer bestemte forståelser af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Første del af analysen vil også inddrage de kommunale lederes forståelse af kvalitet med henblik på at tydeliggøre hvorvidt der er divergens mellem Børnesagsbarometrets konstruktion af kvalitet og kommunernes forståelse heraf.

Anden analysedel skaber sammenhæng mellem forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og måden hvorpå denne forståelse af kvalitet præger kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området. Dermed vil anden analysedel belyse, hvordan kommunerne afkoder og eksternaliserer

Børnesagsbarometrets kommunikative budskaber, således der kan skabes en forståelse af, hvordan kommunerne meningstilskriver kvalitet i arbejdet med udsatte børn og unge, og hvad de lægger særlig vægt på, når de tilrettelægger arbejdet på området.

Endelig **konkluderes** der på afhandlingens fund og resultater og problemformuleringen besvares, ligesom jeg slutteligt foretager en **perspektivering**, hvori jeg vil overveje og fremlægge perspektiver, der i et videre arbejde med undersøgelsesfeltet kan være relevante at bringe i spil.

Kapitel 4: Design

Dette kapitel omhandler masterafhandlingens design, hvori der først vil redegøres for hvordan afhandlingen anses som en kvalitativ undersøgelse, herunder hvad dette medfører. Derefter uddybes de metoder, jeg benytter til generering og fortolkning af afhandlingens empiriske materiale. Kapitlet indeholder refleksioner over implikationer ved metodevalget, ligesom jeg forholder mig til de kvalitetskriterier, der gør sig gældende for afhandlingen.

4.1 En kvalitativ undersøgelse

Afhandlingen er designet som en kvalitativ undersøgelse, hvis formål er at skabe viden om hvordan kvalitet forstås i socialt arbejde med udsatte børn og unge, herunder hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet. Til at frembringe denne viden, anvendes videnskabelige metoder, og i forening med et videnskabsfilosofisk grundlag, der tillægger de sproglige ytringer særlig værdi, skabes fundamentet for denne afhandling (Ingemann et al., 2019).

4.2 Metode

Afhandlingen beskæftiger sig med kvalitativ metode, der med sin særlige tilgang bidrager til frembringelsen af kvalitativ viden. I det følgende redegøres for valg af metode til afhandlingens empiri-indsamling, samt hvordan metoden konkret er anvendt.

Gennem en kvalitativ metode er det blevet muligt at fortolke empirien og give den en sproglig form, der kan analyseres i henhold til den overordnede problemformulering (ibid.).

Med afsæt i min antagelse om, at der er divergens mellem hvordan der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området, har jeg gjort brug af kvalitative interviews med repræsentanter fra tre forskellige kommuner. Formålet har været at indsamle dybdegående, praksisnær samt fagspecialiseret empiri. Dermed kunne jeg få bedst mulighed for at opnå videnskabelig indsigt i projektets genstandsfelt.

Afhandlingens analysestrategi tager afsæt i den abduktive metode, hvilket skaber en veksling mellem en empiri- og teoristyret kodningstilgang. Dermed har jeg benyttet mig af en kobling mellem åben og lukket kodning i gennemgangen af den indsamlede empiri. Dermed har jeg skabt en teoretisk ramme i form af afhandlingens videnskabsteoretiske position, samtidig med at jeg med denne tilgang forbeholder mig

muligheden for at bringe anden teori i spil, der hvor empirien kalder på det, og hvor det findes relevant til operationaliseringen af analysen (Kvale & Brinkmann, 2015).

4.2.1 Diskursanalyse

Til at afdække hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås, benyttes til denne afhandling diskursanalyse som metode til at begribe sproget og den betydning kvalitet tillægges gennem sproget, herunder hvordan sproget skaber strukturer der bliver bestemmende for, hvordan kvalitet defineres og forstås. Således kan diskursanalysen anvendes til at afdække, hvordan samfundsmæssige og sociale strukturer produceres og kommer til udtryk (Ingemann et al., 2019).

Afsættet for diskursanalysen er, at kvalitet helt eller delvist konstrueres gennem den betydning, fænomenet sprogligt tillægges. Dermed bliver kvalitetsbegrebet først virkeligt og meningsfuldt, når det tillægges en bestemt betydning. Det betyder med andre ord, at kvalitet ud fra et diskursanalytisk perspektiv først er kvalitet, når nogen har defineret det som sådan (ibid.).

Diskursanalyse er ikke én samlet analysetilgang, men dækker over mange forskellige tilgange, der alle har det fælles mål at analysere, hvordan man gennem sproget tillægger fænomener og begreber mening og værdi. I denne afhandling fokuserer jeg på Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse og inddrager Ernesto Laclau og Chantal Mouffes diskursanalyse til at udfolde diskursen om kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge (ibid.).

Den kritiske diskursanalyse har til formål at analysere, hvordan magtstrukturer skabes og afspejles gennem sproget. Her anses diskurser i en bred og samfundsmæssig optik, og analysen tilstræber at skabe forbindelser mellem sprog, ideologi og magt, og tilgangen indeholder en indbygget kritik af samfundets magtstrukturer. Den kritiske diskursanalyse er tredimensionelt opbygget, og består af følgende dele: 1) *den lingvistiske dimension*, 2) *den diskursive praksis* og 3) *den sociale praksis* (ibid.).

Laclau og Mouffe fokuserer på, hvordan magtstrukturer produceres og udtrykkes gennem måden hvorpå vi taler om verden, og helt centralt ved Laclau og Mouffe finder man de diskursive og politiske magtkampe, der kommer til udtryk gennem sproget. Laclau og Mouffe har udviklet nogle diskursanalytiske begreber; *antagonisme*, *hegemoni* og *nodalpunkter* der kan bringes i spil i en tekstanalyse. Således er deres analytiske begreber netop rettet mod at analysere, hvordan disse magtkampe foregår (ibid.).

Til at skabe struktur i diskursanalysen har jeg udarbejdet en guide for diskursanalysen (bilag 6), der danner rammen for de elementer, jeg skal have fokus på. Guiden sikrer, at jeg bliver i stand til at identificere Laclau og Mouffes analytiske begreber.

4.2.2 Implikationer ved metoden

Som følge af, at jeg anvender diskursanalyse, anvender jeg bevidst en abstrakt analysemetode, der kan være vanskelig og kompliceret at omsætte til praksis. Dog har jeg vurderet, at det er væsentligt netop at forholde mig til, hvilke diskurser og konstruktioner, der dominerer det sociale arbejde med udsatte børn og unge. Sandheden er nemlig den, at mange af de begreber, problemstillinger og løsninger, vi umiddelbart tager for givet, indeholder værdier og dermed ikke er objektive sandheder om eksempelvis hvad der er kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Derimod er diskurserne en afspejling af de faglige eller politiske blik, der dominerer feltet, og de kunne have set anderledes ud, hvis man havde anskuet kvalitet ud fra andre faglige og politiske perspektiver (Ingemann et al., 2019).

Således finder jeg at diskursanalysen, trods sin abstrakte og omfattende facon, er en brugbar strategi, til at belyse forståelsen af kvalitet i socialt arbejde, idet den bidrager med en tydeliggørelse af hvilke diskurser og konstruktioner, der trækkes på, samtidig med at metoden hjælper mig med at få øje på de problemforståelser og antagelser, der ligger til grund for måden hvorpå kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge anskues (ibid.).

På den måde kan der skabes øget bevidsthed om det sociale arbejdes praksis på området, hvilket kan understøtte en kritisk refleksion over praksis, der kan danne grundlag for eventuelle forandringer. Således kan bevidstheden om dominerende diskurser og konstruktioner forklare politisk og eller faglig uenighed, samtidig med at det kan begrunde hvad der ligger til grund for måden socialt arbejde med udsatte børn og unge er sat sammen (ibid.).

4.2.3 Kvalitative interviews

Til brug for empirigenerering benyttes der til denne afhandling kvalitative interviews med ledelsesrepræsentanter fra tre forskellige kommuner. De kvalitative interviews har haft til hensigt at indfange viden om den konkrete og fælles praksis omkring kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og spørgsmålene har omkredset respondenternes egne oplevelser med kvalitet i arbejdet, herunder hvad de anser som god kvalitet i arbejdet og hvordan kommunerne tilrettelægger arbejdet med henblik på at leve op til diverse kvalitetskrav (Ingemann et al., 2019).

Et kvalitativt interview kan have forskellig udformning og variere i graden af struktur, og på den måde skelnes der mellem strukturerede, semistrukturerede og ustrukturerede interviews, idet graden af struktur varierer afhængig af interviewguidens udformning som enten løs eller fast (ibid.).

Jeg har valgt at benytte enkeltinterviews, således jeg som interviewer kunne rette min fulde opmærksomhed mod den enkelte respondent. På den måde fik respondenterne mulighed for at besvare interviewspørgsmålene ud fra egne narrativer, egen faglighed og med afsæt i den pågældende respondents tilhørsforhold (ibid.).

Forinden hvert interview, blev respondenterne oplyst om reglerne i forhold til tavshedspligt og samtykke, ligesom de blev informeret om hvordan den indsamlede empiri ville blive behandlet i undersøgelsen (ibid.).

Til interviewene har jeg udarbejdet en interviewguide (bilag 2), idet jeg har haft et ønske om at skabe en understøttende struktur i interviewenes udformning og forløb. Dermed har jeg søgt at fastholde de ydre rammer i henhold til afhandlingens problemformulering, samtidig med at jeg har givet respondenterne frihed til at svare ud fra egne narrativer og forståelser. Dermed har samtlige interviews haft karakter af at være semistrukturerede, hvorfor interviewguiden ikke er fulgt slavisk på noget tidspunkt (Kvale & Brinkmann, 2015).

Interviewguidens udformning er opbygget med et fokus på produktion af viden gennem en tematisk dimension, ligesom der via en dynamisk dimension bestående af uddybende spørgsmål holdes gang i interviewsamtalen. Disse elementer har spillet en vigtig rolle i forhold til at fremme et positivt samspil i interviewet, samtidig med at der er lagt vægt på at formulere spørgsmål i et sprog, respondenterne kunne forstå og forholde sig til (Ingemann et al., 2019) (Kvale & Brinkmann, 2015).

Hvert interview havde en varighed af cirka en time, hvilket gav et interviewmateriale på i alt tre timers kvalitative interviews. Hvert interview er dokumenteret elektronisk gennem lydoptagelser med henblik på at sikre en korrekt og detaljeret efterbearbejdning til brug i analysen. Lydoptagelserne er efterfølgende blevet transskriberet i deres fulde længe, hvilket har givet et stort og omfangsrigt transskriptionsmateriale, der er vedlagt afhandlingen som bilag (Ingemann et al., 2019).

Som følge af tiltag i forbindelse med Covid-19, herunder samfundets nedlukning, har det ikke været muligt at afvikle alle interviews ved fysisk fremmøde. Således er kun ét interview afholdt fysisk, mens jeg til de to øvrige har valgt at benytte Microsoft Teams som hjælpemiddel til computerstøttede interviews (ibid.). Dermed blev det muligt at tale med alle respondenterne på trods af manglende fysisk tilstedeværelse, samtidig med at det virtuelle interview gjorde det muligt for respondenterne og mig at tilnærme os den nærhed, et fysisk interview kunne have givet.

Alle respondenter har selv takket ja til deltagelse i undersøgelsen på baggrund af henvendelse fra mig. Ved hvert interview startede jeg med at præsentere mig selv og undersøgelsen, hvorefter jeg fortalte respondenterne om anonymitet i afhandlingen.

Respondenternes og kommunernes identiteter er anonymiseret. Dette grundet afhandlingens ønske om at fastholde og synliggøre eventuelle forskelle mellem kommunerne. Anonymiseringen er ikke foretaget på foranledning fra kommunerne, men udgør derimod et valg fra min side. Jeg har valgt at anonymisere det empiriske materiale i forsøget på at friholde analyserne fra spekulationer og antagelser der, på baggrund af afhandlingens analyser, kunne blive draget omkring kommunernes økonomi, organisering og prioriteringer.

Afhandlingens analyser interesserer sig for respondenternes oplevelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, herunder hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området. De vurderinger analyserne muliggør, tydeliggør respondenternes konkrete oplevelse af kvalitet på området, og, som følge af konteksten, skal disse ses i sammenhæng mellem de juridiske, økonomiske og værdimæssige mål for arbejdet med udsatte børn og unge.

4.2.4 Refleksion over valg af respondenter

Med afsæt i afhandlingens problemformulering har jeg foretaget en formålsbestemt udvælgelse af hvilke respondenter, det ville være mest meningsfuldt at interviewe som følge af undersøgelsens udgangspunkt. Mine udvælgelseskriterier har været baseret på en lige vægtning af mulige respondentes relevans og erfaringsmæssige berøringsflade i forhold til, hvordan kvalitet forstås i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området (Ingemann et al., 2019).

Med afsæt heri har jeg valgt udelukkende at interviewe ledere af kommunale myndighedsafdelinger på børn- og ungeområdet, idet de er tæt på praksis, samtidig med at de har det overordnede ledelsesmæssige ansvar for at omsætte landspolitiske og lovgivningsmæssige krav og rammer i konkret lokal praksis. Således vurderede jeg, at disse ledere ville være i stand til at besvare mine spørgsmål med afsæt i et overordnet ledelsesmæssigt perspektiv, hvilket var praktisk som følge af, at organiseringen i kommunerne gjorde, at der kunne være væsentlige udsving i måden hvorpå arbejdet udfoldes i de respektive kommuner.

Jeg har overvejet muligheden for at interviewe udsatte børn og unge med en aktiv sag i de udvalgte kommuner med henblik på at inddrage denne målgruppes perspektiver på kvalitet i socialt arbejde i undersøgelsen. Jeg har dog valgt, at afhandlingens respondenter i stedet skulle udgøres af ledere af kommunale myndighedsafdelinger på børn- og ungeområdet, idet jeg vurderer, at de er i besiddelse af den

mest konkrete samt dybdegående viden og praksiserfaring i forhold til problemformuleringens afsæt. Dette med særligt afsæt i min antagelse om, at der er divergens mellem måden hvorpå der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området.

4.2.5 Implikationer ved metoden

Som følge af at jeg har valgt at benytte mig af enkeltinterviews med tre kommunale ledere, har jeg ikke observeret kommunernes professionelle praksis i arbejdet. Dermed forlader jeg mig udelukkende på respondenternes udtalelser. Man kan med dette in mente klandre den empiri, afhandlingen trækker på, for at være 'sekundær', idet det udelukkende inkluderer empirisk materiale, hvor der tales om kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge i retrospektiv forstand.

Med afsæt i afhandlingens teoretiske perspektiv, hvor selve det at undersøge kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge er i fokus, og i særdeleshed hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området, kan det synes tvivlsomt at foretage analyser af praksis kun baseret interviewmateriale. Men med udgangspunkt i Russel Hitchings' egne studier af praksis, kan interviews altså godt benyttes til at indfange praksis (Hitchings, 2011).

Hitchings pointerer, at der kan være forskel på respondenternes evne til at forholde sig til og italesætte praksis, hvorfor det har været nødvendigt for mig at have for øje, hvilke respondenter jeg interviewede, samt hvilken praksis jeg ønskede viden om (ibid.). I afhandlingen undersøger jeg, hvordan kvalitet forstås i socialt arbejde med udsatte børn og unge, herunder hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området. Jeg undersøger altså professionel praksis der udspiller sig i institutionelle rammer, hvortil der er en række betingelser og forhold knyttet. Min vurdering er, at det er muligt at indfange den professionelle praksis gennem interviews, ligesom jeg mener, at de respondenter, der interviewes i høj grad vurderes at være i stand til at forholde sig til og tale om kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge.

Jeg er bevidst om, at respondenterne i form af deres funktion som leder, har en vis distance til praksis, idet de ikke selv udfører konkret sagsbehandling. Som følge af deres funktion og ansvarsområde mener jeg dog, at de kan tilvejebringe det undersøgte i tilfredsstillende grad.

4.3 Kvalitetskriterier

Validitet og reliabilitet er begreber, der anvendes til at eksplicite kvaliteten i undersøgelser. Validitet omhandler undersøgerens evne til, gennem de metodiske overvejelser og valg, at undersøge det, man har

sat sig for at undersøge. Reliabilitet handler om hvorvidt det er muligt for to undersøgere, der med samme formål studerer det samme fænomen, uafhængigt af hinanden, at ende op med et enslydende resultat (Nygaard, 2005).

De to begreber har modtaget kritik, idet de antager, at man med begreberne kan opnå en objektiv erkendelse, men i den socialkonstruktivistiske⁶ metode, som jeg benytter til denne afhandling, mener man ikke, at undersøgeren kan opnå en objektiv adgang til det undersøgte genstandsfelt. Undersøgeren kan altså ikke indsamle viden fra respondenterne. Derimod har undersøgeren, i sin tilgang til det undersøgte, særlige forudsætninger der former og påvirker det empiriske materiale, der skabes og fortolkes i undersøgelsen.

Dermed må kvalitetskriterierne i undersøgelser, der tager afsæt i en socialkonstruktivistisk tilgang, fremsættes så de i højere grad relaterer sig til denne traditions egenskaber. Tanggaard og Brinkmann har formuleret disse kvalitetskriterier på en sådan måde, at de i højere grad anerkender den kvalitative undersøgelses særegne kendetegn og kvaliteter, idet de beskriver kvalitetskontrol som et dagligt anliggende, der involverer faglige skøn og vurderinger (Tanggaard & Brinkmann, 2015). Denne afhandling indeholder en høj grad af saglighed og transparens som videnskabelige kvalitetskriterier for undersøgelsen (ibid.).

4.3.1 Generaliserbarhed

Med udgangspunkt i afhandlingens problemformulering og den anvendte empiri fra de kvalitative interviews har det været hensigten at skabe en høj grad af generaliserbarhed. Dette som følge af afhandlingens fokus på et bredt perspektiv på kvalitet i socialt arbejde på børn- og ungeområdet i forskellige kommuner. Den producerede viden kan således anvendes og videreformidles bredt til hele landet med henblik på at bidrage til nytænkning på børn- og ungeområdet idet det kan antages, at andre kommuner kan finde inspiration i afhandlingens resultat i forhold til at være undersøgende på samme genstandsfelt i eget regi (Ingemann et al., 2019)

Det er væsentligt at pointere, at der i kvalitative undersøgelser er tale om en analytisk generalisering hvori der indgår dybdegående overvejelser om hvorvidt resultaterne i en undersøgelse er i stand til at danne grundlag for hvad der kan ske i en anden, lignende situation (Kvale & Brinkmann, 2015).

Muligheden for at foretage analytiske generaliseringer på baggrund af afhandlingens fund skal ske med en række forbehold, men på trods af den begrænsede mængde interviews, er det min vurdering, at afhandlingen indeholder disse muligheder. Afhandlingen undersøger kvalitet i socialt arbejde på børn- og ungeområdet i

⁶ Den socialkonstruktivistiske tilgang uddybes i kapitel 5

tre kommunale myndighedsafdelinger, men dette arbejde er rammesat af lovgivning, der gælder alle landets kommuner. På den måde vil afhandlingens fund med stor sandsynlighed kunne identificeres i det generelle sociale på børn- og ungeområdet. Ydermere er der stor sandsynlighed for, at de sammenhænge, jeg i afhandlingen når frem til mellem hvordan kvalitet forstås i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området, med en række forbehold, med stor sandsynlighed også vil kunne findes lignende i andre kommuner.

Kapitel 5: Teoretisk ramme

Dette kapitel præsenterer masterafhandlingens teoretiske ramme, som anføres af den socialkonstruktivistiske tilgang i kobling med diskursteorien. Kapitlet anvendes til at skabe forståelse for afhandlingens overordnede bevægelser, og vil indeholde argumenter for de valg, der er truffet i forbindelse med konstruktionen af denne tilgang. Den videnskabsteoretiske tilgang danner sammen med diskursteorien afhandlingens teoretiske ramme, der er tæt forbundet med afhandlingens øvrige teoretiske indspark. Således skal videnskabsteorien og diskursteorien betragtes som afhængige af hinanden, hvilket indebærer, at de teoretiske valg er foretaget netop med afsæt i det socialkonstruktivistiske perspektiv, ligesom den socialkonstruktivistiske tilgang bliver relevant som følge af de teoretiske valg.

5.1 Position: Et socialkonstruktivistisk udgangspunkt

Afhandlingen undersøger med et socialkonstruktivistisk udgangspunkt, hvordan kvalitet forstås i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området. Dette undersøges med afsæt i tre kommuners beskrivelse af praksis på området, sammenholdt med hvordan centrale instanser som Ankestyrelsen måler på kvalitet i sagsbehandlingen. Anvendelse af socialkonstruktivismen tager til denne afhandling afsæt i Peter L. Berger og Thomas Luckmann.

Jeg undersøger gennem empiriske nedslag og antager, at Børnesagsbarometrets kvalitetsbegreb ikke nødvendigvis forstås på samme måde af de deltagende kommuner, men at forskellige forhold og kontekster skaber bestemte muligheder for og måder hvorpå kvalitet forstås i professionel praksis.

Med dette afsæt anvendes en socialkonstruktivistisk tilgang til undersøgelsesfeltet idet jeg i forlængelse af ovenstående betragter kvalitet og forståelsen af dette som en social konstruktion, der tilskrives mening og betydning gennem sprog, interaktion og sociale processer, og på den måde fremstår på en bestemt måde (Nygaard, 2005). Dermed konstrueres kvalitet gennem sproglig italesættelse, og gennem udsagn fra undersøgelsens respondenter kommer kvalitet til at fremstå på en bestemt måde, og tillægges respondenternes forståelser og betydninger (ibid.).

I socialkonstruktivistiske videnskabstraditioner taler man om, at konstruktivismen på forskellig vis i forskellige traditioner sætter sandhedsbegrebet ud af spil. Der findes altså ikke et fast videnshierarki, da det antages, at viden er forskellig og foranderlig afhængig af konteksten. Derimod skabes viden aktivt i mødet med undersøgelsesfeltet (Nygaard, 2005), (Juul & Pedersen, 2012).

Til brug for denne afhandling anlægges der en epistemologisk konstruktivisme, som 'kun' anser den sociale verden som konstrueret mens den fysiske verden ikke anses dersom. Således belyses *kvalitet* i socialt arbejde med udsatte børn og unge som socialt konstrueret og som noget, der kan gøres til genstandsfelt for interaktion.

Fordelene ved at benytte en socialkonstruktivistisk tilgang er, at muligheden for narrative beskrivelser af, hvordan sociale konstruktioner skabes med afsæt i respondenternes individuelle forståelse af undersøgelsesfeltet, fremmes (Juul & Pedersen, 2012). Dette i henhold til min antagelse om, at der er divergens mellem hvordan der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området.

Som kritik af socialkonstruktivismen kan nævnes, at den antager, at videnskaben ikke kan bidrage med objektiv viden om det undersøgte, idet den udelukkende kan bidrage med indsigt i, hvordan viden produceres. Alligevel anses socialkonstruktivismen som anvendelig, idet hensigten med undersøgelsen er at opnå indsigt i respondenternes udvikling af narrative kategorier i deres forsøg på at skabe mening i forståelsen af kvalitet i arbejdet med udsatte børn og unge (ibid.).

5.1.1 Videnssociologi og diskursteori

Med afsæt i afhandlingens formål; at undersøge hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås, samt hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området, finder jeg det relevant at anvende Berger og Luckmanns videnskabsteori som grundlag for afhandlingens analyser.

I 1966 udgav Berger og Luckmann *Den sociale konstruktion af virkeligheden*, hvori de interesserede sig for forholdet mellem den menneskelige tanke og den sociale kontekst, hvori tanker opstår (Berger & Luckmann, 2019). I bogen beskriver de virkelighed som en "*kvalitet knyttet til fænomener, som vi erkender som eksisterende uafhængigt af vor egen vilje*", ligesom de definerer viden som en "*overbevisning om, at fænomener er virkelige og besidder specifikke karakteristika*" (ibid.). Derudover trækker de på forståelsen af menneskets erkendelsesmuligheder, som lægger vægt på ideologier og diskurser som styrende, og som samtidig påpeger, at al erkendelse er afhængig af et perspektiv, og at viden kun kan være viden ud fra en bestemt position (Juul & Pedersen, 2012).

Men afsæt i afhandlingens genstandsfelt er hensigten ikke at finde en endelig, objektiv sandhed. Jeg vil derimod belyse at kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge angiveligt forstås forskelligt, med afsæt i, at viden herom er produceret ud fra forskellige perspektiver. Jo flere perspektiver, kvalitet i socialt arbejde

belyses fra, jo tydeligere vil eventuelle forskelle og ligheder træde frem. For at komme til en dybere forståelse af kvalitet i socialt arbejde, vil jeg derfor indsamle viden om og analysere fænomenet ud fra flere perspektiver, der hver byder ind med sin 'sandhed' (ibid.).

Med afsæt i Berger og Luckmanns forståelse vil forståelsen af kvalitet påvirkes af hvordan forståelsen præsenteres og den sociale kontekst, den indgår i. Således må Børnesagsbarometrets fremstilling af kvalitet undersøges i samspil med kommunernes subjektive meningskabelse, hvis det skal forstås, hvordan kvalitet som fænomen opnår bestemte betydninger, og hvordan kommunerne på baggrund heraf handler (Nygaard, 2005) (Berger & Luckmann, 2019).



Figur 2: Det dialektiske forhold og konstruktionen af bestemte forståelser (Frit fortolket efter Berger og Luckmann)

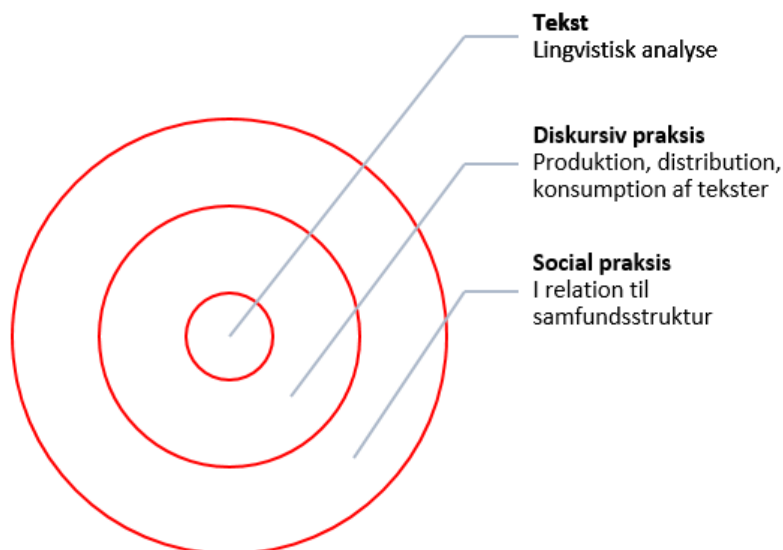
Figuren viser det dialektiske forhold og konstruktionen af bestemte forståelser, i dette tilfælde i relation til *kvalitet*. 'Kvalitet' er i sig selv et tomt begreb. Først gennem italesættelse tilskrives det mening. Denne mening vil aldrig være fuldendt, men foregår i en kontinuerlig konstruktionsproces, der hele tiden skaber nye forståelser, hvormed andre fraskrives.

Med afsæt i forståelsen af, at sproget udtrykker en social handling, der konstruerer virkeligheden, og for at besvare hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås, samt hvilken indflydelse denne forståelse har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området, finder jeg det relevant at anvende Faircloughs kritiske diskursanalyse som den overordnede ramme for analysen. Det gør jeg, fordi den kritiske diskursanalyse netop opstiller teorier og metoder til at problematisere og undersøge relationerne mellem diskursiv praksis og sociale samt kulturelle udviklinger i forskellige sociale sammenhænge (Jørgensen & Phillips, 1999), og i forlængelse heraf inddrager jeg Laclau og Mouffes analytiske begreber som et understøttende element.

Som beskrevet i kapitel 4, finder jeg det også relevant at anvende Laclau og Mouffes diskursteori. Som teoretisk ramme vil jeg dog i denne afhandling kombinere Laclau og Mouffes diskursteori med Normann Faircloughs diskursteori, der bygger på en socialkonstruktivistisk forståelse af, at vores adgang til virkeligheden går gennem sproget (ibid.). Valget om at benytte Faircloughs kritiske diskursanalyse bygger på

forståelsen af, at tekstanalyse ikke kan stå alene, men at der også skal være fokus på forbindelsen til de samfundsmæssige processer og strukturer, teksterne fremtræder i (Fairclough, 2008).

Diskursbegrebet i den kritiske diskursanalyse består af tre dimensioner; 1) *Den lingvistiske dimension*, 2) *Den diskursive praksis* og 3) *Den sociale praksis* (Ingemann et al., 2019), der kombinerer tekstanalyse med social analyse og forståelse af, at den sociale praksis formes af sociale strukturer og omvendt (Fairclough, 2008):



Figur 3: Illustration of Faircloughs tredimensionelle diskursbegreb (Frit fortolket efter Fairclough)

Den lingvistiske dimension knytter an til sprogbrugen. Der ses på tekstens formelle sproglige træk, som skaber rammen for konstruktion af diskurser. Det kan blandt andet omhandle træk som ordvalg, opbygning og sammenhæng mellem de enkelte sætninger (Ingemann et al., 2019).

Den diskursive praksis fokuserer på hvilke andre tekster og diskurser der trækkes på - altså de diskurser, der er valgt at bringe i anvendelse i skabelsen af diskursen, samtidig med at den diskursive praksis også er de diskurser, modtageren bringer i anvendelse, når diskursen skal forstås og fortolkes. Således dækker den diskursive praksis over alle de diskurser, en diskurs er i forbindelse med og relaterer sig til, hvilket har stor betydning for forståelsen (ibid.).

Den sociale praksis beskriver de forskellige ikke-diskursive praksisser i samfundet i forbindelse med teksten. Disse sociale praksisser kan være indbyrdes i relation til hinanden, idet forskellige praksisser ofte flettes ind i hinanden, eller på anden vis er hinandens forudsætninger. Dermed består den sociale praksis af mere og andet end blot sproget, og en stor del af den sociale praksis er nonverbal.

Således muliggør den kritiske diskursanalyse en synliggørelse af, hvordan tekst og diskursiv praksis indgår i en social praksis, præget af kommunernes forståelser af kvalitet sammenholdt med de samfundsmæssige diskurser.

Når jeg gør brug af socialkonstruktivismen i forhold til at anskue kvalitet, samt videnssociologien og diskursteorien som specifikke metoder til undersøgelse af fænomenet, skabes der en kobling mellem det socialkonstruktivistiske blik på vidensproduktion på en sådan måde at der sker en konkretisering af, hvordan denne kan videreføres i praksis. Dermed er den socialkonstruktivistiske videnskabsteori i stand til at skabe et blik på verden, hvor virkeligheden formes af erkendelsen, samtidig med at videnssociologien og diskursteorien skaber kontinuitet i dette blik gennem analyse. På den måde hjælper socialkonstruktivismen mig på vejen mod at undersøge den meningskonstruktion, der foregår i det sociale arbejde, og som får bestemte kvalitetsmæssige forståelser til at fremstå som sande og indlysende (Berger & Luckmann, 2019) (Nygaard, 2005).

5.2 Supplerende teori

Som beskrevet udgør den socialkonstruktivistiske tilgang og diskursteorien den teoretiske ramme for denne afhandling. Som det også er beskrevet, tager afhandlingens analysestrategi afsæt i den abduktive metode, hvilket gør det muligt at bringe anden teori i spil, der hvor det findes relevant som hjælp til forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Således vil jeg i analysen anskue undersøgelsesfeltet ud fra den overordnede teoretiske ramme, samtidig med at jeg løbende vil inddrage teoretiske begreber, der kan understøtte analysen.

Kapitel 6: Analyse

Dette kapitel indeholder afhandlingens analyse, der består af to analysedele. Første analysedel består af en diskursanalyse med udgangspunkt i Børnesagsbarometret 2020 (Ankestyrelsen, 2020) med henblik på at synliggøre hvordan kvalitet italesættes og dermed konstrueres i socialt arbejde med udsatte børn og unge.

Første analysedel indrammes af Laclau og Mouffes analytiske begreber *antagonisme*, *hegemoni* og *nodalpunkter*, idet disse kan anvendes til at analysere, hvordan kvalitet italesættes i Børnesagsbarometret. I forlængelse heraf inddrages kommunernes forståelse af kvalitet for at afklare hvorvidt min antagelse om at der er divergens mellem måden der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området, er korrekt. Ydermere forholder afsnittet sig til hvilke faktorer der har betydning for udviklingen af den aktuelt dominerende kvalitetsdiskurs. Således operationaliserer første analysedel med afsæt i Faircloughs tredimensionelle model, idet jeg gennem tekst, diskursiv og social praksis retter fokus mod hvordan der i det sociale arbejde med udsatte børn og unge konstrueres bestemte forståelser af kvalitet.

Anden analysedel skaber sammenhæng mellem forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og måden hvorpå denne forståelse præger kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området. Således vil anden analysedel operationalisere med afsæt i Faircloughs sidste dimension, social praksis, idet jeg vil belyse, hvordan kommunerne afkoder og eksternaliserer Børnesagsbarometrets kommunikative budskaber. Dermed opnås en forståelse af, hvordan kommunerne meningstilskriver kvalitet i arbejdet med udsatte børn og unge, og hvad de lægger vægt på, når de tilrettelægger arbejdet.

Ved at benytte denne struktur bliver det muligt at analysere de sproglige og diskursive forhold, der omgiver kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og som har betydning for, hvordan arbejdet på området tilrettelægges i kommunerne.

6.1 Forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge

Denne analysedel tager udgangspunkt i den lingvistiske dimension samt den diskursive og sociale praksis af Faircloughs kritiske diskursanalyse. Således ses der på de formelle sproglige træk, der danner rammen for konstruktionen af kvalitetsdiskursen i Børnesagsbarometret 2020 (Ingemann et al., 2019).

Afsnittet forholder sig også til kommunernes forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, hvormed der dannes grundlag for en sammenligning af hvordan kvalitet fremstilles i Børnesagsbarometret, og hvordan kvalitet forstås af dem, som leverer arbejdet.

6.1.1 Diskurser i Børnesagsbarometret

I dette afsnit foretages en diskursiv gennemgang af Børnesagsbarometret 2020, hvori det synliggøres hvilken diskurs rapporten taler ind i samt hvilke sproglige og visuelle virkemidler der anvendes til at manifestere dette.

Børnesagsbarometret afdækker kvalitet i kommunernes sagsbehandling på området udsatte børn og unge, og formålet med rapporten er at give et aktuelt billede af kvaliteten i kommunernes sagsbehandling, hvilket gøres ved at vurdere den juridiske kvalitet i kommunernes arbejde (Ankestyrelsen, 2020).

I forbindelse med gennemgangen af Børnesagsbarometret 2020 har jeg identificeret nogle væsentlige begreber der gør sig gældende, og som bliver rammesættende for diskursen. Den dominerende diskurs er kvalitetsdiskursen, som præsenteres som noget af det første og som fokuserer på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge (ibid.).

Diskursivt hegemoni opstår, når én diskurs trumfer den diskursive kamp om at meningsudfylde et bestemt begreb. Således får diskursen status af sandhed, ligesom der ikke sættes spørgsmålstejn ved den forståelse af begrebet, diskursen repræsenterer (Ingemann et al., 2019). Den diskursive hegemoni i forhold til kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge eksisterer i kapitel 11 i Serviceloven, idet kapitlet på forskellig vis indrammer standarder for kvalitet i arbejdet på området, herunder hvordan det sociale arbejde på området skal udføres og med hvilket formål. Dette er bredt set accepteret i lovgivningen, og deraf er også samfundets forventninger til kvalitet i sagsbehandlingen fastlagt (ibid.).

Socialstyrelsens fire pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen imødekommer den diskursive hegemoni, idet der i pejlemærkerne er fokus på inddragelse, faglig udredning, valg af indsats og opfølgning. Alle disse elementer fremgår i kapitel 11 i form af blandt andet krav om samtale med barnet og forældrene, samt inddragelse af relevant netværk, faglig udredning i form af børnefaglige undersøgelser, iværksættelse af støtteforanstaltninger og lovpligtig opfølgning på de iværksatte indsatser (Socialstyrelsen, 2018). Samtidig indrammer metoden Integrated Childrens' System (ICS) de forhold det i lovgivningen står beskrevet skal afdækkes. Disse forhold vedrører udvikling og adfærd, familieforhold, skoleforhold, sundhedsforhold, fritidsforhold og venskaber og andre relevante forhold (ibid.).

Således har også Børnesagsbarometret fokus på den diskursive hegemoni, hvilket viser sig ved at Børnesagsbarometret kontrollerer om kommunerne lever op til de krav om kvalitet i sagsbehandlingen på området lovgivningen foreskriver. Børnesagsbarometret henviser netop også til de fire pejlemærker for kvalitet i sagsbehandlingen på området udsatte børn og unge (Ankestyrelsen, 2020). Som følge af, at

Børnesagsbarometret har til hensigt at afdække kvaliteten i kommunernes arbejde, med afsæt i de lovgivningsmæssige rammer, opbakket af de fire pejlemærker for god kvalitet, bidrager Børnesagsbarometret til at fastholde den dominerende diskurs på området, nemlig forståelsen af hvad kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge er.

Selvom Børnesagsbarometret lægger vægt på den dominerende diskurs om kvalitet, kan der også identificeres antagonismer i teksten, idet der lægges vægt på at Børnesagsbarometret er bygget op omkring de fire pejlemærker for god kvalitet i sagsbehandlingen, der indrammer et bredt perspektiv på hvordan der skabes kvalitet på området, samtidig med at der udelukkende vurderes på den juridiske kvalitet i kommunernes arbejde. Således skabes der nogle modsætninger i teksten, eftersom det indledningsvist i Børnesagsbarometret pointeres, at rapporten afdækker kvalitet i sagsbehandlingen, men dog kun ser på det, som kan måles kvalitativt (Ingemann et al., 2019).

En af de virkemidler Børnesagsbarometret benytter, er at skabe sammenhæng mellem diskursen og andre relevante temaer på området. Det sker eksempelvis ved at Børnesagsbarometret konsekvent omkredser lovgivningen på området og de fire pejlemærker for god kvalitet, samtidig med at det gentagne gange synliggøres i hvor høj grad kommunerne har formået at efterleve kravene til kvalitet (Ankestyrelsen, 2020).

I Børnesagsbarometret benytter Ankestyrelsen flere *nodalpunkter*, hvilket er centrale begreber, en diskurs omhandler. I dette tilfælde relaterer nodalpunkterne sig til *resultater* og *sagsbehandling* i hvilke diskursen forsøger at meningsudfylde. I Børnesagsbarometret omhandler disse nodalpunkter netop et fokus på hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge skal forstås, og begreberne gentages i Børnesagsbarometret, hvormed der skabes en tydelig forståelse af, at kvalitet netop kan ses i kommunernes resultater af sagsbehandlingen (Ingemann et al., 2019).

I Børnesagsbarometret skabes der, på baggrund af den skriftlige og visuelle opbygning af rapporten, associationer til, hvordan diskursen kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge skal forstås. Disse associationer omfavner blandt andet forståelser om kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge som *noget målbart*, resultater der kan *ranglistes* og om kommunerne har udført deres arbejde *godt* eller *dårligt*. Dermed skabes der også via Børnesagsbarometret associationer til *kontrol* af kommunernes arbejde, behov for *dokumentation* af kommunernes praksis, samt fokus på systematik og lovmedholdelighed.

Således efterlader Børnesagsbarometret læseren med en forståelse af hvilke dominerende værdier, diskursen knytter an til, nemlig vigtigheden af kommunernes dokumentation af arbejdet ud fra de fokusområder, Børnesagsbarometret undersøger; faglig udredning, inddragelse, valg af indsats og

opfølgning. Alle disse områder knytter an til kapitel 11 i Serviceloven, og viser på forskellig vis, hvad der skal være til stede, før man kan tale om kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge – målt på juridisk kvalitet. Det er altså en omfangsrig opgave, der forventes korrekt udført af de sagsbehandlere, der arbejder med udsatte børn og unge.

Samtidig ligger det implicit i de fremtrædende værdier, at hvis ikke ovenstående krav efterleves, betragtes det som fejl i sagsbehandlingen, hvilket resulterer i at der så ikke er tale om kvalitet. Netop denne værdi tydeliggøres visuelt i rapporten, idet der gentagne gange er afbilledet et målebarometer og andre grafiske oversigter, som viser i hvor høj grad kommunerne har overholdt de juridiske krav. Ydermere indgår der i bilagene lister over de enkelte kommuners resultater, hvormed der dannes grundlag for sammenligning kommunerne imellem (ibid.).

På baggrund af en diskursiv gennemgang af Børnesagsbarometret 2020 har jeg med ovenstående søgt at synliggøre hvilken diskurs rapporten taler ind i og hvilke sproglige og visuelle virkemidler der er anvendt til at synliggøre dette. Børnesagsbarometret forholder sig udelukkende til den juridiske kvalitet, og legitimerer dette fokus ved aktivt at bringe de fire pejlemærker for god kvalitet i anvendelse – endnu en gang udelukkende med fokus på det juridiske aspekt heraf, hvilket bidrager til en forståelse af, at overholdelse af lovgivningsmæssige tidsfrister og at gennemføre de forskellige sagsskridt i en bestemt rækkefølge danner basis for god kvalitet i arbejdet på området.

Dette efterlader mig som læser med en oplevelse af, at den socialfaglige kvalitet i kommunernes arbejde tillægges en ubetydelig rolle, og at det ikke umiddelbart findes aktuelt for Børnesagsbarometret at undersøge, om det arbejde, kommunerne udfører, rent faktisk er til gavn for de udsatte børn og unge og deres livsbetingelser.

6.1.2 Kommunernes forståelse af kvalitet

Som led i empirigenereringen, hvor jeg har benyttet kvalitative interviews med ledere fra tre danske kommunale myndighedsafdelinger, har jeg blandt andet spurgt hvordan de forstår kvalitet i socialt arbejde, idet jeg på forhånd havde en antagelse om, at der er divergens mellem måden hvorpå der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området. Således vil jeg i det følgende afsnit via relevante citater frembringe kommunernes forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge.

Der vil ikke blive lavet en gennemgribende diskursanalyse af kommunernes forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Afsnittet vil derimod fungere som fundament til at identificere hvad

kommunerne lægger vægt på i deres forståelse af kvalitet. Som bidrag til forståelsen bringer jeg i dette afsnit også relevant supplerende teori i anvendelse.

I det følgende sættes der ord på det vanskelige ved at definere kvalitet i arbejdet med udsatte børn og unge:

”Kvalitet’ i sig selv er jo nærmest ikke et definerbart begreb. Det har så mange facetter, at man tror det er løgn ... For hvad er kvalitet for offentligheden? ... Når du kigger på kvalitet, handler det jo ofte om overholdelse af tidsfrister og om man har gjort alting i den rigtige rækkefølge ... Men hvis man så spørger en borger, kan kvalitet jo handle om hastighed ... Men det kan også være kvalitet, at de oplevede, at der skete noget, at de følte sig hørt og set, at det der skete mellem familien og rådgiveren var kvalitet ... Men hvis jeg spørger en skoleleder, hvad han mener, er kvalitet, vil han nok svare, at det handler om at få flyttet problemet fra hans bord ... Og hvad vil rådgiveren måle på? Det ville måske være at komme i mål, at have en god dialog, eller at have et godt resultat. Altså at det ender ud i et eller andet ... For byrådet ville kvalitet blive målt på om man overholder budgettet. For et udvalg og et byråd er det at overholde budgettet den allervigtigste kvalitet ... Og så er det også kvalitet at være opmærksom på hvor mange henvendelser der kommer fra både borgere og samarbejdspartnere, og hvad kommer de som følge af”

(Leder C)

Således lægger leder C vægt på kompleksiteten i det sociale arbejde med udsatte børn og unge, hvor der øjensynligt er mange interessenter, og deraf også mange som har en holdning til, hvilken forståelse af kvalitet kommunerne skal leve op til. Dette taler ind i vigtigheden af at være fuldstændig klar over, hvilke værdier, der er de herskende, afhængigt af hvilken position man anser diskursen ud fra. Og netop dette må synes at være et væsentligt opmærksomhedspunkt at have for øje i forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge.

I forlængelse af ovenstående forsøger lederne at sætte ord på, hvordan de forstår kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Her bliver det tydeligt, at kommunerne i deres forståelse tillægger den socialfaglige kvalitet stor værdi:

”God kvalitet er, at der er nærværende og tilstedeværende socialrådgivere, der meget hurtigt er i stand til at analysere en sags omfang. Og meget hurtigt kan pege

på, sammen med familien, den rigtige indsats til at nå hen til det store mål, nemlig at sagen kan lukkes og nogen er blevet i stand til at klare sig selv”

(Leder A)

”Hvis jeg skal svare på hvad jeg selv tænker er god kvalitet, så tænker jeg, at det er en kombination forstået på den måde, at selvfølgelig skal vi holde loven. Så er der noget socialfaglig kvalitet i forhold til om vi rent faktisk får givet den hjælp og støtte, til de mennesker, det handler om. Og det er faktisk det vigtigste parameter for mig”

(Leder B)

Som citaterne viser, er en væsentlig indikator for kommunerne på, om der er kvalitet i arbejdet, at de borgere der er i berøring med kommunerne, tager derfra med noget mere, end da de kom.

For at kunne vurdere på kvaliteten i det sociale arbejde, er det væsentligt at have nogle mål at rette sig efter, hvilket taler ind i Pär Nygrens forståelse af *produktionsmål*, der skal anses som det overordnede mål i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Det handler om, at der skal ske en kvalificering af de børn, unge og familier, der er i kontakt med kommunens myndighedsafdeling på området (Duus, 2020). Denne kvalificering skal naturligvis ske som følge af det kommunen eller den pågældende socialrådgiver bidrager med, i henhold til rammerne for det sociale arbejdes udfoldelse.

Nygren uddyber, at for at man rent faktisk kan måle, hvad der er opnået, skal man benytte de såkaldte *kvalitetsmål*, som omhandler de konkrete egenskaber der er gjort brug af, på vejen mod at nå produktionsmålet (ibid.).

Nygren påpeger, at det er vanskeligt at formulere målbare mål i socialt arbejde med udsatte børn og unge, men en indikator til at vurdere om målet er nået, kan eksempelvis omhandle hvorvidt de udsatte børn og unge oplever at blive hørt. Resultatet kan afmåles ved at hente svaret hos de borgere, kommunerne er i kontakt med – eksempelvis ved at spørge de udsatte børn og unge, om de har følt sig hørt (ibid.).

Netop dette synes også at være relevant hos afhandlingens respondenter, idet de via deres udsagn italesætter hvilke værdier, deres forståelse af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge bygger på. Her bliver det blandt andet tydeligt, at kommunerne vægter familiernes oplevelse af mødet med kommunen som betydningsfuldt, præget af en dialog hvor familierne oplever at blive hørt, og hvor socialrådgiverne med interesse undersøger de udsatte børn og unges behov:

”Hvis jeg kigger på afdelingens arbejde og hvad jeg forstår som god kvalitet, så omsætter jeg det altid til noget, der betyder noget for familierne ... Men egentlig er

vi allermost optaget af inddragelsesperspektivet, og om vi får lavet nogle mål der giver mening for familierne”

(Leder B)

”Det handler i høj grad om, hvorvidt familierne føler sig set og hørt i den indledende kontakt med socialrådgiveren”

(Leder C)

”At vi har tid til at møde dem, og ikke kun møder dem for at kunne krydse det af på tjeklisten, men at vi lader os invitere ind i barnets livsverden for at kunne afdække det”

(Leder A)

6.1.3 Diskursiv udvikling på området

De to foregående afsnit har vist, hvordan socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås af henholdsvis Børnesagsbarometret og kommunale ledere på området. Som følge af, at der ses en øjensynlig divergens i måden hvorpå kvalitet forstås, finder jeg det relevant at forklare, hvilke faktorer der kan have været i spil i konstruktionen af den dominerende diskurs på området.

Diskurser er en afspejling af samfundsmæssige og sociale strukturer, og konstrueres gennem den betydning, fænomener tillægges (Ingemann et al., 2019). Jeg har indtil nu vist, at kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge først er kvalitet, når nogen har defineret det som sådan, hvilket Børnesagsbarometret har formået ved at tilskrive juridisk kvalitet en stor værdi i kvalitetsdiskursen på området. Dermed har Børnesagsbarometret positioneret sig og skabt en magtstruktur gennem den sproglige fremstilling af kvalitetsbegrebet (ibid.).

Der ligger altid en forklaring til grund for hvilke diskurser, der bliver dominerende. Inden for det sociale arbejde med udsatte børn og unge, kan det tyde på, at man fra politisk hånd har set et behov for et opgør med hvordan det sociale arbejde på området tidligere blev udfoldet. Dette som følge af, som nævnt i kapitel 1, at der har vist sig at være nogle alvorlige afsløringer af, hvordan nogle kommuner havde undladt at reagere adækvat på alvorlige bekymringer for en række børn og unge (Kildedal et al., 2013).

Afsløringerne skabte rystelser på området, og medførte et politisk ønske om øget fokus på kvalitet i kommunernes arbejde. Dermed kan det antages, at der var grobund for at anlægge en ny diskurs på

området, hvor der i højere grad blev behov for at sikre sig, at kommunerne efterlevede deres forpligtelser.

Denne udvikling ses også afspejlet i respondenternes udtalelser:

"I forbindelse med nogle af de sager, der har været meget omtalt, eksempelvis Tønder-sagen, Brønderslev-sagen og hvad der nu ellers var, hvor der jo kom nogle lovændringer. Der tænker jeg, at man gjorde det, som man nogle gange kommer til som lovgiver. Man kom til at tænke 'hov, der er et hul her, der er noget, der ikke blev gjort godt nok – vi laver en lovændring, som vi regner med vil lukke det hul' ... Men det fører jo ikke nødvendigvis til kvalitet"

(Leder B)

"Der er jo i takt med de politiske reformer kommet flere og flere retningslinjer og lovgivningsmæssige forordninger, og tidsfrister. Så samfundets syn på kvalitet er jo egentlig sådan en management-tilgang, hvor man kan skrive sig ud af det hele, og hvis bare man overholder tidsfristen på den børnefaglige undersøgelse, så er familien godt hjulpet ... Det er hvert fald en kæmpe ændring, som jeg kan se bare siden for 20 år siden"

(Leder A)

"Jeg tænker, at medierne har fået en øget opmærksomhed på området. Og det er jo godt for noget, for det har tydeligvis været nødvendigt at få sat mere lys på, at der skal være mere struktur og systematik i arbejdet, og at der skal være styr på lovgivningen ... Det spreder sig som ringe i vandet i kommunerne, som jo helst ikke selv vil ende på forsiden"

(Leder A)

6.2 Kvalitetsforståelsens indflydelse på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet

Anden del af analysen danner grundlag for en tydeliggørelse af, hvordan forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge præger kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området.

Afsnittet belyser hvordan kommunerne afkoder og eksternaliserer Børnesagsbarometrets kommunikative budskaber således det bliver tydeligt, hvordan kommunerne meningstilskriver kvalitet i arbejdet med udsatte børn og unge, og hvad de lægger særlig vægt på i tilrettelæggelsen af arbejdet.

Med afsæt i første analysedel ses det, at der er divergens mellem hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås. Det kommer til udtryk ved at Børnesagsbarometret tillægger den juridiske kvalitet stor værdi når der skal tages stilling til, om kommunerne har leveret kvalitet i arbejdet, hvorimod de kommunale ledere italesætter en vægtning af den faglige kvalitet, hvor resultaterne i høj grad skal kunne aflæses ved at spørge de udsatte børn og unge.

Dette danner grundlag for en undersøgelse af hvilken indflydelse forståelsen af kvalitet har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området – både med afsæt i de fordele og implikationer den dominerende kvalitetsdiskurs, som præsenteres i Børnesagsbarometret, har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet.

Først vil jeg dog illustrere hvordan kommunerne generelt oplever, at det aktuelle fokus på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge afspejler sig i kvalitetsdiskursen på området:

”Som jeg siger, har jeg en oplevelse af, at det mest er det målbare, vi måler på. Og det er jo klart, for det er det letteste. Det er sværere at tage det substantielle eller det etiske eller det kvalitative eller det indholdsmæssige. Det er meget sværere at måle på. Særligt fordi det så kommer an på subjektive tilgange og holdninger til det sagte eller til måden arbejdet er udført på”

(Leder C)

”Det er jo bare meget nemmere at bede Ankestyrelsen undersøge 100 sager på de juridiske parametre. Det er ikke ret svært at finde resultaterne i deres undersøgelser ... Hvis man reelt ville måle på kvaliteten. Det er vanvittigt svært, og derfor forsøger man nok også netop at måle det på en anden og mere kvantitativ måde”

(Leder C)

”Hvis jeg tænker over hvordan vi rent faktisk gør, så kigger vi jo på tjeklisten ... Er der den dokumentation, der skal være?”

(Leder B)

6.2.1 Fordele ved den dominerende kvalitetsdiskurs

Trods en tydelig forskel i måden kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås, tager kommunerne ikke fuldstændigt afstand fra den dominerende diskurs på området. Dette viser sig i følgende citater, som tydeliggør hvilke positive elementer det aktuelle fokus på systematik, dokumentation og lovmedholdelighed har på arbejdet:

”Der kan jeg godt lide, at der i dag er langt større retssikkerhed. Retssikkerheden er jo helt vanvittigt stor i forhold til hvad den var engang. Og det er jo en positiv forandring”

(Leder C)

”Der er en fordel i at der er noget retssikkerhedsmæssigt. Altså det er ikke bare det vilde vesten og tilfældigt hvilken behandling man får ud fra hvilken rådgiver man kommer ind til. På den måde tænker jeg, at det er sympatisk og vigtigt, at der faktisk er en lov for hvordan en sag skal behandles”

(Leder B)

I ovenstående to citater lægges der vægt på vigtigheden i, at retssikkerheden omkring borgerne opretholdes, og at dette skaber et godt fundament for arbejdet. Det kan antages, at den tydelige ramme for arbejdet danner grundlag for tydelig forventningsafstemning, idet lovgiven dikterer hvad man som udsat barn eller ung som minimum kan forvente af kommunen.

I det følgende citat lægges der ligeledes vægt på de positive elementer, lovgivningen lægger op til:

”Jeg synes det er rigtig godt, at der er fokus på, at det skal have en vis kvalitet og en vis bund at stå på. Det kan jeg kun se som en fordel. Og for det daglige arbejde her i min organisation synes jeg det er ret vigtigt, at vi har en ramme ... Og det er jo det fundament, Servicelovens bestemmelser er bygget på”

(Leder A)

Det næste citat viser, at de tydelige rammer i lovgivningen understreger, at det sociale arbejde er rettet mod en bestemt gruppe mennesker – nemlig de udsatte børn og unge, og at arbejdet skal udføres med henblik på at sikre disse børn og unges muligheder:

”På den måde var det da godt nok at blive mindet om, at der er mennesker i den anden ende. Så når vi ikke får fulgt op eller gjort det vi skal, så sidder der altså et barn ude i den anden ende ... Man må vel godt have en vis ydmyghed over hvad det er for en opgave, man løser, og at det har betydning for nogle mennesker i den anden ende”

(Leder B)

6.2.2 Implikationer ved den dominerende kvalitetsdiskurs

Som det netop er påvist, tilslutter kommunerne sig flere parametre af den aktuelle kvalitetsdiskurs, fordi det giver mening i forhold til at sikre et solidt fundament i det sociale arbejde, der samtidig sikrer borgernes retssikkerhed. Dog er der flere elementer, som har betydning for hvordan arbejdet i kommunerne tilrettelægges, herunder et særligt fokus på dokumentation af det sociale arbejde, og om arbejdet er udført korrekt i de fagsystemer, der benyttes, hvilket er det, der måles på, når eksempelvis Børnesagsbarometret og andre instanser vurderer på kommunernes kvalitet:

”Der kan jo være et juridisk perspektiv, som jeg faktisk oplever er det, vi oftest bliver målt på. Altså: Overholder vi lovgivningen, har vi taget de nødvendige sagsskridt? Har vi på den måde gjort det, vi skulle i forhold til det vi kan blive målt og vejret på?”
(Leder B)

”Altså eksempelvis har vi lige haft sager udtaget til revision, og der var nogle sager, hvor vi ikke havde fået dokumenteret godt nok, at der var fulgt op på handleplanen. Der havde været afholdt opfølgingsmøder, men det fremgik bare ikke tydeligt, at handleplanen var fulgt op. Og det bliver en irriterende detalje, for det er træls og dumpe sagen på det, når alt det faglige arbejde faktisk er gjort. Det er bare ikke blevet skrevet i den rigtige skabelon”
(Leder B)

Citaterne viser hvordan der lægges vægt på den juridiske kvalitet i det sociale arbejde, herunder at kommunen kan få dumpekarakter for ikke at have dokumenteret de forskellige sagsskridt godt nok, trods arbejdet rent faktisk er udført.

Det følgende citat illustrerer ligeledes hvilke overvejelser kommunerne gør sig, når eksempelvis Børnesagabarometret præsenterer kommunernes resultater:

”Når så Børnesagsbarometeret kommer ... så sidder man da også sådan lidt og tænker ’gad vide hvordan det så bliver taget imod. Gad vide hvordan vores lokalpolitikere i byrådet vil forstå det. Hvilke spørgsmål vil de stille og hvordan vil det komme til at køre i lokalpressen’? Det er jo det man egentlig sidder og venter på, fordi man godt ved, at det kan komme til at stikke lidt af. Og det synes jeg kan blive ærgerligt, fordi det der hvert fald sker hos mig er, at jeg tænker ’det var okay, det kunne vi godt være bekendt. Og var vi heldige, at det var lige netop de sager,

der blev trukket ud, eller afspejler det hvordan billedet reelt ser ud?’ For det er jo en mikroskopisk stikprøve, de tager. Så de der tilbagemeldinger, hvor det bliver præsenteret hvor mange procent af sagerne, der var fejl i, det er på nogle felter ud af ganske få sager. Altså det giver jo ikke mening, for det viser ikke nødvendigvis det reelle billede. Men det er det, vi bliver målt på”

(Leder B)

Citatet afspejler også den politiske bevågenhed der er på området, og uvisheden om hvordan lokalpolitikere vil reagere, såfremt der er tale om 'dårlige' resultater. Samtidig antydes det, at såfremt kommunens resultater 'ligger i den gode ende', anlægges der en mere afslappet tilgang, idet man ikke på samme måde skal være på vagt og forklare målingens udfald.

Et andet eksempel på, at der er politisk bevågenhed på kommunernes overholdelse af den juridiske kvalitet, ses i citatet nedenfor. Her italesættes det, at kommunen fortsat er præget af politisk opmærksomhed på området, idet kommunen tidligere har været i mediernes søgelys som følge af en kritisk og alvorlig sag:

”I og med at vi har haft den her historie med en dårlig sag i pressen, så har vi en helt klar ramme der hedder, at alle vores børnefaglige undersøgelser skal være lavet indenfor fire måneder ... Det kan simpelthen ikke være anderledes ... (Det) giver politisk ro, og det giver en intern oplevelse blandt rådgiverne om at de har styr på deres arbejde”

(Leder C)

I jagten på at leve op til de juridiske krav og forventninger til kvalitet, synes det at skinne igennem, at den divergerende forståelse af *hvad* der er kvalitet, skaber udfordringer i kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet. Det ses blandt andet i de følgende citater:

”Jeg kunne godt tænke mig at problematisere, om det reelt er kvalitet der er fokus på. Altså jeg synes lidt, at der er for lidt interesse for det, man for alvor kunne kalde kvalitet, og for stor interesse for lovmedholdelighed. En socialrådgiver kan sagtens have haft et forløb med en borger, som har følt sig inddraget og hørt. Man kan i samme sag have lavet en journal, som ikke lige helt levede op til de krav, der bliver målt på. Og hvis den sag bliver trukket ud og gennemgået af Ankestyrelsen, så vil tilbagemeldingen være, at man er 'dumpet'. Men hvis man spørger borgeren, ville vedkommende måske give rådgiveren en 12-tal. Hvad er vigtigst? Er det at borgeren

har følt sig inddraget, følt sig hørt og haft et godt forløb, eller er det systemet vi skal gøre tilfreds? Det jeg kan se er, at det ikke er borgerens stemme, der er vigtigst. Det er derimod systemkravene, det er det målbare, det er det merkantile, der har fået lov til at fylde”

(Leder C)

”Jeg kunne forestille mig, at man som borger tænker ’den børnefaglige undersøgelse og mødet med myndighedsafdelingen er sådan en administrativ del der skal overstås og så skal vi i gang, når vi møder behandleren’. Det andet – altså myndighedsarbejdet kommer måske til at fremstå som noget papirarbejde som skal udføres, inden man kan komme til sagen. Det bliver sådan en formalia, der skal overstås. Og det er ærgerligt. Den rigtige forandring sker nu om dage nok først, når man møder behandleren. Forandringen skulle gerne starte ved sådan nogle som os – altså ved socialrådgiverne på myndighedsområdet. Og det har de desværre bare for lidt tid til at imødekomme, som tingene er skruet sammen nu, hvor det meste af socialrådgivernes tid bliver brugt på såkaldt administrativt arbejde”

(Leder A)

”At juraen nogle gange kan komme til at fylde så meget, at man helt kan glemme det barn, der er i den anden ende – altså at det faktisk handler om at hjælpe barnet. ’Vi fik løst opgaven og har vundet af alle de rigtige steder, med barnet fik ingen hjælp’, det er vel skræks scenariet ... Og dybest set skal vi vel finde et sted midt i ... det er jo meget godt, at der er nogle skridt vi skal tage. Men jeg tænker nogle gange, at det tager overhånd”

(Leder B)

Lederne fra de tre kommuner præsenterer, hvilke negative konsekvenser de oplever ved at skulle tilrettelægge det sociale arbejde på en måde, der imødekommer de processuelle krav til juridisk kvalitet i arbejdet. Dermed kan det antydes, at professionernes autonomi og handlefrihed afgrænses af de politiske og juridiske rammer, idet kommunerne føler sig nødsaget til at prioritere at dokumentere arbejdet i højere grad end at rette fokus mod effekten hos borgeren (Erlandsen, Jensen, Langager, & Petersen, 2015).

Med afsæt i ovenstående, har kommunerne forslag til hvad der kunne afhjælpe de udfordringer, de oplever i den nuværende strukturering og måling af kvaliteten:

"Jeg tror vi er nødt til at gentænke hele vores forståelse af kvalitet og rammerne for arbejdet"

(Leder A)

"Jeg tror ikke jeg kan udtrykke det tydeligere, end at det er lovgivningen, der skal kigges på. Altså at det i lovgivningen faktisk gerne måtte afspejle, at det faktisk handler om nogle menneskers liv, og ikke kun nogle sagsskridt ... Og her synes jeg klart, at man skulle gøre noget mere ud af at spørge borgeren og måle på deres tilbagemeldinger ... Altså i sidste ende må det vel være det vigtigste parameter"

(Leder B)

"Vi laver jo vores arbejde for borgernes skyld. Det er ikke for politikernes eller for skolelærernes skyld, selvom de sommetider tror det. Vi er her for borgerne, og kun for borgerne. Så borgerne skulle helt klart have den største stemme. Det er der ingen tvivl om"

(Leder C)

"Måden man skulle måle på ville være en on-going dialog med de børn og familier, som man har kontakt med. At vi skulle spørge dem, om de oplevede en effekt, og hvilke konkrete tiltag de oplevede som virkningsfulde ... Så mit svar ville nok være, at der skulle være mindre administrativt arbejde og/eller en anden organisering"

(Leder A)

Kapitel 7: Konklusion

Denne masterafhandling omhandler kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og udspringer fra ønsket om at afdække en antagelse om, at der er divergens mellem hvordan der måles på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, og hvad kommunerne oplever som kvalitet i arbejdet på området.

Afhandlingen har haft til hensigt at undersøge, hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås, og hvilken indflydelse denne forståelse af kvalitet har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet på området.

Afhandlingen har via en diskursanalyse synliggjort hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge forstås, herunder belyst hvilken opfattelse af virkeligheden, der er etableret gennem kvalitetsdiskursen. I afhandlingen er der benyttet kvalitative interviews med lederrepræsentanter fra tre danske kommunale myndighedsafdelinger med det formål at belyse hvilken indflydelse den dominerende forståelse af kvalitet har på kommunernes tilrettelæggelse af arbejdet.

Undersøgelsen har bekræftet min antagelse, idet resultaterne har vist, at der er divergens mellem hvilke parametre der tillægges værdi, når der skal vurderes på, om de kommunale myndighedsafdelinger for udsatte børn og unge leverer kvalitet i sagsbehandlingen. Således har undersøgelsen vist, at konstruktionen af 'kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge' forstås forskelligt afhængig af hvilken position diskursen ansues ud fra.

I Børnesagsbarometret tillægges betydningen af juridisk kvalitet stor værdi, mens det i kommunerne italesættes, at den juridiske kvalitet ikke kan stå alene i forståelsen af kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge. Kommunerne bakker op om borgernes retssikkerhed, som imødekommes af den dominerende kvalitetsdiskurs. Samtidig oplever kommunerne, at det juridiske blik tager fokus væk fra effekten af det socialfaglige arbejde med udsatte børn og unge, idet det øjensynligt ikke anses som ret væsentligt at tage stilling til, om arbejdet kommunerne udfører, er til gavn for borgerne.

Den aktuelle diskurs medfører, at kommunerne bruger en stor mængde ressourcer på administration i form af at dokumentere arbejdet og sikre, at det er udført i korrekt orden. Kommunerne italesætter i forlængelse heraf et ønske om at man i fremtiden gør mere ud af at vurdere på den socialfaglige kvalitet i arbejdet, idet den nuværende diskurs og heraf organiseringen af arbejdet efterlader kommunerne med en forståelse af, at de kun er i stand til at levere kvalitet i arbejdet, hvis de har gjort det juridisk korrekt, og ikke med afsæt i om de udsatte børn og unge oplevede en effekt heraf.

Alt dette er jeg nået frem til ved at belyse væsentligheden af, hvordan kvalitet italesættes, hvilket taler ind i det socialkonstruktivistiske grundlag, som diskursmetoden bygger på. Således har afhandlingen hjulpet til en synliggørelse af, at det vi anser som selvfølgeligt og som en naturlig del af det sociale arbejde med udsatte børn og unge, er et resultat af bestemte dominerende opfattelser.

Kapitel 8: Perspektivering

Gennem udarbejdelse af denne masterafhandling har jeg hæftet mig ved, at der ses en tydelig divergens i måden hvorpå kvalitetsbegrebet forstås – ikke blot mellem Børnesagsbarometret og kommunerne, men også i forhold til den overordnede lovgivning på området.

§ 46 i Serviceloven kræver, at børn og unge, der har behov for særlig støtte skal opnå de samme muligheder som deres jævnaldrende, men dette kommer på ingen måder til syne i det Børnesagsbarometret vurderer på. Dermed kan der stilles spørgsmålstegn ved, om den kvalitetsdiskurs der præsenteres i Børnesagsbarometret, vinder magt over det formål, som lovgivningen på området er bygget op om. Med denne viden synes det indlysende, at kommunerne oplever frustration, idet de alene vurderes på ét parameter – det juridiske, og ikke på effekten af arbejdet.

Resultaterne af denne masterafhandling kan med afsæt i det undersøgte bidrage til nytænkning på området, idet resultaterne danner grundlag for mulige drøftelser af hvordan kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge i fremtiden kan konstrueres. Dermed lægger denne afhandling op til en ændret tilgang til og forståelse af kvalitet på området. Dette med afsæt i tanker omkring behovet for en udvidelse af den eksisterende diskurs, således den kan rumme en kombination af juridisk og socialfaglig kvalitet.

På baggrund heraf forestiller jeg mig, at den nye diskurs skal skabes i et samspil mellem kommunerne, de centrale instanser på området, samt de borgere, som er i berøring med feltet. Således vil en fremtidig kvalitetsdiskurs indeholde nye og andre nodalpunkter, der i højere grad lægger vægt på et helhedsorienteret perspektiv på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, ligesom en fremtidig diskurs kan baseres på andre mere nuancerede måder at måle og vurdere kvaliteten på. Dette kunne eksempelvis ske ved at spørge de udsatte børn, unge og familier, hvordan de oplever kvaliteten i det sociale arbejde, de udsættes for.

Jeg er opmærksom på, at denne tankegang fordrer en betydelig ændring i måden hvorpå der måles og vurderes på kvalitet i socialt arbejde med udsatte børn og unge, hvilket vil kræve en omstillingsparathed hos de aktører, der skal udføre målingerne. Samtidig forestiller jeg mig, at det sociale arbejde vil præges af en større grad af mening, idet kommunerne vil blive imødekommet i de facetter, som de også tillægger værdi i arbejdet. Derudover kan borgernes stemme få betydning for arbejdets tilrettelæggelse og udførelse, idet man i høj grad ville få indsigt i, hvad der for dem opleves som kvalitet med afsæt i målet om at det sociale arbejde udføres med henblik på at gavne de udsatte børn og unge.

Litteratur

- Andersen, L. B., Greve, C., Klausen, K. K., & Torfing, J. (2020). *Offentlige styringsparadigmer: Konkurrence og sameksistens* (2. udg.). Djøf Forlag.
- Ankestyrelsen. (2020). *Børnesagsbarometret 2020*. Ankestyrelsen. Hentet fra <file:///C:/Users/DQ22951/Downloads/B%C3%B8rnesagsbarometeret%202020.pdf>
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (2019). *Den sociale konstruktion af virkeligheden - En videnssociologisk afhandling* (3. udg.). (M. Visby, Ovs.) Akademisk Forlag.
- Dahler-Larsen, P. (2008). *Kvalitetens beskaffenhed* (1. udg.). Syddansk Universitet.
- Duus, G. (2020). *Socialfaglig kvalitet* (1. udg.). Samfundslitteratur.
- Erlandsen, T., Jensen, N. R., Langager, S., & Petersen, K. E. (2015). *Udsatte børn og unge - en grundbog* (1. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Fairclough, N. (2008). *Kritisk diskursanalyse - en tekstsamling* (1. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Hitchings, R. (2011). *People can talk about their practices*. Hentet fra Area - Royal Geographical Society - Volume 44, Issue 1, pages 61-67.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2019). *Kvalitative undersøgelser i praksis - viden om mennesker og samfund* (1. udg.). Samfundslitteratur.
- Jacobsen, M. H., & Pringle, K. (2008). *At forstå det sociale - sociologi og socialt arbejde*. Akademisk forlag.
- Juul, S., & Pedersen, K. B. (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring* (1. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Jørgensen, M. W., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse som teori og metode* (1. udg.). Forlaget Samfundslitteratur.
- Kildedal, K. (2008). *KIA - Kvalitet og mål i Anbringelser*. Hentet fra Aalborg Universitet: https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/16340927/KIA-projektet_H_ndbog.pdf
- Kildedal, K., Laursen, E., & Michelsen, R. R. (2013). *Socialfaglig ledelse - Børne- og ungeområdet* (1. udg.). Samfundslitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Nygaard, C. (2005). *Samfundsvidenskabelige analysemetoder* (1. udg.). Forlaget Samfundslitteratur.
- Ordnet. (2021). *Kvalitet*. Hentet fra Ordnet - Den danske ordbog, Moderne dansk sprog: <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=kvalitet>
- Regeringen. (2006). *På vej mod en kvalitetsreform - debatpjece om udfordringerne*. Hentet fra Finansministeriet: <https://fm.dk/media/17882/paa-vej-mod-en-kvalitetsreform-debatpjece-om-udfordringerne.pdf>

Social- og Ældreministeriet. (Januar 2021). *Børnene først - Et trygt hjem og flere rettigheder til udsatte børn.*

Hentet fra Social- og Ældreministeriets hjemmeside:

https://sm.dk/media/19457/boernene_foerst_t.pdf

Socialstyrelsen. (2018). *Kvalitet i sagsbehandlingen – en håndbog i anvendelse af ICS og udredningsværktøjet.* Hentet fra Socialstyrelsen:

<file:///C:/Users/DQ22951/Downloads/h%C3%A5ndbog-om-ICS-og-udredningsv%C3%A6rkt%C3%B8jet-2018.pdf>

Socialstyrelsen. (2021). *Den permanente Task Force.* Hentet fra Socialstyrelsens hjemmeside:

<https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling-born-og-unge/task-force>

Socialstyrelsen. (2021). *Forebyggelse og tidlig indsats.* Hentet fra Socialstyrelsens hjemmeside:

<https://socialstyrelsen.dk/born/forebyggelse-og-tidlig-indsats>

Socialstyrelsen. (2021). *Om os.* Hentet fra Socialstyrelsen: <https://socialstyrelsen.dk/om-os>

Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2015). *Kvalitative metoder - En grundbog* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.

Undervisningsministeriet. (2000). *Kvalitet der kan ses.* Hentet fra Undervisningsministeriet:

<http://static.uvm.dk/Publikationer/2000/kvalitet/hel.pdf>

Bilag

Bilag 1: Retsgrundlaget

Bilag 2: Interviewguide

Bilag 3: Interview med Leder A

Bilag 4: Interview med Leder B

Bilag 5: Interview med Leder C

Bilag 6: Guide til diskursanalyse