



## Årsrapport vedrørende Kvalitetssikringsenhedens arbejde i 2009-2010

### 1. Indledning

Denne rapport indeholder en opsamlende beskrivelse af kvaliteten i sagsbehandlingen i Børnefamiliecenter København på baggrund af Kvalitetssikringsenhedens arbejde samt en vurdering af, hvor sagsbehandlingen kan forbedres, og hvordan disse udfordringer kan løftes.

#### Kvalitetssikringsenheden i MR Børn

Kvalitetssikringsenheden er forankret i MR-børn og opgaverne er at føre kvalitetskontrol med og udvikle kvaliteten af kommunens børne- og ungesager. Kvalitetssikringsenheden er oprettet på baggrund af en indstilling godkendt af Socialudvalget den 4. marts 2009, og afløste pr. 31. marts 2009 Den Centrale Godkendelses- og Analyseenhed i MR Børn.

Kvalitetssikringsenheden har i løbet af 2009 og 2010 gennemgået 12 udvalgte sager i hver af Børnefamiliecenter Københavns 8 lokale enheder. Undersøgelsen af sagerne er baseret på 5 temaer: *Undersøgelse, handleplan, opfølgning, journalen* samt *formelle regler og krav*<sup>1</sup>. Kvalitetssikringsenheden har på baggrund af undersøgelsens resultater udarbejdet en analyse med fokus på kvalitet og udfordringer i sagsbehandlingen. Analysen er præsenteret og drøftet med ledelsen og medarbejderne på dialogmøder i de enkelte enheder i Børnefamiliecenter København.

På baggrund af Kvalitetssikringsenhedens erfaringer vil konceptet for undersøgelsen blive justeret, hvorefter der vil blive gennemført en ny undersøgelse af kvalitetsniveauet i Børnefamiliecenter København i løbet af 2011. Årsrapporten vedrørende Kvalitetssikringsenhedens arbejde for 2011 vil blive forelagt udvalget næste år.

09-03-2011

Sagsnr.  
2011-9500

Dokumentnr.  
2011-59119

Sagsbehandler  
Majbritt Heegaard og  
Sara Katz

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

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Direkte telefon  
3317 3641

E-mail  
BB8P@sof.kk.dk

---

<sup>1</sup> Temaet formelle regler og krav blev inddraget i undersøgelsen fra juni 2010, og er således undersøgt i 4 af de 8 enheder i Børnefamiliecenter København.

## 2. Sammenfatning af tendenser, anbefalinger og indsatser

Undersøgelsen er baseret på de væsentligste parametre i sagsbehandlingen i forhold til 5 temaer: Undersøgelse, handleplan, opfølgning, journalen samt de formelle regler og krav. I forhold til hvert af de 5 temaer, er der formuleret en række spørgsmål, som undersøger vurderer kvaliteten af i hver enkelt udvalgt sag.

En styrke ved Kvalitetssikringsenhedens arbejde har været den dialog, som er foregået mellem Kvalitetssikringsenheden, ledelsen og sagsbehandlerne i Børnefamiliecenter København omkring undersøgelsens resultater. Dialogen har givet værdifuld viden om de årsager, der ligger til grund for henholdsvis kvalitet og udfordringer i sagsbehandlingen. Denne viden vurderes at være meget brugbar i forhold til, at kunne lave en målrettet indsats i forhold til de præsenterede udfordringer.

Kvalitetssikringsenhedens årsrapport peger på tre overordnede temaer, som forvaltningen bør have øget fokus på, for at skabe bedre kvalitet i forhold til myndighedsarbejdet:

- 1) Bedre inddragelse af familiens private netværk
- 2) Bedre dokumentation i sagerne
- 3) Systematisk indarbejdelse af de forvaltningsretlige regler i sagsbehandlingen

Det forventes, at implementeringen af Børnefamiliecenter Københavns nye brugerflade Fælles Faglig Platform, et nyt it-myndighedssystem på børneområdet samt forvaltningens opfølgning på de tre overordnede temaer, samlet set vil medvirke til at skabe bedre kvalitet i myndighedsarbejdet, og således imødekomme kvalitetsikringsenhedens anbefaling om øget fokus på de tre overordnede temaer.

Fælles Faglig Platform bliver tilgængelig og introduceret i hele Børnefamiliecenter København i løbet af juni 2011. Brugerfladen vil komme til at indeholde retningslinjer for sagsbehandlingen ud fra eksempler på best practice med udgangspunkt i enhedernes egne erfaringer, samt give sagsbehandlerne nem adgang til relevante sagsbehandlingsværktøjer. Retningslinjerne samt skemaer, brevskabeloner og blanketter vil blive udviklet ud fra løsningsfokuseret teori og metoden ”Signs of Safety” med indtænkning af serviceloven og de forvaltningsretlige regler. Intentionen med Fælles Faglig Platform er en øget ensretning af myndighedsarbejdet på tværs af byen, herunder at introducere ”Signs of Safety” som ny fælles metode i sagsbehandlingen og at levere værktøjer, der understøtter og systematiserer sagsbehandlingen bedst muligt. Fælles Faglig Platform vil løbende blive justeret i forhold til

ny lovgivning, ny viden og ikke mindst nye politiske fokusområder<sup>2</sup>.

Figuren nedenfor viser de væsentligste tendenser fra undersøgelsen i forhold til kvalitet og udfordringer i sagsbehandlingen. Figuren bør læses i sammenhæng med de efterfølgende 2 figurer. Formålet er, at tydeliggøre hvilke udfordringer der er størst i sagsarbejdet og konkret hvilke anbefalinger og indsatser der fremadrettet iværksættes for at imødekomme udfordringerne:

Kvalitet	Udfordringer	Undersøgelsens Tema
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtaler med børn og unge.</li> <li>• Brugen af det professionelle netværk.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdækning og inddragelse af familiens private netværk.</li> </ul>	<b>Undersøgelse</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementering af familiens ønsker og holdninger i handleplanens mål.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udarbejdelse af handleplanen i samarbejde med familien.</li> </ul>	<b>Handleplan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opfølgningen på de konkrete mål fra handleplanen.</li> <li>• Vægtningen af barnets eller den unges ønsker i den fremadrettede indsats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inddragelse af familiens private netværk i forhold til den fremadrettede indsats.</li> </ul>	<b>Opfølgning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overblik over løbende sagsbehandlingsskridt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journalføringen i forbindelse med afgørelser.</li> <li>• Notatpligten ved samtaler med barnet eller den unge.</li> </ul>	<b>Journalen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtykke fra begge forældremyndighedsindehavere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partshøring.</li> <li>• Systematikken og dokumentationen, når der indhentes samtykke til en afgørelse.</li> <li>• Skriftlighed i forhold til begrundelsen for en afgørelse.</li> </ul>	<b>Formelle regler og krav</b>

Figuren nedenfor viser Kvalitetssikringsenhedens anbefalinger i forhold til de præsenterede udfordringer:

Anbefalinger	Undersøgelsens tema
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øget brug af netværksmøder for at sikre inddragelsen af den viden og de ressourcer, som familiens private netværk besidder.</li> </ul>	<b>Undersøgelse</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øget brug af målaflklaringsmøder med familien efter metoden Signs of Safety i forhold til at opstille mål for handleplanen.</li> </ul>	<b>Handleplan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øget brug af netværksmøder for at sikre inddragelsen af den viden og de ressourcer, som familiens private netværk</li> </ul>	<b>Opfølgning</b>

<sup>2</sup> Fælles Faglig Platform forventes ikke at være fuldt udbygget ved første præsentation. Der vil blive arbejdet på materiale til brugerfladen løbende, sådan at der bliver indlagt mere materiale efterhånden som notater, vejledninger mv. bliver udarbejdet.

besidder.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udarbejdelse af interne retningslinjer, der nærmere angiver, hvordan dokumentationen i sagerne skal foregå, herunder også retningslinjer for journalføringen. Det anbefales desuden, at enhedernes medarbejdere modtager kompetenceudvikling i forhold til dokumentationen i sagerne.</li> </ul>	<b>Journalen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udarbejdelse af interne retningslinjer for sagsbehandlingen, som systematisk indarbejder forvaltningslovens regler om især partshøring, begrundelse og klagevejledning i sagsbehandlingen.</li> <li>• Revidering af de skemaer, som anvendes i forbindelse med børnefaglige undersøgelser, handleplaner og opfølgning sådan, at de i højere grad understøtter forvaltningslovens regler om partshøring.</li> <li>• Konsekvent brug af særskilt samtykkeerklæring, når der indhentes samtykke til en afgørelse.</li> </ul>	<b>Formelle regler og krav</b>

Figuren nedenfor viser, hvilke indsats, der forventes at kunne løfte de præsenterede udfordringer, og derved forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen:

<b>Indsats</b>	<b>Anbefalinger</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennem Fælles Faglig Platform får sagsbehandlerne direkte og nem adgang til skabeloner og best practice til brug for netværksmøder.</li> </ul>	<b>Øget brug af familiens netværk</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metoden Signs of Safety, som understøtter brugen af målafklaringsmøder, vil blive indarbejdet i Fælles Faglig Platform i forhold til handleplansarbejdet.</li> </ul>	<b>Øget brug af målafklaringsmøder</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennem Fælles Faglig Platform får sagsbehandlerne direkte og nem adgang til skabeloner og best practice til brug for netværksmøder.</li> </ul>	<b>Øget inddragelse af familiens private netværk</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fælles Faglig Platform vil systematisere sagsbehandlingen generelt, herunder når der træffes afgørelse. Notatpligten vil gennem Fælles Faglig Platform blive indarbejdet systematisk i sagsbehandlingen, der vil på sigt også blive indarbejdet retningslinjer for journalføringen.</li> <li>• Der er i Børnefamiliecenter København gennemført undervisning vedrørende notatpligten i henhold til offentlighedsloven.</li> </ul>	<b>Interne retningslinjer dokumentationen i sagerne</b>  <b>Kompetenceudvikling</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er i Børnefamiliecenter København gennemført undervisning vedrørende forvaltningslovens regler om partshøring, begrundelse og klagevejledning.</li> <li>• I forbindelse med revideringen af forvaltningens skemaer vil der blive taget højde for, hvorledes skemaerne i højere grad kan understøtte reglerne om partshøring.</li> <li>• Fælles Faglig Platform vil komme til at indeholde retningslinjer om, hvordan og hvornår et samtykke skal indhentes og i hvilket omfang, der skal benyttes en særskilt samtykkeerklæring.</li> <li>• Relevante regler i forvaltningsloven vil gennem Fælles Faglig Platform blive indarbejdet systematisk i sagsbehandlingen.</li> </ul>	<b>Interne retningslinjer for sagsbehandlingen</b>  <b>Revidering af skemaer</b>  <b>Særskilt samtykkeerklæring</b>

Figurerne ovenfor er udtryk for hvorledes processen med

gennemgangen af sagerne, analysen af resultaterne, og ikke mindst dialogen med sagsbehandlerne om resultaterne og anbefalingerne, har givet Kvalitetssikringsenheden mulighed for, at komme med meget kvalificerede bud på hvorledes forvaltningen får hævet kvalitetsniveauet fremadrettet.

### 3. Summa summarum

Sagsbehandlingen i børnesager er en omfattende opgave med mange facetter. Det samlede billede af kvalitetsniveauet sænkes, hvis en sag ikke er oplyst tilstrækkeligt til trods for, at der eksempelvis foreligger et sublimt stykke fagligt arbejde i forhold til dialogen med barnet. Oplysningsgrundlaget er således af afgørende betydning i forhold til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen.

På baggrund af den meget nuancerede gennemgang af de udvalgte sager i Børnefamiliecenter København er det tydeligt, at sagsbehandlingen stiller store krav til den enkelte sagsbehandlers faglighed. Sagsbehandleren skal kunne anvende lovgivning i praksis, oplyse sagen tilstrækkeligt, være i dialog med socialt udsatte familier og indlede konstruktive samarbejdsforløb med familien, dets private netværk og det professionelle netværk omkring barnet eller den unge. Derudover skal sagsbehandleren kunne anvende sin faglighed til at foretage socialfaglige skøn på baggrund af sagens oplysninger og vurdere omfanget af behovet for støtte. En anden væsentlig faktor i arbejdet er, at sagsbehandleren samtidig skal holde sig for øje at varetage barnets og familiens retssikkerhed ved at overholde forvaltningslovens regler om partshøring, begrundelse og klagevejledning samt notatpligten i henhold til offentlighedsloven.

Det kan således konkluderes, at det gode socialfaglige arbejde består i at kunne omsætte både pædagogiske metoder, viden om udsatte familier og ikke mindst jura til praksis.

Det er Kvalitets sikrings enhedens vurdering at Børnefamiliecenter København med implementeringen af metoden Signs of Safety i det daglige arbejde med familierne, med sin kontinuerlige juridiske understøttelse af sagsbehandlerne, og ikke mindst, med udrulningen af Fælles Faglig Platform, er på forkant i forhold til en kontinuerlig sikring af et højt kvalitetsniveau af børnesagsbehandlingen i København.

Kvalitetssikrings enheden ser på den baggrund frem til igen at komme på besøg i Børnefamiliecenter København i 2011. Især ser Kvalitetssikrings enheden frem til den værdifulde dialog om sags gennemgangen med ledelse og sagsbehandlere, om kvalitet og udfordringer i arbejdet, således at forvaltningen også centralt fra bedst muligt understøtter det daglige arbejde, til gavn for medarbejderne i Børnefamiliecenter København og ikke mindst de involverede børn og familier.