

# Rapport vedrørende undersøgelse af registreringer i BUS-systemet i Børnefamiliecenter København

## Undersøgelsens rammer og indhold

Formålet med undersøgelsen har været at vurdere, om der er foretaget registreringer i BUS-systemet (Københavns Kommunes IT-registreringssystem for børne- og ungesager), uden at der er foretaget sagsbehandlingsskridt i sagen.

BUS-systemet er et registreringssystem, som indeholder en række oplysninger om kommunens børn- og ungesager. I BUS-systemet skal sagsbehandlerne bl.a. registrere, når kommunen har fulgt op på en iværksat foranstaltning i en sag (opfølgning). Registrering af en opfølgning sker ved, at sagsbehandler indtaster en dato i BUS-systemet, hvormed datoen angiver, at der fulgt op i sagen samt på hvilket tidspunkt. Data fra BUS-systemet danner grundlaget for genereringen af ledelsesinformation (SOFDW).

Der er foretaget en vurdering af 203 registreringer i i BUS-systemet i 203 forskellige sager fordelt på de 8 lokale enheder i Børnefamiliecenter København (se tabel 1). Det er i de 203 sager vurderet, om der er foretaget sagsbehandlingsskridt i forbindelse med den senest registrerede opfølgning i BUS-systemet i perioden juli 2011 til november 2011. Vurderingen beror på en gennemgang af sagens fysiske akter samt den elektroniske journal i KMD-sag.

Der er i forbindelse med undersøgelsen ikke foretaget en vurdering af kvaliteten af sagsarbejdet, eller om lovgivningens krav til sagsbehandlingen er overholdt.

Sagerne er tilfældigt udtrukket på cpr-nummer, hvor der har været iværksat en foranstaltning efter servicelovens § 52, stk. 3, i minimum et år.

Det samlede antal sager udgør et statistisk repræsentativt antal i forhold til Børnefamiliecenter Københavns samlede antal åbne sager, hvor der er iværksat en foranstaltning (3.081 sager på tidspunktet for udvælgelsen af sager).

**Tabel 1**

	Antal registreringer
Nørrebro	25
Valby	26
Vesterbro	24

Bispebjerg	24
BHV	26
Amager V.	26
Amager Ø.	26
City/Øbro	26
I alt	203

## Undersøgelsens resultater

Vurderingen af de 203 registreringer fordeler sig på 3 kategorier:

1. Registreringer, hvor de sagsbehandlingskridt, der ligger til grund for opfølgningen, er foretaget forud for det tidspunkt, hvor opfølgningen er registreret i BUS-systemet.
2. Registreringer, hvor de sagsbehandlingskridt, der ligger til grund for opfølgningen, er foretaget helt eller delvist efter det tidspunkt, hvor opfølgningen er registreret i BUS-systemet.
3. Registreringer, hvor der ikke er foretaget sagsbehandlingskridt i forbindelse med, at der er registreret en opfølgning i BUS-systemet.

I de følgende findes en uddybende beskrivelse af de 3 kategorier.

### Kategori 1

Registreringerne i denne kategori er kendetegnet ved, at det fremgår af sagen, at der er sket opfølgning på baggrund af nye oplysninger fra enten barnet, forældrene, foranstaltningsspersonale og/eller andre professionelle samarbejdspartnere. Opfølgningen er endvidere udarbejdet, før den er registreret i BUS-systemet.

#### Eksempel på registrering, der er omfattet af kategori 1:

Sagen drejer sig om en pige på 6 år, hvor der er iværksat aflastningsfamilie. I forbindelse med opfølgningen er der d. 30.08.11 talt med pigen og d. 31.08.11 afholdt netværksmøde med deltagelse af moderen, aflastningsfamilien, familieplejekonsulenten, skolen og fritidshjemmet. Opfølgningsskema er udarbejdet d. 13.09.11. Opfølgningen er i BUS-systemet registreret til at være foretaget d. 13.09.11.

### Kategori 2

Registreringerne i denne kategori er kendetegnet ved, at det fremgår af sagen, at der er sket opfølgning på baggrund af nye oplysninger fra enten barnet, forældrene, foranstaltningsspersonale og/eller andre professionelle samarbejdspartnere. Registreringen i BUS-systemet er sket i forbindelse med, at sagsbehandleren har indledt opfølgningsarbejdet i sagen –

eksempelvis hvor der er indkaldt til eller afholdt et møde. Opfølgningen er først udarbejdet efter, at den er registreret i BUS-systemet.

#### **Eksempel på registrering, der er omfattet af kategori 2:**

Sagen drejer sig om en dreng på 3 år, hvor der er iværksat familiebehandling. I forbindelse med opfølgningen bliver forældrene d. 09.08.11 indkaldt til møde d. 19.08.11. Mødet bliver afholdt d. 19.08.11 med deltagelse af både forældrene og familiebehandlerne. Opfølgningsskema er udarbejdet d. 19.08.11. Opfølgningen er i BUS-systemet registreret til at være foretaget d. 12.08.11.

#### **Eksempel på registrering, der er omfattet af kategori 2:**

Sagen drejer sig om en pige på 19 år, hvor der er iværksat kontaktperson. I forbindelse med opfølgningen er der aftalt møde med pigen og kontaktpersonen d. 03.08.11, men kontaktpersonen aflyser mødet på grund af sygdom. Sagsbehandler taler telefonisk med pigen samme dag, hvor der tales om, hvordan hun trives, hvordan det går med, at pigen bor selv og hvordan hun styrer hendes økonomi. Der bliver d. 17.08.11 afholdt møde med deltagelse af pigen og hendes kontaktperson. Opfølgningsskema er udarbejdet d. 17.08.11. Opfølgningen er i BUS-systemet registreret til at være foretaget d. 04.08.11.

### **Kategori 3**

Registreringerne i denne kategori er kendetegnet ved, at det ikke fremgår af sagen, at der er sket sagsbehandlingsskridt, herunder afholdelse af møder, telefonisk kontakt og/eller indhentning af oplysninger fra enten barnet, forældrene, foranstaltningsspersonale eller andre professionelle samarbejdspartnere. Registreringen i BUS-systemet er således sket uden, at der er foretaget sagsbehandlingsskridt.

#### **Eksempel på registrering, der er omfattet af kategori 3:**

Sagen drejer sig om en pige på 8 år, hvor der er iværksat aflastningsfamilie. Der er i BUS-systemet registreret en opfølgning d. 01.11.11, men ved gennemgangen af sagens akter kan det ikke konstateres, at der er foretaget sagsbehandlingsskridt før eller efter denne dato.

## **Oversigt over undersøgelsens resultater**

Nedenstående er en oversigt (tabel 2), som viser en opgørelse over hvordan de 203 undersøgte registreringer fordeler sig på de 3 kategorier.

**Tabel 2**

	Antal sager	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3
Nørrebro	25	18	5	2
Valby	26	19	4	3
Vesterbro	24	20	2	2
Bispebjerg	24	21	1	2
BHV	26	19	7	0
Amager V.	26	22	2	2
Amager Ø.	26	18	3	5
City/Øbro	26	18	2	6
I alt	203	155	26	22
I pct.	100	76,35	12,81	10,84

## Konklusion

Det er forvaltningens vurdering, at 76 % af de undersøgte registreringer er registreret korrekt i BUS-systemet set i forhold til, hvornår opfølgningen er udarbejdet i sagen (kategori 1).

Det er forvaltningens vurdering, at 13 % af de undersøgte registreringer er registreret i forbindelse med at opfølgingsarbejdet er indledt, mens opfølgningen først er udarbejdet efter registreringstidspunktet (kategori 2).

Forvaltningen vurderer endvidere, at uoverensstemmelsen mellem, hvornår opfølgningen er udarbejdet, og hvornår registreringen i BUS-systemet er sket, kan skyldes, at der ikke tidligere har været klare retningslinjer for, hvornår en opfølgning er foretaget og dermed skal registreres i BUS-systemet.

I de resterende 11 % af de undersøgte registreringer vurderer forvaltningen, at der er registreret en opfølgning i BUS-systemet, som ikke ses at være foretaget, idet en gennemgang af sagen har vist, at den registrerede opfølgning ikke er dokumenteret i sagen (kategori 3).

## Den fremadrettede proces

Udfaldet af stikprøveundersøgelsen, som peger på, at der i 11 % af registreringerne ikke er foretaget sagsbehandlingskridt, er bekymrende.

Børnefamiliecenter København er blevet opmærksom på at der blandt sagsbehandlere og ledelserne har været usikkerhed om, hvornår der skal registreres i BUS-systemet, og hvilke sagsbehandlingskridt, der skal være foretaget forud for registreringstidspunktet.

For at rette op på denne usikkerhed og tydeliggøre kravene til myndighedsarbejdet har Børnefamiliecenter København udarbejdet "Vejledning til godt myndighedsarbejde i BFCK". Det blev på afdelingsMED i oktober 2011 besluttet at igangsætte arbejdet med vejledningen. I januar 2012 afholdte Børnefamiliecenter København informationsmøde for alle områdechefer og afdelingsledere om indhold i vejledningen og præcisering af, at disse retningslinjer nu er gældende for intern registrering i BUS-systemet i Børnefamiliecenter København. I direkte forlængelse af ledelses informations mødet blev der udarbejdet overheads med hovedpointer fra vejledningen som er udsendt til alle ledere i Børnefamiliecenter København. Der er efterfølgende i de enkelte enheder afholdt informationsmøde med gennemgang af vejledningen for alle myndighedssagsbehandlere. Børnefamiliecenter København står til rådighed ved behov for yderligere information og vejledning i forbindelse med implementeringen af den nye vejledning, ligesom der løbende vil ske understøttelse i form af undervisning med videre i forbindelse med udrulningen af Fælles Faglig Platform og senere ved implementeringen af det nye IT-system CSC social.

Vejledningen beskriver og tydeliggør processen for sagsbehandlingernes daglige arbejde, herunder også de opgaver der er forbundet med opfølgingsarbejdet.

Vejledningen beskriver trinvis et sagsforløb, herunder:

- lovkrav, såvel de forvaltningsretlige som de socialretlige
- krav til den socialfaglige indsats
- hvornår en opfølgning er udarbejdet, og dermed skal registreres i BUS-systemet

Det vurderes, at vejledningen vil:

- sikre inddragelse af barnet/den unge, forældrene og såvel det private som det professionelle netværk
- sikre et ensartet sagsforløb samt ensartet registreringspraksis i Børnefamiliecenter Københavns 8 lokale enheder
- forbedre sikkerheden og kvaliteten i udførelsen af myndighedsarbejdet, herunder opfølgningen på den udarbejdede handleplan og den iværksatte indsats i forhold til barnet/den unge og forældrene.

Af redegørelsen til Socialudvalget fra december 2011 fremgik det, at børnefamilieenhederne i nogle tilfælde havde udført teknisk administrative opfølgninger. Brugen af de teknisk administrative opfølgninger vurderes, at have været begrundet i et behov for at få mere retvisende

ledelsesinformationen igennem forvaltningens ledelsesinformationssystem (SOFDW). Den fremadrettede praksis for registreringer vil ikke indeholde brug af teknisk administrative opfølgninger – der er med ”Vejledning til godt myndighedsarbejde i BFCK” gjort op med denne praksis. Forvaltningen vil i stedet sikre korrekt og anvendelig ledelsesinformation om opfølgning i sagerne gennem nye ledelsesrapporter. Ledelsesrapporterne vil blive dannet i forbindelse med udrulningen af forvaltningens nye ledelsesinformationssystem (SOFLIS) i forsommeren 2012.

Sagerne i kategori 3 fordeler sig på få medarbejdere. For at få afklaret og rettet op på årsagerne til fejlregistreringerne i disse sager, følger Børnefamiliecenter København op med individuelle samtaler og evt. kompetenceudvikling, ligesom der bliver taget hånd om udeståender i sagsbehandlingen.

I lyset af det relativt lave antal medarbejdere, fejlene er fordelt på, samt spredningen i forhold til de 8 lokale enheder i Børnefamiliecenter København og samarbejdsundersøgelsens konklusion om et tilfredsstillende samarbejds-klima, er der efter forvaltningens vurdering ikke belæg for at antage, at der i Børnefamiliecenter København hersker en registreringspraksis, der er udtryk for systematisk tilsigtet snyd.

Udfordringen omkring ledernes tilgængelighed og inddragelse i udviklingen af nye tiltag, der er beskrevet ovenfor, kan imidlertid åbne for misforståelser og fejltolkninger. Det er forvaltningens forventning, at den nye vejledning samt tiltag til forbedring af dialogen, der er beskrevet nedenfor, vil imødegå disse misforståelser og understøtte en bedre registreringspraksis.

Børnefamiliecenter København er i gang med følgende konkrete initiativer, som vurderes at ville bidrage til et bedre myndighedsarbejde;

- 1) ”Vejledning om godt myndighedsarbejde i BFCK” vil løbende blive revideret i forhold til at tydeliggøre kravene til opfølgningsarbejdet. Børnefamiliecenter København vil være i løbende dialog med enhederne herom, og der vil samtidig blive nedsat en fokusgruppe med repræsentanter fra alle enheder i forhold til idegenerering og læring på tværs mv.
- 2) Der er nedsat en arbejdsgruppe på afdelingslederniveau, der skal fremkomme med løsninger til bedre strukturering af sagsbehandlernes tidsforbrug af forskellige sagstyper i relation til den samlede arbejdsmængde. Arbejdsgruppen vil fremkomme med forslag til forbedring af arbejdstilrettelæggelsen med udgangspunkt i LEAN processer.

- 3) Det er præciseret overfor områdechefer og afdelingslederne, at de skal være i tættere dialog med sagsbehandlerne om prioritering, støtte og tilrettelæggelse af arbejdsgange
- 4) Børnefamiliecenter København vil yde støtte til de enkelte enheder i forbindelse med, at facilitere udviklingstiltag, der kan understøtte arbejdet med korrekt it- registrering og opfølgning.
- 5) Der vil i løbet af 2012 blive implementeret et nyt IT system – CSC Social – der vil tydeliggøre kravene til sagsarbejdet generelt, herunder også opfølgingsarbejdet. CSC Social vil også på sigt erstatte BUS-systemet, således at der fremover ikke længere skal ske særskilt registrering af sagsbehandlingsskridt i BUS-systemet. Registreringen af sagsbehandlingsskridt i børne- og ungesagerne vil med CSC Social ske i takt med det sagsarbejde, der udføres, og i forhold til opfølgingsarbejdet forventes det, at udformningen af CSC Social også vil tydeliggøre, hvornår en opfølgning er udarbejdet.
- 6) Børnefamiliecenter København vil i september/oktober måned følge op i forhold til de iværksatte initiativer, herunder foretage en ny mindre stikprøvekontrol med henblik på at undersøge om ovenstående initiativer er effektive og tilstrækkelige i forhold til at sikre en korrekt registrering og opfølgning i sagerne.