



## **Til Socialudvalget**

25-11-2008

### **Bedre målopfyldelse i børnefamilieteamene**

Trods en generel fremgang er der fortsat vanskeligheder med at overholde de socialfaglige kvalitetsmål og lovgivningen, fx vedr. rettidig afslutning af § 50 undersøgelser og opfølgning på handleplaner på området for udsatte børn og unge. Derfor fremlægger Socialforvaltningen en plan for fremadrettet forbedring.

Sagsnr.  
2008-131705

Dokumentnr.  
2008-651381

Sagsbehandler  
Gitte Madsen

Sagsbehandlingen på børneområdet er omfattet af en række socialfaglige kvalitetsmål. Målene er fastsat i hhv. forvaltningens sektorplan og Serviceloven, og vedrører:

- 1) hvor lang tid det må tage at lave en § 50 undersøgelse (max. 4 måneder),
- 2) at der skal oprettes handleplaner i alle sager før foranstaltningen iværksættes
- 3) at der skal følges rettidigt op på handleplanerne (efter tre måneder i nye foranstaltninger og derefter løbende hver sjette måned).

**MR Børn - Katrine  
Kirstein**

Bernstoffsgade 17  
1592 København V

Telefon  
3317 3307

E-mail  
QG38@sof.kk.dk

www.kk.dk

I løbet af 2008 har tendensen med hensyn til overholdelse af kvalitetsmålene været positiv for flere børnefamilieteam, nogle steder endog ganske positiv. De teams, der ikke har vist tilfredsstillende fremgang, har udarbejdet skriftlige handleplaner, hvilket nu begynder at afspejles i bedre måltal også for disse centre.

Men trods den positive udvikling i anden halvdel af 2008 lever forvaltningens børnefamilieteam imidlertid fortsat ikke op til kvalitetsmålene (se bilag 1). Mål- og rammekontoret for børnefamilier har derfor udarbejdet en plan, der skal sikre at forvaltningens egne krav og Serviceloven overholdes.

### **Beskrivelse af indsatser**

Forvaltningens vurdering er, at en væsentlig barriere for en bedre målopfyldelse er, at IT-systemerne på børneområdet er meget utidssvarende. Det primære system (Børne- og Ungesystemet) er udviklet i starten af 1980'erne, hvilket brugerfladen bærer tydeligt præg af. Systemet understøtter ikke processen i sagsbehandlingsarbejdet, således at sagsbehandleren bliver hjulpet til at overholde indholdsmæssige krav og tidsfrister. Hertil kommer, at hjælpefunktionerne er meget begrænsede, hvilket øger risikoen for fejlregistreringer og gør det vanskeligt og tidskrævende at oplære nyansatte i systemerne. Desuden er Børne- og Ungesystemet ikke integreret med de øvrige IT-systemer, der skal indtastes oplysninger i, hvilket betyder at de samme registreringer skal foretages i flere forskellige systemer.

På den baggrund forventer Socialforvaltningen, at forbedret målopfyldelse på den lange bane bedst understøttes af et nyt IT-system, da nyere systemer pt. udvikles til at understøtte sagsbehandlingsprocessen. Forvaltningen vil senest i forbindelse med budget 2010 præsentere Socialudvalget for en investeringscase for anskaffelse af nyt IT-system.

På den korte bane ser forvaltningen dog også en række indsatser, som forvaltningen ønsker at iværksætte for at forbedre målopfyldelsen. Initiativerne er bl.a. udarbejdet på baggrund af erfaringer, hentet i de børnefamilieteam der har forbedret deres målopfyldelse væsentligt gennem 2008. Initiativerne spænder bredt. Der er både meget ressourcekrævende indsatser, som f.eks. rejsehold til de teams der har ringest målopfyldelse, og mindre ressourcekrævende indsatser, som f.eks. at sende månedlig information om måltallene bredere ud i organisationen, end det gøres i dag.

De væsentligste initiativer opsummeres kort nedenfor. Af bilag 2 fremgår en oversigt over alle initiativer.

- *Styrket information:* En forudsætning for at forbedre måltallene er, at alle relevante parter, f.eks. børnefamilieteamchef, koordinatore og sagsbehandlere kender teamets aktuelle måltal og ved, om disse bevæger sig i den rigtige retning. Derfor er det et væsentligt indsatsområde at sikre information om måltallene i alle led af organisationen.
- *Understøttelse af ledelsesfokus:* Erfaringerne viser, at den lokale ledelses fokus på måltallene er af afgørende betydning for en høj målopfyldelse. Derfor udarbejdes en pjece med 10 gode råd til, hvordan dette fokus kan skabes. De 10 gode råd udarbejdes på baggrund af samtaler med de teamchefer, der har formået at forbedre deres resultater.
- *Opfølgning på LEAN:* LEAN blev implementeret i børnefamilieteamene 2007. Erfaringerne viser, at det har været medvirkende til at løfte målopfyldelsen væsentligt i flere teams. Nogle teams mangler imidlertid at implementere LEAN fuldt ud, og har derfor ikke draget den fulde nytte heraf. Derfor foreslår forvaltningen, at disse teams understøttes med konsulentbistand, så det sikres, at LEAN-principperne implementeres fuldt ud i alle teams. Det vurderes, at der er behov for konsulentbistand til minimum tre teams.
- *Netværk for LEAN-ansvarlige:* I forlængelse af ovenstående vil centralforvaltningen tage initiativ til at etablere et netværk for alle LEAN-ansvarlige i børnefamilieteamene. Formålet med netværket vil være at sikre løbende fokus på og udvikling af LEAN, samt at sikre gensidig erfaringsudveksling teamene imellem.
- *Sagslister til alle sagsbehandlere:* Erfaringer fra flere teams viser, at understøttelse af sagsbehandlere gennem sagslister med information om, hvornår sagerne skal afsluttes/følges op, er et afgørende værktøj til at sikre at fristerne overholdes. Centralforvaltningen vil derfor sikre, at alle børnefamilieteam anvender sagslister fra starten af 2009.
- *Skriftlige handleplaner:* Centralforvaltningens opfølgning med de teams, der ikke lever op til kravene eller viser forbedringer over tid, vil blive intensiveret. Der vil blive stillet krav om udarbejdelse af handleplaner med konkrete mål for, hvornår teamets socialfaglige kvalitetsmål vil være forbedret. Der vil desuden være krav om skriftlige begrundelser for eventuelle afvigelser i forhold til planen. Handleplaner og eventuelle begrundelser vil blive behandlet på direktionsmøder.
- *Auditørfunktion til kvalitetssikring af sagerne:* For at sikre at der også er fokus på kvalitet i sagerne vil der i løbet af første kvartal 2009 og fremover føres stikprøvekontrol med et antal

tilfældigt udvalgte sager fra hvert børnefamilieteam. Kvalitetssikringen – eller auditeringen – vil omhandle kvaliteten af § 50 undersøgelser, handleplaner, opfølgninger, samt notater i journalen. Socialforvaltningen fremlægger i januar en indstilling for organisering og finansiering af tiltaget.

Samlet forventes indsatserne at kunne forbedre målopfyldelsen væsentligt i løbet af 2009, således at såvel lovgivningens krav som kommunens egne målsætninger overholdes indenfor en fem procents margin ved udgangen af 2009.