



Til Socialudvalget

22-12-2011

Redegørelse vedrørende registrering af sagsarbejdet i Børnefamiliecenter København

Sagsnr.
2011-177779

Dokumentnr.
2011-898137

Baggrund for redegørelsen

Sagsbehandler
Majbritt Heegaard

Politiken har den 9. december 2011 bragt en historie baseret på udsagn fra anonyme sagsbehandlere, der fortæller, at de bliver presset af deres ledere til at registrere sagsbehandlingsskridt – opfølgning på iværksatte indsatser – der ikke er foretaget, i kommunens registreringssystem for børne- og ungesager (BUS). Oplysningerne er bekræftet af Dansk Socialrådgiverforening (DS).

Socialforvaltningens vurdering samt igangværende og fremtidige tiltag

Det er Socialforvaltningens vurdering, at der pågår en faglig drøftelse blandt sagsbehandlere og ledelse i Børnefamiliecenter København om, hvorledes sagsarbejdet kan udføres inden for de tidsfrister, der er fastsat i lovgivningen samtidig med, at sagsarbejdet lever op til de indholdsmæssige krav, som også skal overholdes. Det er Socialforvaltningens opfattelse, at der hersker usikkerhed om niveauet for oplysningsgrundlaget i forbindelse med opfølgingsarbejdet.

Et eksempel på dette kan være, hvor en sagsbehandler har modtaget oplysninger fra et fritidshjem om, hvordan det går med barnet, men derudover afventer en udtalelse fra skolen om barnet. Sagsbehandler har afholdt samtale med familien og barnet. Oplysningerne fra fritidshjemmet peger på, at det går bedre med barnet, og familien understøtter dette udsagn. Fritidshjemmet har også indtryk af, at det går godt i skolen. Fristen er ved at udløbe for rettidig opfølgning, og sagsbehandler er usikker på, om sagen er belyst godt nok til, at opfølgningen kan afsluttes, eller om udtalelsen fra skolen skal afventes. Usikkerheden omhandler tyngden af dokumentation, som i børnesager altid beror på en konkret vurdering, og derfor er vanskelige at fastsætte klare retningslinjer omkring.

Socialforvaltningen kan ikke genkende billedet af, at det er praksis i Børnefamiliecenter København at registrere sagsbehandlingsskridt, der ikke er foretaget.

Områdecheferne for de 8 lokale enheder i Børnefamiliecenter København er den 12. december 2011 blevet bedt om at give en tilbagemelding på stemningen i enhederne i forhold til de rejste anklager og mediedækningen. Tilbagemeldingerne lyder på, at sagsbehandlerne generelt synes, at det er ubehageligt og uretfærdigt at blive anklaget for at snyde. Det ærgrer dem, da anklagerne skygger for

**Mål- og rammekontor
for
børn og familier**

Bernstorffsgade 17, 3,
371
1592 København V

Telefon
3317 3641

E-mail
BB8P@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683014

det gode arbejde, der bliver udført, og nogle fremhæver, at det skader relationen til samarbejdspartnere og familier. Der er ikke tilbagemeldinger om, at sagsbehandlerne føler sig ramt, da billedet ikke er genkendeligt. Derudover har man i enhederne haft en diskussion af, hvornår en opfølgning kan registreres i BUS, og sagsbehandlerne ser frem til klare retningslinjer på området.

For at være på den sikre side, vil Socialforvaltningen inden udløbet af februar 2012 gennemføre en statistisk repræsentativ stikprøvekontrol af de senest registrerede opfølgninger i BUS med henblik på få afdækket, om der mod forventning skulle være hold i påstandene.

Socialforvaltningen er i gang med at udarbejde retningslinjer – i form af en vejledning om godt myndighedsarbejde – der tydeliggør, hvornår sagsarbejdet i overensstemmelse med lovgivningens indholdsmæssige krav kan registreres i BUS. Et udkast til vejledningen blev den 15. december 2011 sendt i høring hos AfdelingsMED-udvalget i Børnefamiliecenter København, ledelsen i de lokale enheder samt enkelte medarbejdere. Det forventes, at vejledningen foreligger i endelig form den 16. januar 2012, hvor den vil blive udsendt til implementering i Børnefamiliecenter Københavns lokale enheder.

Derudover er Socialforvaltningen og Dansk Socialrådgiverforening blevet enige om, at kontoret for HR-udvikling i samarbejde med Dansk Socialrådgiverforening laver en undersøgelse og analyse af arbejdsmiljøet/kulturen omkring dokumentation, opfølgning og kontrol i Børnefamiliecenter København. Undersøgelsen og analysen vil munde ud i en afsluttende rapport, som forventes at foreligge medio februar.

Baggrund

Kommunen skal senest 3 måneder efter, at der iværksat en foranstaltning over for et barn vurdere, om indsatsen og handleplanen for indsatsen skal ændres. Efter den første opfølgning på indsatsen er foretaget skal kommunen herefter med højst 6 måneders mellemrum foretage en sådan vurdering.

Den løbende opfølgning i sagen har til formål at sikre, at indsatsen hele tiden tilgodeser forældrene samt barnets eller den unges behov og fortsat bidrager til at nå de mål, der er opstillet i den enkelte sag, samt at indsatsen ikke løber længere, end formålet tilsiger.

I de fleste sager pågår der en løbende kontakt med familien og det konkrete barn. Sagsbehandleren får derfor i mange tilfælde løbende oplysninger om barnet, som kan bruges i forbindelse med en opfølgning. Når en opfølgning skal laves, er nogle sagsbehandlere af den opfattelse, at der altid skal indhentes nye oplysninger udover de løbende oplysninger, der allerede foreligger i sagen. Dette lægger et unødigt stort pres på sagsbehandleren. Vejledningen om godt

myndighedsarbejde vil gøre det klart, at opfølgingsarbejdet er en løbende proces, som med højst 6 måneders mellemrum skal munde ud i en samlet vurdering af indsatsen og handleplanen. Det forventes også, at vejledningen vil hjælpe sagsbehandlerne til at forstå, at det inden for lovgivningens rammer er muligt at gå i gang med opfølgingsarbejdet tidligere med henblik på at få skabt et mere ensartet sagsflow, som i højere grad strækker sig henover året, uden at det går ud over hensynet til barnet og familien.

Alle enheder i Børnefamiliecenter København arbejder med LEAN for at sikre et optimalt overblik over sagsflowet, således at sagsbehandlerne arbejde kan blive tilrettelagt på bedst muligvis set i forhold til sagsmængde og ressourcer. Det er indtil videre erfaringen, at konceptet har bidraget til at skabe bedre overblik, men at det kræver et kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus, og at der i flere bydele er brug for at LEAN-principperne implementeres mere systematisk. Som følge heraf blev det tidligere på året besluttet, at alle ledere i Børnefamiliecenter København, herunder stabschefer, områdechefer og afdelingsledere skal gennemgå en uddannelse i LEAN-ledelse på 6 arbejdsdage. Uddannelsesforløbet afsluttes med eksamen i januar 2012.

BUS (fagsystemet på børneområdet) er et IT-system af ældre dato, og er indrettet sådan, at en opfølgning, der én gang ikke foretages rettidigt, indebærer, at der skal to rettidige opfølgninger til, før registreringsstatistikken i BUS er genoprettet. Dette har desværre den konsekvens, at systemet derfor i nogle tilfælde ikke giver det reelle billede af det opfølgingsarbejde, der udføres. Af denne grund er der i visse tilfælde blevet foretaget en såkaldt teknisk administrativ opfølgning efter en ledelsesmæssig beslutning. Det er et krav, at det noteres i sagen, at der foretages en teknisk administrativ opfølgning, og at det endvidere angives, hvornår der vil blive foretaget en opfølgning i sagen.

Socialforvaltningens egen sagsbehandlingsundersøgelse

Socialforvaltningen er i gang med at gennemføre en sagsbehandlingsundersøgelse i Børnefamiliecenter København, som bl.a. har fokus på inddragelse af barnet, familien og netværket, barnets perspektiv og børnesamtaler i sagsbehandlingen. Der vil i undersøgelsen indgå i alt 192 sager til en nærmere belysning og analyse af sagsbehandlingen i forhold til de udvalgte fokusområder. De endelige resultater fra undersøgelsen forventes at foreligge sommer 2012.

Fokus i sagsbehandlingsundersøgelsen er, om det udførte sagsarbejde lever op til udvalgte krav i lovgivningen og Københavns Kommunes egne retningslinjer vedrørende sagsbehandlingen. Projektgruppen, der gennemfører undersøgelsen, har indtil videre gennemgået 72 sager fordelt på 3 af Børnefamiliecenter Københavns 8 lokale enheder.

De foreløbige resultater indikerer, at det sagsarbejde, der udføres i forbindelse med opfølgningerne, generelt set bygger på oplysninger fra barnet, forældrene samt de fagpersoner, der har viden om barnets trivsel og udvikling. Det er således ikke projektgruppens foreløbige indtryk, at sagsarbejdet i forhold til opfølgningerne slet ikke bliver udført.

Ankestyrelsens praksisundersøgelse om flytning og hjemgivelse af anbragte unge

Ankestyrelsen har i den seneste praksisundersøgelse på børneområdet gennemgået og vurderet sagsbehandlingen i 5 sager fra Københavns Kommune. Ud af de 5 sager har Ankestyrelsen vurderet, at 4 af sagerne er i overensstemmelse med regler og praksis. Den ene sag, som efter Ankestyrelsens vurdering ikke er i overensstemmelse med regler og praksis, indeholder en enkelt sagsbehandlingsfejl. I praksisundersøgelsen har Ankestyrelsen vurderet i alt 81 sager fra 16 kommuner. Ankestyrelsen har på landsplan vurderet, at der er sket sagsbehandlingsfejl i 83 % af sagerne.

Henvendelse fra Folketingets Ombudsmand

Socialforvaltningen har den 13. december 2011 modtaget en henvendelse fra Folketinget Ombudsmand.

Ombudsmanden henviser til Politikens artikler fra den 9. december 2011, hvoraf det fremgår, at medarbejdere i Børnefamiliecenter København har følt sig presset til – i strid med de faktiske forhold – at foretage ændringer i sagsoplysningerne, således at sagerne fremstår behandlet i overensstemmelse med servicelovens regler.

Under henvisning til ovenstående beder ombudsmanden om at blive underrettet om de tiltag og undersøgelser, som Københavns Kommune vil iværksætte på baggrund af oplysningerne i Politikens artikel den 9. december 2011.

Socialforvaltningen har meddelt ombudsmanden, at han vil få svar på sin henvendelse umiddelbart efter, at Socialudvalget er blevet orienteret om sagen den 11. januar 2012.