

LEDELSESTILSYN I BORGERCENTER BØRN OG UNGE
Retssikkerhed og kvalitet i sagsbehandlingen
4. kvartal 2018 (5. tilsyn)

Socialforvaltningen, Borgercenter Børn og Unge, Staben



Ledelsestilsyn i Borgercenter Børn og Unge 4.
kvartal 2018 – 5. tilsyn

Udgiver:
Københavns Kommune, Socialforvaltningen,
Borgercenter Børn og Unge, Staben

Forfatter:
Chefjurist Sanne Møller

Udgivelsesår:
Februar 2019

Kontakt:
Mail: gt1y@kk.dk
Tlf: 51 66 96 85

Rapporten findes ikke i trykt form

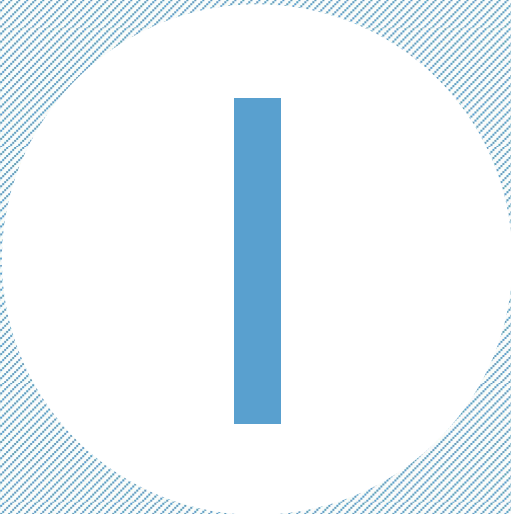
Billeder i rapporten er hentet fra Colourbox
eller er taget og brugt med tilladelse fra
institutioner og tilbud i Borgercenter Børn
og Unge

INDHOLD

1 INTRODUKTION	03
Baggrund	04
Ramme og proces	05
Sagernes alder og fordeling	06
Tilsynets afvikling	07
2 ANALYSE	08
Tendenser for 5. tilsyn	09
Underretninger	10
Børnefaglig undersøgelse	10
Handleplan anbringelse	10
Handleplan forebyggelse	11
Opfølgning anbringelse	11
Opfølgning forebyggelse	11
3 TEMAER - evaluering	12
Hvad viser data om udviklingen i BBU	13
Ændringer der er lykket	14
Ændringer der næsten er lykket	15
Opmærksomhedspunkter fra 4. kvartal 2017	16
Her skal fokus øges	17
4 LÆRING I ENHEDERNE	18
Læring i enhederne	19
Læring hos ledelse og stab	20
5 BILAG	
Baseline og målingen for 4. kvartal 2018	
Enhederne samlet	



INTRODUKTION



BAGGRUND OG FORMÅL

BAGGRUND

Denne rapport er borgercenterchefens femte afrapportering af ledelsestilsyn og vedrører resultatet af ledelsestilsynet på niveau 2, 3 og 4 i Borgercenter Børn og Unge i 4. kvartal 2018.

Resultaterne af dette ledelsestilsyn skal ses i sammenhæng med de tidligere tilsyn. Baseline blev udarbejdet på baggrund af niveau 2s målinger i det første tilsyn, der blev afholdt i 3. kvartal 2017.

For en uddybelse af selve tilsynets opbygning henvises til første rapport af 22. november 2017.

FORMÅL

Rapporten skal belyse status på kvaliteten af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge med henblik på at give ledelsen et udgangspunkt for at tilrettelægge udvikling og læring i organisationen således, at borgernes retssikkerheds sikres, og medarbejdernes faglighed understøttes.

Formål 1: Ledelsestilsyn

- At give ledelsen et retvisende billede af kvaliteten af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge
- At afdække eventuelle systematiske fejl
- At give områdecheferne de bedste forudsætninger for at vælge indsatsområder for udvikling af fagligheden i deres enhed

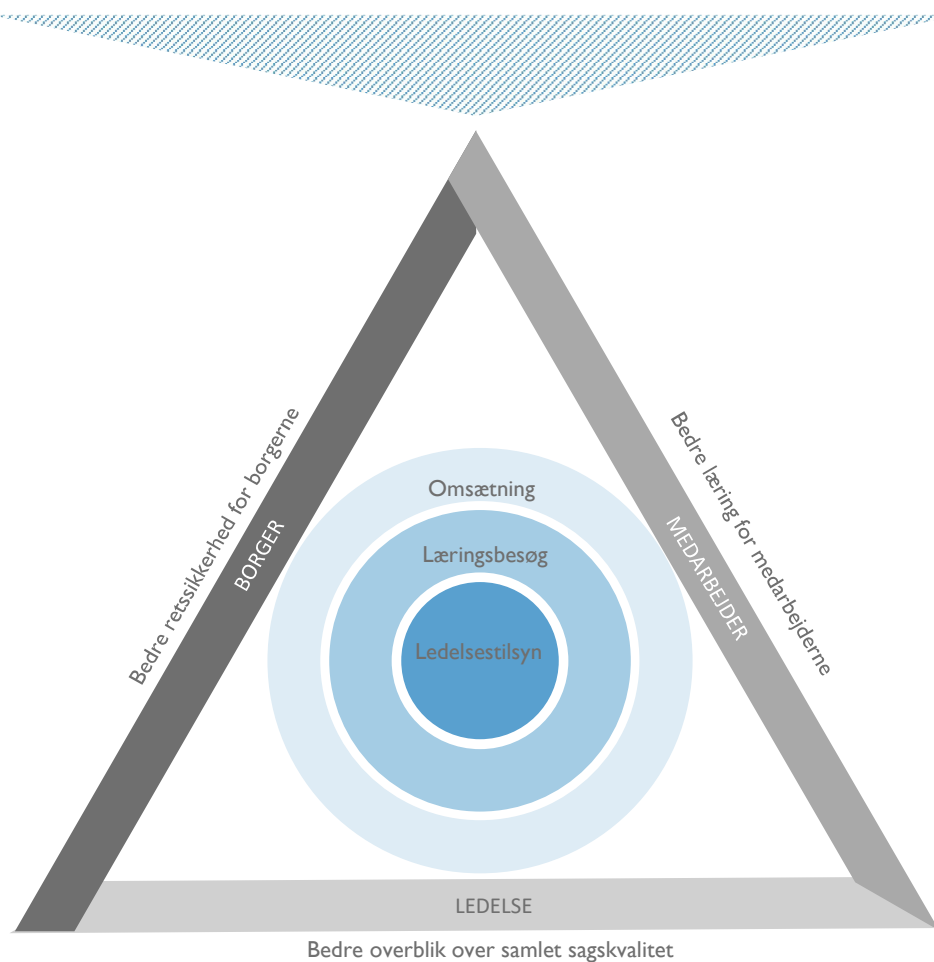
Formål 2: Læring

- At afdække eksempler på god og mindre god sagsbehandling med henblik på lokal læring
- At sikre at sagsbehandlerne får så vedkommende en feedback som muligt på gennemgangen af deres sager
- At skabe et fælles sprog for arbejdet med sagsbehandling, der sikrer borgernes retssikkerhed i alle sagsgange.
- At kvalificere læringsprocessen i enhederne gennem konkrete mål og evaluering af indsats efterfølgende.

LEDELSESTILSYNETS RAMME

LEDELSESTILSYNETS RAMME

Ledelsestilsynet er en af hjørnestenene i Handleplan For Styrket Myndighedsindsats, og er på nuværende tidspunkt gennemført fem gange. I forbindelse med omsætning af Task Forces anbefalinger har Socialudvalget besluttet, at tilsynene fremadrettet skal gennemføres med lavere frekvens og omfang, for at give plads til at arbejde målrettet med læringen fra de mange fund i sagerne.



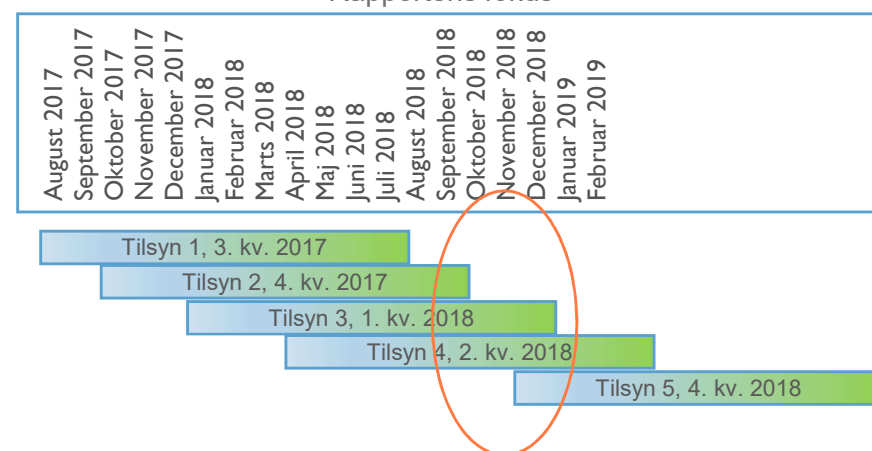
RAPPORTENS RAMME

Enhederne har løbende ført tilsyn og sikret implementering af læring fra de tidligere tilsyn. De første tilsynsrapporter havde primært fokus på at afdække kritiske fejl og potentialer i sagsbehandlingen. Denne rapport vil ud over den samlede måling have fokus på opfølgning på, hvordan enhedernes arbejde med fokuspunkterne fra 2. tilsyn ses i 5. tilsyn. Hvert sagstrin fik en "vigtigste fejl at rette op på" og "vigtigste opmærksomhedspunkt", som vil blive evalueret. Rapporten vil samtidig pege på nye udfordringer for enhederne.

Fra tilsyn til effekt i sagerne

Tilsynsperiode N1-N4 Måned 1-4	Rapport måned 5	Læring og integration af ny praksis Måned 6-12	Synlig effekt i tilsyn måned 13-14
--------------------------------------	--------------------	---	--

Rapportens fokus



UNDERSØGELSENS OMFANG

SAGERNES ALDER OG FORDELING VED NIVEAU 2-GENNEMGANG

Antal sager	Sagstrin	Gn.snitlig antal dage for sagstrin	Tidligste startdato	Seneste slutdato
17	Underretninger	44	3. april 2018	23. november 2018
13	Børnefaglig undersøgelse	117	22. januar 2018	9. oktober 2018
9	Handleplan anbringelse	21	20. april 2018	15. oktober 2018
19	Handleplan forebyggelse	56	19. januar 2018	9. oktober 2018
20	Opfølgning anbringelse	164	19. oktober 2017	19. oktober 2018
18	Opfølgning forebyggelse	128	25. april 2017	4. oktober 2018
96			25. april 2017	23. november 2018

Ledelsestilsynet på Niveau 1 gennemført i november 2018 i 200 sager

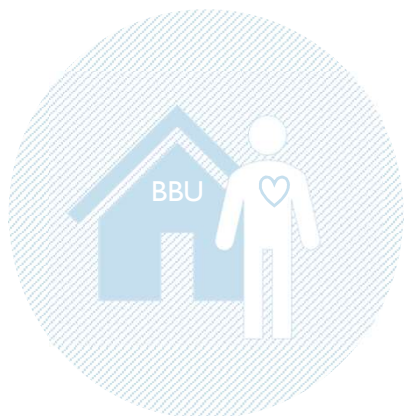
Niveau 2 er gennemført i december 2018 i 96 sager

Niveau 3 er gennemført i januar 2019 i 40 sager

Niveau 4 er gennemført i januar 2019 i 20 sager

UNDERSØGELSENS OMFANG

TILSYNET



Særlige forhold for tilsynet for 4. kvartal 2018

Uregelmæssigheder

Ingen, tilsynet er gennemført uden uregelmæssigheder.

Efter nedsættelsen af hyppigheden af tilsynet, har enhederne haft mulighed for at arbejde mere med læring, end det var tilfældet efter de første tre tilsyn. Den læring forventes dog først for alvor slå igennem ved næste (6.) tilsyn.

Hvad påvirker sagerne

Alle sager i det aktuelle tilsyn er sagsbehandlet efter de store tiltag i forlængelse af Borgerrådgiverens rapport i maj 2017. Størstedelen af sagerne er sagsbehandlet efter tilbagemeldingen fra de første to tilsyn, og den undervisning, som alle koordinatore og ledere modtog i første halvår 2018, lige som langt de fleste sager er behandlet efter implementeringen af de nye skabeloner i sommeren 2018. Det kan forventes, at dette vil afspejle sig i kvaliteten af sagerne.

Hvad påvirker tilsynet

I denne tilsynsperiode (november 2018) har Borgercenter Børn og Unge indgået en udviklingsplan i samråd med Task Force. Udviklingsplanen har blandt andet fokus på netværksinddragelse og behovet for nye børnefaglige undersøgelser og handleplaner samt mål i handleplanerne. Udviklingsplanen vil løbende blive implementeret, men forventes endnu ikke at kunne ses i dette tilsyn.

Den kontinuerlige italesættelse af kravene til eksempelvis netværksinddragelse, og forældreinddragelse kan stadig betyde, at tilsynet viser flere fejl, fordi sagerne er sagsbehandlet på et tidspunkt, hvor kravene til inddragelse ikke var helt klare.

Hvad er vigtigt at være opmærksom på i 5. tilsyn

Det er relevant at genbesøge de "vigtigste fejl", der blev fremhævet i det 2. tilsyn fra fjerde kvartal 2017 (rapport fra marts 2018), og vurdere om vi er lykkedes med at skabe en forandring.

Vi skal være nysgerrige efter at afdække både der, hvor vi skaber en forandring, og der hvor det mislykkes, og vi skal være opmærksomme på, om en forandring har "slået rod" og kan genbekræftes af niveau 3 og 4.





ANALYSE

2

TENDENSER – HVAD ER SÆRLIGT TYDELIGT I 5. TILSYN

Fortsat fremgang

Det overordnede indtryk er, at der er fremgang med kvaliteten af sagsbehandlingen. Der ses således stabil fremgang eller 100 % lovoverholdelse i 127 ud af 145 spørgsmål i femte ledelsestilsyn.

Netværksinddragelse

Det er vanskeligt at afgøre, om vi er blevet dårligere til netværksinddragelse i undersøgelsessagerne, eller om vi er blevet mere kritiske overfor, hvad vi forstår som netværksinddragelse, eller til dokumentation for netværksinddragelse. Det er påfaldende, at denne kategori vurderes stadig dårligere, når vi samtidig arbejder ”tæt på familien” i stadig flere sager. Uanset årsag, er det afgørende, at dette afgøres af hensyn til sagsbehandlerens mulighed for at inddrage netværket i den konkrete sag.

Inddragelse af børn og unge stiger fortsat

Det er overordnet positivt, at der nu i alle sagstrin ses en høj andel af relevant inddragelse af børn og unge, og at det suppleres af tilbud om bisidder i langt de fleste sager. Børnenes aktive medvirken må alt andet lige øge tilliden til forvaltningen og dermed også sandsynligheden for at indsatsen er vedkommende og virker.

Ingen kritiske sager

De tidligere ledelsestilsyn har givet anledning til at rette henvendelse til områdecheferne om akut stillingtagen til handling i nogle få, men kritiske sager. Ved dette tilsyn har der for første gang ikke været sådanne sager. De kritiske sager har taget fokus og meget tid at rette op på. Uden kritiske sager kan vi bruge endnu mere tid på den brede læring til gavn for alle sager i Borgercenter Børn og Unge.

Bifangster – og mere læring

Det kan ikke undgås, at der opdages andre fejl og uhensigtsmæssigheder, når så mange personer ser i sagerne. Der er set det største antal interne kommentarer og tilbagemeldinger mellem niveauerne i tekstfelterne i SOFLIS. Det vidner om, at tilsynet også bruges til at skabe læring i organisationen. Enhederne kan med fordel arbejde systematisk med at få mest muligt ud af alle disse observationer.

Vi sender stadig ikke handleplaner til anbringelsesstederne

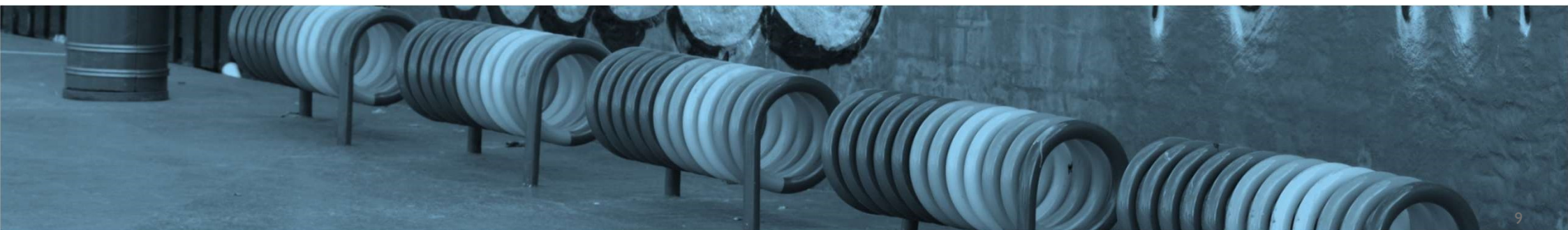
Til trods for at det er fremhævet i de seneste fire tilsyn, sendes handleplanen stadig for sjældent til anbringelsesstederne. På den baggrund må det anbefales at blive en del af anbringelsesudvalgets pligter at påse at dette faktisk sker.

Bedre journaler

Der er løbende dokumenteret og journaliseret relevant i sagerne. Der mangler ikke dokumenter, og der er løbende journaliseret relevant i sagerne. Sagsbehandlerne fortjener stor ros for at komme så godt i mål med mere dokumentation af deres praksis. Det er til gavn for både retssikkerheden, deres kolleger og ikke mindst de voksne børn, som måtte ønske at få belyst deres barndom ved hjælp af aktindsigt i deres børnesager.

Fagpersoner og professionelle underrettere

Der ses en stigning i både vores tilbagemeldinger til professionelle underrettere i underrettningsfasen og indhentelse af oplysninger fra fagpersoner i opfølgingsfasen. Det er afgørende for at kunne tilbyde barnet en relevant indsats, at vi har det bedst mulige kendskab til barnet fra personer, der omgiver barnet til hverdag. Dette skal derfor fortsat have fokus.





Underretninger

Underretningsfasen viser igen fremgang, der særligt ses på inddragelse af barnet, partshøring af forældrene og i tilbagemelding til professionel underretter:

Alle sager bliver screenet i henhold til overgrebspakken inden for 24 timer, og alle underretninger registreres i CSC. Dette er afgørende for, at Borgercenter Børn og Unge kan følge sagen og iværksætte den rigtige indsats rettidigt.

Inddragelse af barnet i underretningsfasen har været væsentlig dårligere end senere sagstrin, men den udvikling er nu vendt. Der ses en solid stigning fra 50 % til 88 % hvilket svarer til niveauet i de øvrige sagstrin.

Underretningsfasen er igen den der sagsbehandles bedst, men vi bør fortsat have fokus på kvaliteten af vurderingen af selve underretningen, og angive mere nuanceret hvis der ikke handles på en underretning i en eksisterende sag. Der ses ofte anvendt udtrykket "sagen er i proces". Det bør erstattes af noget mere indholdsfuldt i forhold til sagen, så det er tydeligt, at der er taget stilling til den indkomne underretning.



Børnefaglige undersøgelser

De børnefaglige undersøgelser viser stabil udvikling, men netværksinddragelse og forældrekommentarer i den børnefaglige undersøgelse falder fortsat.

Sidste tilsyn viste fremgang for indhentelse af oplysninger med samtykke. Denne fremgang holder, men er med 77 % ikke i mål endnu.

I januar 2018 satte Borgercenter Børn og Unge særligt fokus på inddragelse af netværk. Det kan ikke ses i sagerne, hvor 5. tilsyn viser, at det kun sker i 31 %, af sagerne. Det er tidligere set, at målingen bliver dårligere, når vi skal lære og implementere nye arbejdsgange. Muligvis fordi vores nye forventninger til netværksinddragelse ikke omsættes i praksis lige så hurtig, som vi håber. Struktureret og veldokumenteret netværksinddragelse bør være det vigtigste fokuspunkt for de børnefaglige undersøgelser den næste periode.

Der ses også et fald fra 56 % til 23 % i antallet af børnefaglige undersøgelser, der indeholder forældrenes bemærkninger. Problemet blev identificeret allerede ved 4. tilsyn, og Borgercenter Børn og Unge ændrede derfor skabelonen til den børnefaglige undersøgelse i november 2018.



Handleplan anbringelse

"Handleplan anbringelse" er det sagstrin, der fået mest målrettet opmærksomhed i Handleplan for Styret Myndighedsindsats

Alle sager om anbringelse indeholder nu partshøring af forældrene, børnesamtaler, skriftlige afgørelser, samtykke fra forældre og afgørelse fra Børn og Ungeudvalget. Det er en vigtig milepæl for retssikkerheden for børn og forældre.

Der tages relevant stilling til valg af anbringelsessted og skolegang i 89 % af sagerne mod 56 % i det første tilsyn. Det forventes at medføre, at børnene oplever en større tryghed i forbindelse med anbringelsen, og efterfølgende behov for skift af anbringelsessted reduceres.

Handleplanen er dokumenteret sendt til anbringelsesstedet i 44 % af sagerne. Det er bedre, men fortsat et væsentligt fokusområde.

Vi skal have fokus på at øge inddragelsen af børn (78 %) og forældre (67 %) ved udarbejdelsen af selve handleplanen.



Handleplan forebyggelse

Handleplan med forebyggende foranstaltninger viser fremgang på samtlige 25 spørgsmål.

Handleplan forebyggelse fastholder derved den tidligere udvikling med høj kvalitet i sagerne og generelt kun fejl i en eller to sager ud af 19.

Som berørt i sidste ledelsestilsynsrapport, skal antallet af sager, hvor der iværksættes foranstaltninger, før der laves handleplan, ses i sammenhæng med et generelt socialfagligt ønske om, at tidlig indsats og dermed iværksættelse af foranstaltninger i undersøgelsesfasen.

De laveste målinger ses fortsat på ”tilbud om bisiddere til forældrene” (53 %) og ”angivelse af varighed” (47 %), men begge er steget siden 4. tilsyn, hvilket indikerer at vi er på rette vej.

Vurderingen af varighed er vanskelig for de mindre erfarne sagsbehandlere, men er en vigtig del af beslutningsgrundlaget for forældrenes samtykke, og det bør derfor have et større fokus i den kommende periode. En kvalificeret stillingtagen til varighed vil også hjælpe sagsbehandler i forbindelse med opfølgning i sagen.



Opfølgning anbringelse

Opfølgning i anbringelsessager giver os nødvendig information for at sikre de børn, som vi har anbragt uden for hjemmet. Det stiller særligt høje krav til forvaltningen om inddragelse, rettidighed og faglighed.

Tilsynet viser en stigning i antallet af sager, hvor der sker inddragelse af forældrene (fra 46 % til 60 %), og det smitter af på antallet af sager, hvor der er vejledt om bisidder (fra 17 % til 70 %) og antallet af sager, hvor der sikres fortsat samtykke til anbringelsen (65 %). Det kan tyde på, at det fortsat uklart, hvordan samtykke kan foreligge hvis der ikke er sket inddragelse.

Den del af opfølgningen, der retter sig mod det anbragte barn, er næsten i mål. Der er således afholdt rettidigt personrettet tilsyn med barnet alene og sket inddragelse af barnet i alle sager. Det er dokumenteret, at barnet er tilbudt bisidder i 90 % af sagerne.

Opfølgningen på målene i handleplanen vurderes at være relevant i 95 % af sagerne, og der træffes efterfølgende de relevante afgørelser i 85 % af sagerne.

Fokus bør fortsat være på inddragelse af flere forældre og sikre det fortsatte samtykke. For forældre, der ikke ønsker kontakt til forvaltningen, skal der dokumenteres særligt grundigt, at de ikke ønsker at give samtykke.



Opfølgning forebyggelse

Tilsynet for ”Opfølgning forebyggelse” indeholder en forholdsmæssig stor andel af sikkerhedsplanssager, og er derfor ikke repræsentativt for hele det forebyggende område, men giver et godt blik i de svære forebyggende sager.

De forebyggende foranstaltninger baserer sig udelukkende på samtykke og kræver for en stor dels vedkommende forældrenes aktive medvirken, herunder deres oplevelse af barnets behov og udvikling. Det virker derfor påfaldende, at forældrene kun involveres i opfølgningen i 78 % af sagerne, og at deres fortsatte samtykke kun kan ses i 61 % af sagerne. Målingen er ganske vist højere end ved første måling, men stadigvæk ikke tilfredsstillende.

Der ses til gengæld en stigning fra 54 % til 89 % i arbejdet med målene fra handleplanerne, hvilket hænger sammen med, at kvaliteten af handleplaner generelt også ses bedre.

Fokus bør være på inddragelse og samtykke.

A black street sign with white text 'Bisiddervej' is mounted on a dark blue post against a brick wall. The sign is slightly tilted. To the right, a window with a green frame is visible. The overall scene is outdoors.

Bisiddervej

TEMAER
EVALUERING FRA 2.TILSYN

3

TEMAER – HVAD VISER DATA OM UDVIKLINGEN I BBU

Temaer fra andet tilsyn i 4. kvartal 2017

Dette femte tilsyn er afholdt 12 måneder efter det andet tilsyn, og det kan derfor med rimelighed forventes, at hvis det er lykket at forbedre sagsbehandlingen på nogle af de punkter, som det andet tilsyn synliggjorde, så bør det kunne ses i data for 4. kvartal 2018. Hvis det ikke kan ses, bør Borgercenter Børn og Unge overveje en anden metode for at sikre, at vi kommer i mål.

Fuldstændig som vi skal følge op i børnesagerne, skal vi også følge op på de mål, som vi sætter os for kvaliteten i sagsbehandlingen. Og være klar til at ændre strategi, hvis vi opdager, at vi ikke flytter os i den rigtige retning.

Sagstrin	Vigtigste fejl at rette op på	Tilsyn 2	Tilsyn 5
Underretning	Tilbage melding til den professionelle underretter.	44 %	76 %
Børnefaglig undersøgelse	At træffe de nødvendige afgørelser om opstart af BFU	72 %	92 %
Handleplan anbringelse	Kvalificerede samtykker til anbringelse.	72 %	100 %
Handleplan forebyggelse	En skriftlig afgørelse til borgeren – hver gang.	67 %	88 %
Opfølgning Anbringelse	Forældreinddragelse	79 %	61 %
Opfølgning Forebyggelse	Rettidighed	83 %	76 %

Hvordan har vi i Borgercenter Børn og Unge arbejdet med temaerne.

De udvalgte ”fejl” var bydækkende tendenser, og har derfor været relevante at arbejde med for alle enhederne. Områdechefer og afdelingsledere fik en fælles tilbagemelding, ligesom der i hver enhed blev holdt et opfølgingsmøde med henblik på at skabe fokus, om den enkelte enheds særlige udfordringer og valg af fokusområder

Den dobbelte læring

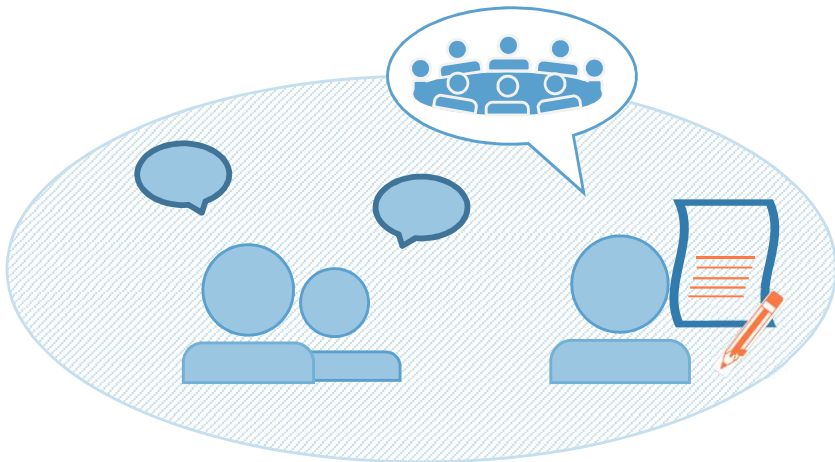
Data er niveau 2s vurdering af sagerne. I de første tilsyn så vi, at niveau 2 ofte vurderede sagerne mildere end niveau 3 og 4. Tilsynet har hele tiden vist, at læring skete på to planer og i to tempi – først læring hos de ledere, der gennemførte tilsynet, om kravene til hvornår der kan svares ”ja” på et spørgsmål, og efterfølgende omsat læring hos de sagsbehandlere, der kan ses i sagerne. Af den grund så vi i tilsyn 2 og 3 fald på nogle sagsområder, selvom disse vedrørte perioder, hvor der ikke var sket ændringer i den underliggende sagsbehandling, men kun i måden vi vurderede det. Se mere om dette i 2. tilsynsrapport.

Kvalificering af data

Fra første tilsyn er niveau 2s data blevet belyst med resultaterne fra niveau 3 og 4. Der har været store forskelle. Eksempelvis blev ”samtykke til at indhente oplysninger” vurderet så forskelligt som 72%, 22% og 0% i det første tilsyn, selvom det var de samme sager, der blev set på. En meget stor del af udviklingen i Borgercenter Børn og Unge har været at sikre alignment på de forskellige ledelsestilsynsniveauer. Vi ser i dag stort set enighed mellem niveauer.



TEMA – ÆNDRINGER DER LYKKES



Tilbage melding til den professionelle underretter

En vigtig del af arbejdet med at omsætte dette fokuspunkt til ændret adfærd har været at italesætte værdien af den ønskede adfærd. Særligt i forhold til det vigtige samarbejde med partnere i almenområdet, på udførerområdet mv., og den betydning det får for et barn, at de nære professionelle voksenrelationer kan støtte barnet. Men også i forhold til sagsbehandlers eget arbejdsklima, hvor manglende tilbagemelding fører til flere underretninger, der skal behandles, og dermed øget arbejdspress

Tilbage melding til den professionelle underretter er i dag understøttet af en skabelon. En del af de manglende tilbagemeldinger er til politiet, der ikke ønsker en tilbagemelding, hvorfor sagsbehandlerne er begyndt ikke at sende dem. Der er ikke truffet en aftale på ledelsesmæssigt niveau mellem Borgercenter Børn og Unge og Københavns Politi endnu. Det søges afklaret frem mod næste tilsyn.

Bevidsthed om afgørelser

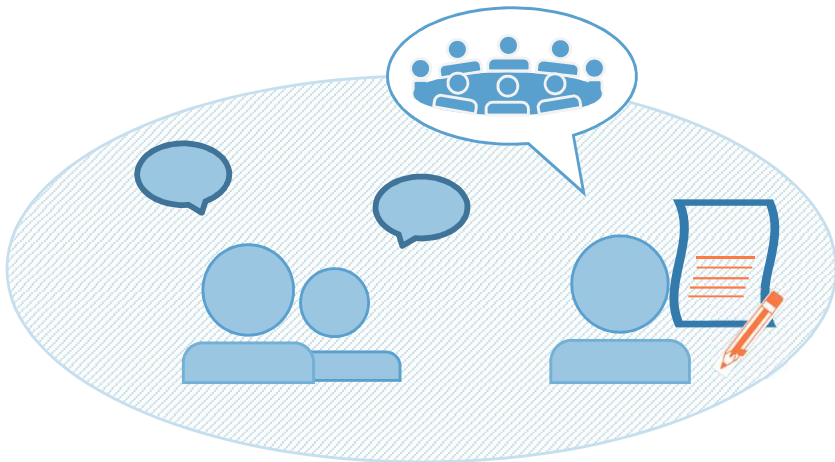
Både i Børnefaglig undersøgelse, handleplan anbringelse og -forebyggelse havde fokuspunkter, der relaterede sig til afgørelsens gyldighed efter det 2. tilsyn. Alle tre er i markant fremgang.

Forvaltningen har haft stort fokus på bevidstheden om at være netop forvaltning, og det ansvar det medfører for at sikre den generelle retssikkerhed for borgeren, ved at træffe afgørelser, at sikre samtykke, hvor det er nødvendigt, og ikke mindst at sikre at borgeren bliver bekendt med sin retsstilling ved at skriftliggøre en stor del af denne proces.

Arbejdet er understøttet af nye og bedre skabeloner, som vi kan se ved gennemgang af 5. ledelsestilsyn, at sagsbehandlerne anvender.

Sagstrin	Vigtigste fejl at rette op på	Tilsyn 2	Tilsyn 5
Underretning	Tilbage melding til den professionelle underretter.	44 %	76 %
Børnefaglig undersøgelse	At træffe de nødvendige afgørelser om opstart af BFU	72 %	92 %
Handleplan anbringelse	Kvalificerede samtykker til anbringelse.	72 %	100 %
Handleplan forebyggelse	En skriftlig afgørelse til borgeren – hver gang.	67 %	88 %

TEMA – ÆNDRINGER DER NÆSTEN ER LYKKES



Inddragelse af forældre i opfølgingsfasen

Inddragelse af forældrene i sager om både anbringelse og forebyggende foranstaltninger er afgørende for at sikre forældrenes fortsatte medvirken i sagerne.

Der ses i dag inddragelse i 61 % af sagerne om anbringelse og 71 % af sagerne om forebyggende foranstaltninger. Begge dele er mindre end i 2017. Det er dog vigtigt at huske, at hvor niveau 3 og 4 i 2017 kun var enige i ca. halvdelen af niveau 2s svar, er de nu enige i 6/7 sager.

Det betyder, at der er større viden hos lederne i enhederne om kravene til god forældreinddragelse. Det er en forudsætning for at sagsbehandlere hjælpes til at fokusere på inddragelse.

Man kan sige, at de tidligere målinger var optimistisk høje, hvor de i dag er reelle og alligevel næsten lige så høje. Det er faktisk et fremskridt.

Rettidighed i opfølgningerne

Ved det første tilsyn var opfølgningerne rettidige i hhv. 67 % og 54 % af sagerne. Disse tal er i dag 85 % og 78 %. Der er altså tale om et stort løft, men løftet er sket i de første tilsyn, og udviklingen er stagneret de seneste 12 måneder. I de syv overskredne sager, er overskridelsen på 7-30 dage, hvilket der skal reageres på.

Rettidig opfølgning er afgørende for samarbejdet med forældre og børn og afgørende for at sikre, at vi reagerer hurtigst muligt, hvis barnet får nye behov.

Det bør overvejes at arbejde systematisk med overskridelserne. Eksempelvis ved at afdække mønstrene i overskridelserne – sker det oftere i sagsstammer, der hører til sagsbehandlere, der er sygemeldte eller på barsel, er det bestemte medarbejdere, eller bestemte typer af sager.

Sagstrin	Vigtigste fejl at rette op på	Tilsyn 2	Tilsyn 5
Opfølgning Anbringelse	Forældreinddragelse	79 %	61 %
Opfølgning Forebyggelse	Rettidighed	83 %	78 %

TEMA– OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Kvalificeret vurdering af underretninger

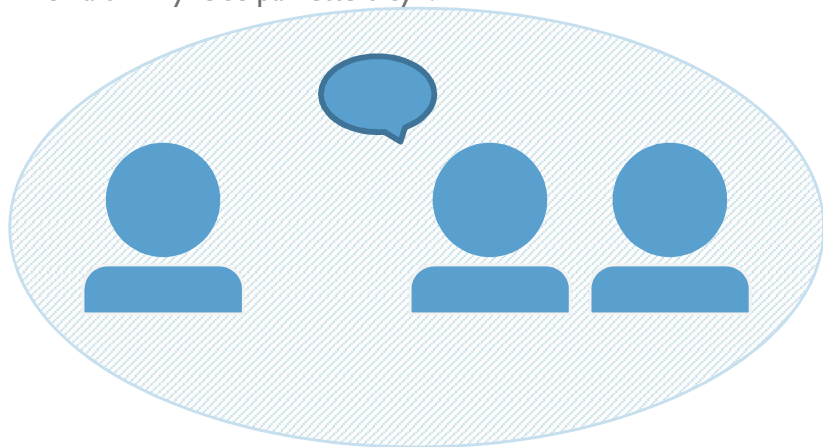
Borgercenter Børn og Unge er blevet markant bedre til at foretage en kvalificeret vurdering af underretningerne i modtagelsesfasen, om end niveau 3 og 4 er mindre positive, da det kun vurderer henholdsvis 50% og 33% af underretningerne er tilstrækkelig kvalificeret.

Der ses stadig en del underretninger i eksisterende sager, der afsluttes med ”sagen er i proces”. I sager, der er så alvorlige, at vi har indsatser på børnene, bør der tages kvalificeret og nuanceret stilling til alle underretninger – hver gang!

Særligt når et barn eller ung begår kriminelle forhold, bør der i det mindste gives en forklaring på, hvorfor forvaltningen mener at den igangværende ”proces” vil være tilstrækkelig.

Reglerne om netværkssamråd følges ikke altid, hvilket vil blive adresseret via enhedernes kriminalitetsmedarbejdere.

Det nye Ungdomskriminalitetsnævn vil i øvrigt stille nye krav til behandlingen af underretninger både i nye og eksisterende sager, men har ikke haft indflydelse på dette tilsyn.



Tema	Vigtigste opmærksomhedspunkt	Tilsyn 2	tilsyn 5
Underretning	Kvalificering af 24-timers screening.	67 %	82 %
Børnefaglig undersøgelse (spm. 3.7)	Forældrenes bemærkninger til BFU skal fremgå af sagen og helst af BFU.	67 %	23 %
Handleplan anbringelse (spm. 2.7)	Vurdering af foranstaltningens varighed i handleplanen.	33 %	44 %
Handleplan forebyggende (spm. 2.6)	Varighed (gentagelse).	44 %	47 %
Opfølgning anbringelse (spm 4.1)	Indhentelse af oplysninger fra fagpersoner.	58 %	75 %
Opfølgning forebyggende (spm. 2.1 og 4.1)	Vi skal afklare begreberne ”relevant inddragelse af barnet” og ”udtalelser fra relevante professionelle”.	75 %	78 %
		71 %	78 %

Varighed

Der ses en lille stigning af angivelse af varighed, men slet ikke i stort nok omfang til at det er tilfredsstillende. Det bør overvejes, hvordan dette kan understøttes i praksis.

Begrebsafklaring af ”relevant”

Det ligner umiddelbart ikke en stor stigning i antallet af sager, hvor der er sket relevant inddragelse af barnet og indhentet relevante faglige udtalelser om barnet. Tallene dækker dog over en positiv udvikling i og med, at niveau 3 og 4 nu er enige med niveau 2 i alle vurderingerne, hvor de tidligere var uenige i næsten halvdelen af sagerne. Det er udtryk for, at vi har skabt en ensartet faglig forståelse – eller en kulturændring.

TEMA – HER SKAL FOKUS ØGES

Tilbud om forældrehandleplan

Borgercenter Børn og Unge er ikke lykket med at skabe en varig stigning i antallet af sager, hvor forældrene tilbydes en forældrehandleplan.

Det er ikke alle forældre, der ønsker at gøre brug af tilbuddet om forældrehandleplan, men det er alle forældre til anbragte børns ret at blive tilbudt det.

Hvis Borgercenter Børn og Unge skal have succes med at samarbejde med forældrene om en hurtigere hjemgivelse af barnet, er det afgørende, at forældrene formår at skabe forandringer. Sandsynligheden for at dette sker er større, hvis både forvaltning og forældre har en plan for hvad der skal opnås, og hvordan.

I de første tilsyn sås faktisk en stigning i antallet af sager, hvor forældrene blev tilbudt handleplan, men det er faldet igen, hvilket også blev adresseret i 4. tilsyn fra september 2018. Enhederne gav ved læringsbesøgene udtryk for et ønske om at blive understøttet i skabelonerne.

Er forældrene tilbudt en forældrehandleplan?

Ja Nej

Er forældrene tilbudt en støtteperson ifbm. barnets anbringelse?

Ja Nej

Ved ja, hvornår:

Tekst

Tema	Baseline	Tilsyn 2	Tilsyn 5
Er handleplanen sendt til anbringelsesstedet	17 %	28 %	44 %
Tilbud om handleplan til forældre	56 %	78 %	56 %

I november 2018 blev forvaltningens skabeloner til handleplaner derfor opdateret, blandt andet med afkrydsningsfelter om tilbud om støtteperson til børn og forældre og tilbud om forældrehandleplan. Det forventes, at det vil slå igennem i de nye sager om anbringelse. Der er stadig behov for at være opmærksom på at vejlede forældrene i de eksisterende anbringelser. Dette kan eksempelvis gøres ved næstkommende opfølgning.

Det er derudover vurderingen, at enhederne også kan understøttes med en skabelon til selve forældrehandleplanen.

Handleplanen skal udleveres til anbringelsesstedet

Det sker fortsat for sjældent, at forvaltningen sender handleplanen til anbringelsesstedet. Det foreslås, at enhederne det næste halve år har fokus på at tjekke at det er sket i forbindelse med næste opfølgning i eksisterende sager. I forhold til nye sager, foreslås det, at det gøres til en del af det kvalitetstjek af anbringelsessager, der finder sted af anbringelsesudvalget umiddelbart inden barnet anbringes.



LÆRING

4

LÆRING I ENHEDERNE

Læringsbesøg i enhederne

I forlængelse af tilsyn 2-4 har chefjuristen været på læringsbesøg i enhederne med tilbagemelding til enhedens afdelingsledere, koordinatore, områdejurist og områdechef. Læringsbesøget har både indeholdt ris og ros i de konkrete sager, der har været set i tilsynet på niveau 3, og handlet om den strukturerede læring, som enheden har ønsket at arbejde med.

Hvordan skaber vi læring?

Nogle afdelingsledere og koordinatore har gjort opmærksom på, at de ikke mener, at der har været tilstrækkelig tid til den strukturerede læring. På den anden side vurderes det, at der foregår meget læring i den direkte kontakt med sagsbehandlerne i forlængelse af ledelsestilsynsrapporten. Det vurderes, at denne form for læring er gavnlig og kan virke mere effektivt end den tre timers fællesundervisning tidligere har givet.

Denne og tidligere rapporter fokuserer på at skabe et fælles sprog om de store og bydækkende emner. Det har de faglige koordinatore og afdelingsledere sikret er kommet ud i enhederne. Det fortjener de stor anerkendelse for.

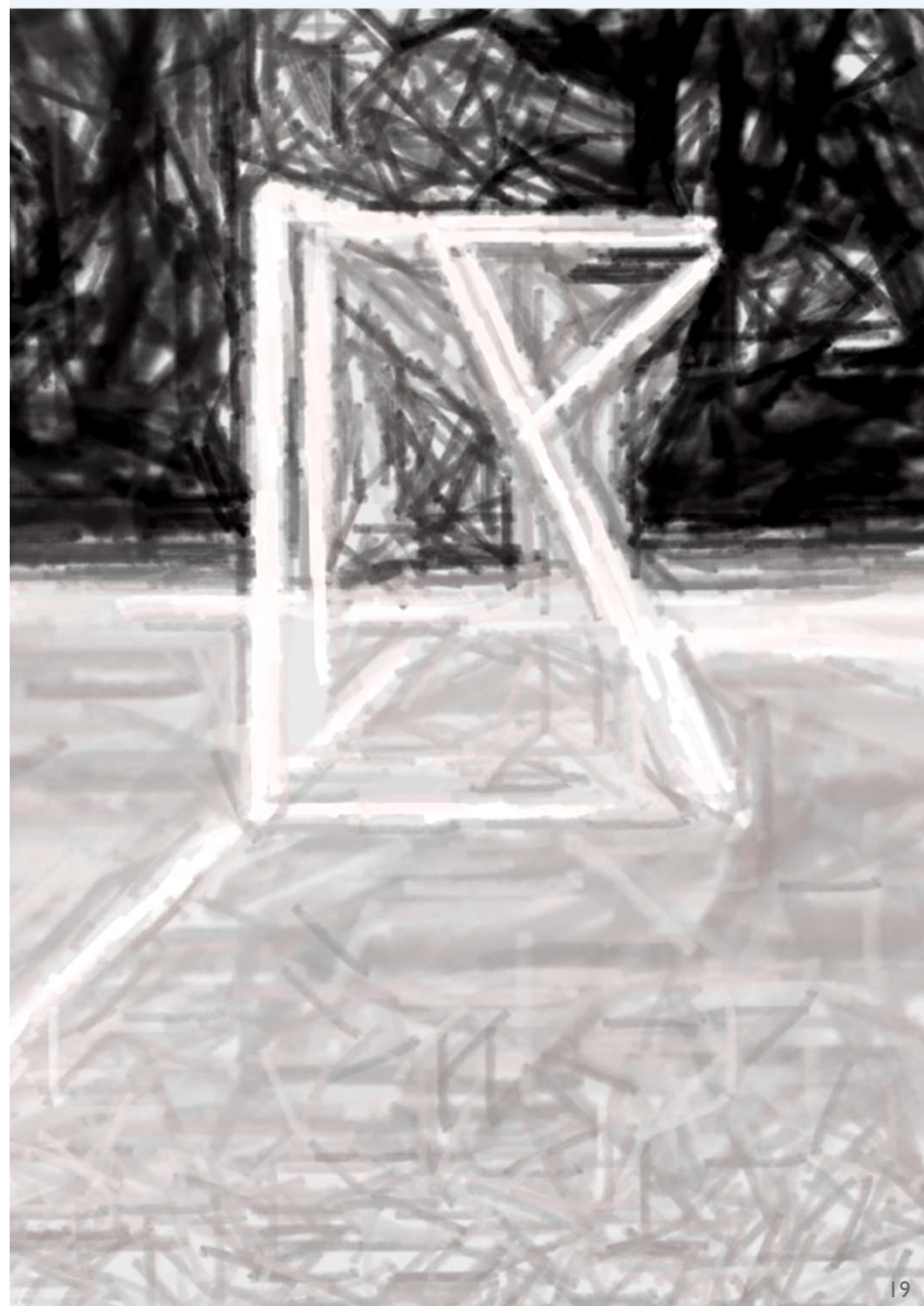
Det ses tydeligt i tilsynet, at der er sket en positiv udvikling på langt de fleste områder,

ikke mindst i form af en fælles forståelse i organisationen af kravene til god socialfaglig sagsbehandling. Det kan skyldes, at det er nemmere at implementere ændringer, som har fået et sprog, end store planer og centraliseret undervisning.

Det betyder ikke, at vi ikke skal tilrettelægge struktureret læring, men at vi skal gøre det på den måde, der faktisk slår igennem i sagerne.

Niveau 3 vil på de kommende læringsbesøg opfordre til at enhederne på gruppe- eller individniveau drøfter hvilke forandringer de ønsker - med udgangspunkt i hvad der er svært hos netop dem.

Erfaringen viser, at sagsbehandlerne udvikler deres praksis, når de drøfter dilemmaerne, så forandringerne giver mening.



LÆRING I LEDELSE OG STAB

Ledelsens læring

Den vigtigste opgave for ledelsen i enhederne i forhold til at skabe udbytte af tilsynene er at sikre en struktureret opfølgning på de fejl, der afdækkes af niveau 1 og 2.

Som noget nyt ses det hyppigere, at der er ”ryddet op” i en sag allerede efter niveau 1. Det er meget glædeligt.

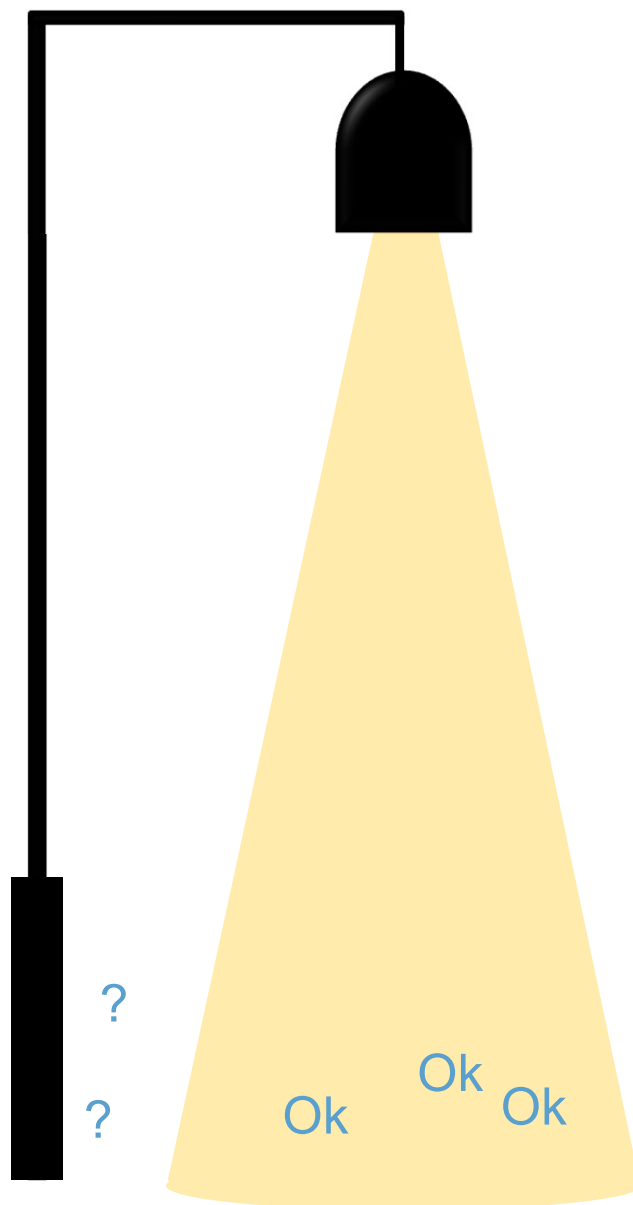
” Det ses dog stadig, at der ikke er fulgt op på konstaterede fejl, når niveau 3 fører tilsyn.

Ved seneste læringsbesøg formulerede en af enhederne en model for læring. Det er en model, som andre enheder med fordel kan lade sig inspirere af :

Områdejuristen kan samle læringen fra tilsynet i nogle generelle temaer, der efterfølgende arbejdes videre med i de relevante sagsbehandlergrupper. Områdejuristen kan lave en opsamling på myndighedsområdet, med bemærkninger på enkeltsagsniveau, om hvad der skal meldes tilbage til den enkelte sagsbehandler, for så vidt, at det ikke allerede er sket. I sager med behov for mere omfattende genopretning, bør der laves et notat, som journaliseres på sagen.

Læringsbesøget vil derfor følge op på, hvordan enheden har arbejdet med opfølgning på fundne fejl siden sidste læringsbesøg i september 2018.

?



Hvad med alt det andet?

En bekymring, der har spøgt siden ledelsestilsynet blev iværksat, er risikoen for, at vi glemmer at sikre kvalitet i det, som tilsynet ikke måler på.

Staben har derfor løbende lavet små tilsyn på eksempelvis hjemgivelsessager og sikkerhedsplanssager, sideløbende med de store tilsyn, med henblik på at understøtte læring i Borgercenter Børn og Unge.

I efteråret 2019 vil der blive gennemført et tilsyn på 25 % af sikkerhedsplanssagerne, ligesom vi vil gennemgå en del af de nye ungdomskriminalitetsager (UKN) for at sikre en høj kvalitet.