

INSPEKTION AF WIBRANDTSVEJ ENDELIG RAPPORT



KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING	6
3. OPFØLGNING	8
4. KONSEKVENSER	9
5. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER	10
6. UDDYBNING, BISTAND MV.	11
7. BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	12
8. BILAG (FORVALTNINGENS UDTALELSE)	13

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at foretage inspektioner fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, § 13, og lyder således:

”Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 28. januar 2011 (BOR 5/2011) en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2011. Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger og bedømmelser i forbindelse med min inspektion af Børne- Familieinstitutionen Wibrandsvej – er en udmøntning af drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Det bemærkes i den forbindelse, at inspektionen, som blev foretaget den 20. december 2011, gav anledning til at overveje, om Borgerrådgiveren efterfølgende skulle gennemgå sagerne for de børn, der var anbragt på institutionen på inspektionstidspunktet. Overvejelsen mandede ud i en beslutning om i stedet at rette fokus mod, hvilke oplysninger institutionen modtog om indsatsen over for børnene, samt hvordan forvaltningen i dag understøtter institutioners arbejde med de til enhver tid anbragte børn. Det bemærkes supplerende, at en del af den lange sagsbehandlingstid for udarbejdelsen af rapporten beror på Borgerrådgiveren, som i perioden har prioriteret afslutningen af andre uopsættelige opgaver og sager. En del af den forløbne tid er desuden gået med at afvente forvaltningens initiativer til forbedring af indsatsen, som blandt andet er baseret på de spørgsmål, som blev rejst i forbindelse med inspektionen.

Borgerrådgiveren den 13. april 2015



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af Børne- Familieinstitutionen Wibrandtsvej var at indsamle oplysninger om inspektionsstedet med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til kritik. Inspektionen var udgangspunkt for min indsamling af oplysninger dels i form af visuelle indtryk og konstateringer, herunder i forbindelse med rundgang på stedet, dels i form af faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, brugere, pårørende og medarbejdere.

Inspektionen af de fysiske rammer gav mig kun anledning til – allerede på inspektionstidspunktet – at påpege, at de bygningsmæssige rammer fremstår forholdsvis små. Da der ikke var tale om ulovlige forhold, foretog jeg mig ikke andet end at påpege dette forhold, som forvaltningen er opmærksom på.

Inspektionen indikerede imidlertid et behov for at vurdere, om Borgerrådgiveren skulle foretage en undersøgelse af børnesagerne – af det materiale om foreliggende børnefaglige undersøgelser og handleplaner, institutionen modtog fra forvaltningen, alternativt samtlige sagsakter mv. i forvaltningens sager.

Efter inspektionen anmodede jeg derfor indledningsvist om at få tilsendt det materiale, *institutionen modtog fra forvaltningen*, om de 13 børn, som på tidspunktet for inspektionen var anbragt dér. Der var tale om ni børn anbragt på institutionens døgnafdeling og fire børn anbragt (sammen med deres forældre) i institutionens lejlighedsafdeling.

Baggrunden for min anmodning var konkret, at ledelsen og personalet under inspektionen gav udtryk for, at institutionen *manglede materiale* (særligt fyldestgørende handleplaner), og/eller at det modtagne materiale var *mangelfuldt*, herunder at handleplanerne var for generelle og overordnet formulerede.

Jeg modtog efterfølgende materiale vedrørende 12 ud af 13 børn¹ – materiale, jeg på nærmere afgrænsede punkter gennemgik. Jeg var i den forbindelse opmærksom på, at materialet ikke udgjorde det fulde billede af børnesagerne ved forvaltningen, men altså alene det billede, institutionen modtog. Billedet var for så vidt angår handleplanerne blandt andet, at institutionen for et barn ikke modtog en handleplan overhovedet, og at institutionen for tre børn ikke modtog revierede handleplaner i anledning af børnenes konkrete foranstaltninger på Wibrandtsvej.

Det fremgår imidlertid af serviceloven², at der for blandt andre den persongruppe, inspektionen omfattede, skulle udarbejdes handleplaner, inden der blev truffet afgørelser om foranstaltninger. Det fremgår også, at hensynet til det enkelte barn gør, at en kortfattet angivelse af formålet med en foranstaltning var tilstrækkelig, hvis man ikke kunne afvente udarbejdelsen af en handleplan. I disse tilfælde påhvilede det kommunen snarest muligt og senest inden for fire måneder at opstille en handleplan.

Handleplanen er et vigtigt koordineringsredskab, der skal tydeliggøre indsatsen i en børnesag – herunder også dén, et anbringelsessted skal yde. Handleplanen skal således sikre en tilstrækkelig systematik i børnesagen og en god opfølgning på effekten af indsatsen – den skal give mulighed for en konstruktiv ”overlevering” af barnet til anbringelsesstedet, men også ved et eventuelt sagsbehandlerskifte i kommunen.

¹ Om et barn oplyste institutionen: ”Der er aldrig modtaget nogen akter idet det var en 2 måneders undersøgelse iht. Servicelovens § 51.”

² § 140, stk. 1, jf. gældende lovbekendtgørelse nr. 150 af 16. februar 2015 (med senere ændringer).

Handleplanen skal derfor blandt andet indeholde en beskrivelse af formålet med indsatsen, hvilken indsats, der er nødvendig for at opnå formålet, samt konkrete mål i forhold til barnets trivsel og udvikling og indsatsens forventede varighed.

Jeg finder det kritisabelt, at institutionen for et barn ikke modtog en handleplan overhovedet, og at institutionen for tre børn ikke modtog reviderede handleplaner i anledning af de konkrete foranstaltninger. Jeg lægger i den forbindelse vægt på, at forvaltningen ikke gav institutionen en beskrivelse af indsatsen over for børnene – en indsats, institutionen skulle yde.

Jeg finder det desuden beklageligt, at forvaltningen for to børn ikke snarest muligt og senest inden fire måneder efter iværksættelsen af foranstaltningerne opstillede handleplaner for disse børn.

En handleplan skal tage udgangspunkt i resultaterne af en børnefaglig undersøgelse³. Institutionen modtog ikke børnefaglige undersøgelser for seks af børnene.

Jeg finder dette kritisabelt.

Henset til, at min kritik vedrører forhold af ældre dato – og til den udvikling der er sket i forhold til institutionens adgang til relevant materiale – foretager jeg ikke yderligere i anledning af min kritik.

Jeg har således noteret mig, at institutionen ikke længere er afhængig af, at forvaltningen sender relevant materiale om de anbragte børn til institutionen, men at institutionen har adgang til oplysningerne i kommunens it-system CSC – Social.

Jeg finder denne ændring hensigtsmæssigt i forhold til institutionens mulighed for at sikre en sammenhængende indsats over for de børn, der anbringes på institutionen, idet dette, så vidt jeg kan vurdere, løser problemet med, at institutionen ikke modtog alt relevant materiale.

³ Servicelovens § 50.

3. OPFØLGNING

Som anført har jeg noteret mig, at Børne- Familieinstitution Wibrandtsvej ikke længere er afhængig af, at forvaltningen sender relevant materiale om de børn, der er anbragt på institutionen, idet institutionen har adgang til oplysningerne i kommunens it-system.

For så vidt angår selve kvaliteten af forvaltningens arbejde – f.eks. af de handleplaner, institutioner modtager – har jeg noteret mig forvaltningens oplysninger⁴ om udviklingen af *Fælles faglig platform*, som forvaltningen oplyser, er en særlig it-portal for sagsbehandlere med retningslinjer, redskaber og vejledninger. Forvaltningen har også oplyst om fælles kvalitetsstandarder for myndighedsarbejdet i form af et undersøgelses-, handleplans- og opfølgningsskema (*Processkemaet* og hertil hørende juridiske tjeklister over minimumskravene i lovgivningen), en fælles metodisk tilgang til arbejde (*Signs of Safety*), udpegning af videns- og ressourcepersoner i forhold til *Fælles faglig platform*, handleplaner og andre styringsredskaber.

Formålet med disse tiltag og styringsredskaber er at sikre ensartethed og kontinuitet i børnesagerne – at understøtte, at tidsfrister i forhold til henholdsvis børnefaglige undersøgelser og opfølgninger overholdes, og at der er udarbejdet handleplaner i alle sager, inden den enkelte foranstaltning iværksættes.

Jeg har også noteret mig, at forvaltningen har gennemført projektet *Kvalitet og læring*, hvor udvalgte sager fra enhederne blev gennemgået, sagsarbejdets kvalitet analyseret og fremadrettede fokusområder drøftet med enhederne. Jeg henviser i den forbindelse til forvaltningens seneste svar⁵, som er indsat bagerst i rapporten.

⁴ Forvaltningens udtalelse af 26. oktober 2012 i anledning af en anden generel egen driftundersøgelse inden for Socialforvaltningens område (forvaltningens sagsnr.: 2012-119864, dokumentnr.: 2012-643663 – Borgerrådgiverens sagsnr.: 2012-89838, dokumentnr.: 2012-89838-20).

⁵ Forvaltningens udtalelse af 25. marts 2015 i anledning af modtagelsen af min foreløbige rapport (forvaltningens sagsnr.: 2011-167072, dokumentnr.: 2011-167072-18).

4. KONSEKVENSER

Iværksættelse af en foranstaltning – f.eks. et ophold på Børne- Familieinstitutionen Wibrandtsvej – kan betyde en radikal ændring af et barns tilværelse. Det er derfor vigtigt, at foranstaltningen indgår i en ordentlig og ikke mindst sammenhængende indsats over for det pågældende barn. Handleplanen er et vigtigt koordineringsredskab, der skal tydeliggøre indsatsen, som anbringelsesstedet skal yde.

Uden en handleplan er der en risiko for, at forvaltningen ikke sikrer en tilstrækkelig systematik i børnesagen. Institutionen vil mangle præcise og konkrete anvisninger på, hvilke formål der er med foranstaltningen – hvad der skal ske i forhold til barnets problemer, men også en angivelse af de af barnets ressourcer, der ønskes bevaret eller videreudviklet. Det vil derfor være svært at vide, om der er sammenhæng mellem barnets behov og den indsats, der ydes. Ligesom det vil være svært at vurdere, om indsatsen skal ændres. Det vil heller ikke være muligt – hverken for familien, kommunen eller institutionen – at vurdere og tage stilling til, om og hvornår formålet (målene) er opnået.

Manglende (eller mangelfulde) handleplaner medfører således en risiko for, at der ydes en utilstrækkelig – eller i værste fald forkert – indsats over for de pågældende børn. Herudover vil en stor del af kommunens indsats for at afdække barnets behov være spildt set ud fra en ressourcemæssig betragtning. Selv uden særlig socialfaglig viden om foranstaltninger i forhold til børn, må det være klart for enhver, at indsatsernes kvalitet bliver dårligere, når forvaltningens sagsbehandling lider af mangler, og når den viden, forvaltningen har indsamlet, ikke deles med institutionen.

5. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER

Jeg har i kapitel tre henvist til forvaltningens oplysninger om tiltag og styringsredskaber for at sikre ensartethed og kontinuitet i børnesager.

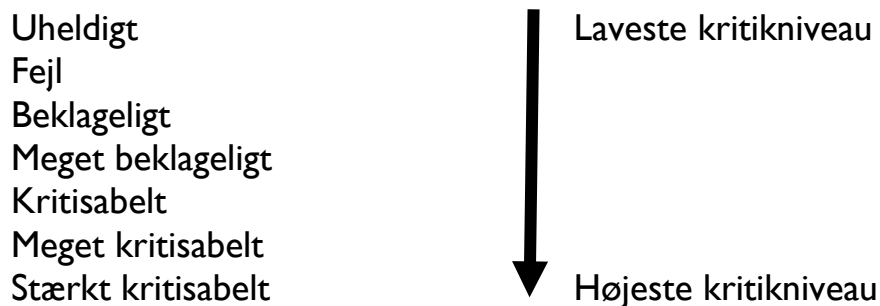
Henset til de praksisændringer, som Socialforvaltningen har oplyst er blevet gennemført – dels i perioden fra inspektionen i december 2011 til juni 2013, hvor den første foreløbige rapport blev fremsendt til forvaltningen, dels i perioden fra juni 2013 og frem til i dag – har jeg ikke fundet grundlag for yderligere forbedringsforslag i denne rapport.

6. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt dette ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte jurist Maja Markman for en aftale herom.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på undersøgelsen – med undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes kontakte samme medarbejder, hvis dette har interesse.

7. BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

8. BILAG (FORVALTNINGENS UDTALELSE)



KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen
Adm. Direktør

Forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige rapport om inspektion af Børne- og Familieinstitutionen Wibrandtvej den 20. december 2011 (2011-157855)

Socialforvaltningen har den 2. februar 2015 modtaget Borgerrådgiverens foreløbige rapport om hans inspektion på Børne- og Familieinstitutionen Wibrandsvej og vil hermed afgive forvaltningens bemærkninger til rapporten.

Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om bemærkninger til det faktuelle indhold i den foreløbige rapport. Indledningsvis må det bemærkes, at selvom de faktiske oplysninger og forhold i rapporten er korrekt gengivet, så er rapporten stadig over 3 år undervejs. I disse 3 år er der sket større ændringer og udviklingstiltag, som betyder, at forholdene har ændret sig. Forvaltningens bemærkninger handler derfor om de ændringer og udviklinger, der har været på området, siden inspektionen fandt sted, og som har betydning i forhold til den foretagne inspektion.

Høring af Børne- og Familieinstitutionen Wibrandsvej

Forvaltningen har sendt den foreløbige rapport i høring hos Børne- og Familieinstitutionen Wibrandsvej i forhold til rapportens faktuelle indhold.

Der er ingen kommentarer til de faktuelle oplysninger vedrørende Wibrandsvej i den foreløbige rapport. Institutionen finder det dog beklageligt, at rapporten har været så længe undervejs, da det formindsker læringsaspektet i forhold til inspektionen.

Børne- og Familieinstitutionen Wibrandsvej oplyser, at siden inspektionen er der sket store ændringer i samarbejdet med myndighedsområdet. Institutionen har nu i langt de fleste sager de nødvendige oplysninger omkring de anbragte børn, og oplever, at handleplanerne er på plads. Desuden bemærkes det, at situationen på inspektionstidspunktet ikke var udtryk for det generelle samarbejde med Børnefamiliecenter København.

Ændringer siden inspektionen

Inspektionen blev foretaget den 20. december 2011. Dette er over 3 år siden, og i denne periode er der sket bl.a. organisationsændringer, implementering af et nyt sagsbehandlingssystem og iværksat faglige

Dato
25. marts 2015

Sagsnr.
2011-167072

Dokumentnr.
2011-167072-18

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.kk.dk

www.kk.dk

udviklingstiltag. De største ændringer i Socialforvaltningen, som er relevante i forhold til inspektionen, gennemgås nedenfor.

Organisationsændring

Den 1. marts 2015 blev Børnefamiliecenter København (tidligere BFCK) og Drifts- og Udviklingskontoret for Børn og Familier (tidligere DU Børn) lagt sammen til Borgercenter Børn og Unge (herefter BBU). Formålet med Borgercentre er at skabe bedre sammenhæng i indsatsen overfor borgeren. Myndighed og udfører vil ikke blot ved navn høre under et center, men er nu fysisk placeret samme sted med en samlet ledelse. Det nye Borgercenter forventes at styrke dialogen og den faglige udvikling mellem bestiller- og udførefunktionen til fordel for både borgere og medarbejdere.

Implementeringen af CSC

Siden Borgerrådgiveren var på inspektion, har Socialforvaltningen implementeret et nyt sagsstyringssystem. CSC Social blev i maj 2012 udrullet til de første enheder og er efterfølgende implementeret i resten af forvaltningen. I forbindelse med at Socialforvaltningen indførte CSC Social, blev det muligt for ansatte på myndighedsområdet og institutionsområdet, at benytte ét og samme IT-system. CSC Social indeholder både en institutionside og en myndighedsside.

Forvaltningen har udarbejdet klare retningslinjer i forhold til brugen af CSC Social, som alle ledere og medarbejdere er blevet informeret om og/eller undervist i.

CSC-adgang på institutionsiden:

For at lette og sikre arbejdsgange og kvaliteten i arbejdet på institutionerne, har forvaltningen besluttet, at der på samtlige BBU institutioner er én udvalgt nøglemedarbejder, der har 'dobbeltadgang' i CSC Social. 'Dobbeltadgangen' betyder, at der er adgang til såvel institutions- som myndighedsdelen i CSC Social.

Nøglemedarbejderen har via sin 'dobbeltadgang' allerede inden godkendelsen fra myndighedssagsbehandleren direkte adgang til CSC-sagen på myndighedssiden. Ovenstående har bl.a. været med til at kvalitetssikre det lovgivningsmæssige – og administrative arbejde ude i institutionerne, idet institutionerne altid har direkte adgang til handleplaner, opfølgningerne herpå og lignende i forhold til det

indskrævede børn på institutionen. Dette betyder, at de tidligere problemer i forhold til manglende fremsendelse af et barns handleplan reelt ikke kan forekomme mere, da institutionerne altid vil have adgang til de handleplaner, der ligger på barnets sag. Handleplanen skal sikre helheden i tilbuddet ved at formulere et overordnet formål med anbringelsen. Når et barn anbringes, skal institutionen udarbejde en udviklingsplan på baggrund af barnets handleplan. Institutionerne vil, som følge af "dobbeltadgangen" i CSC Social, derfor ikke skulle afvente at udarbejde en udviklingsplan for et barn, fordi de mangler barnets handleplan fra sagsbehandleren.

Der er overvejelser i gang i forvaltningen i forhold til, om der skal ske mere automatisk deling af oplysninger mellem myndighed og udfører, så samarbejdet bliver endnu mere smidigt.

Samtlige medarbejdere med 'dobbeltadgang' har modtaget undervisning, og er blevet informeret om retningslinjerne herfor. Ved stikprøvekontroller i CSC er det i øvrigt muligt at se, om de enkelte nøglemedarbejdere fra institutionsområdet overholder retningslinjerne.

Kompetence og kvalitetsudvikling i BBU

BBU afsluttede i 2012 projektet "Kvalitet og Læring", som tog udgangspunkt i stikprøveundersøgelser i et begrænset antal af BBUs myndighedssager (det tidligere BFCK), herunder handleplaner.

I forlængelse af projektet har der været iværksat flere forskellige udviklingstiltag i BBUs myndighedsdel med henblik på at sikre kvalitet i myndighedsarbejdet. Blandt andet er der siden 2012 blevet udbudt introkurser til nye myndighedssagsbehandlere, CSC-kurser mm.

BBUs myndighedsside udarbejder halvårligt et kompetenceudviklingskatalog, hvori der udbydes kurser i forhold til børnesamtalen, metodiske tilgange i det sociale arbejde, facilitering af netværksmøder, arbejdet med børnefaglige undersøgelser, handleplaner og opfølgninger.

Udover den løbende kompetenceudvikling af bl.a. myndighedssagsbehandlere, arbejdes der i øjeblikket på at udvikle et nyt koncept i forhold til læring og opsamling af erfaringer, der kan hjælpe med at sikre en høj kvalitet i sagsbehandlingen. Projektet vil blive iværksat medio 2015.

Samtidig med ovenstående tiltag er der udarbejdet værktøjer til sikring af egen kontrol og controlling i BBU-enhederne, og disse værktøjer vil løbende blive udviklet i kvalitativ retning.

Vejledningen til godt myndighedsarbejde i BFCK (nu BBU) er desuden i færd med at blive revideret.

På BBU's udførerområdet (det tidligere DU Børn) er der løbende blevet undervist i:

- CSC Social – barnets udviklingsplan
- Forandringskompasset
- Magtanvendelse
- Medicinhåndtering

Derudover foregår der løbende undervisning på de 9 institutionscentre, da målgruppen og behovet i de 9 centre er forskelligt afhængig af målgruppen.

Det er forvaltningens vurdering, at de overstående tiltag har adresseret de udfordringer, som Borgerrådgiveren påpegede i forbindelse med hans inspektion på Børne- og Familieinstitutionen Wibrandtsvej.

Venlig hilsen



Anette Laigaard

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren