



22-08-2016

Handleplan for styrket myndighedsindsats og kvalitetssikring af myndighedsarbejdet i sociale børnesager i København

1. Baggrund

Socialforvaltningen ønsker at styrke kvalitetssikringen af myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge. Som led heri har forvaltningen udarbejdet denne handleplan, som skal sikre borgernes retssikkerhed og grundlaget for sociale indsatser, der skaber positive forandringer for socialt udsatte børn, unge og familier i København.

Borgerrådsgiverens seneste undersøgelser på myndighedsområdet i København viser, at der er en række klare udfordringer på området.

Herudover har Borgerrådsgiveren igangsat en egen drift undersøgelse af 78 sager om anbringelser og samvær fra tre af Borgercenter Børn og Unges seks lokale, borgerrettede børnefamilieenheder, som varetager myndighedsopgaven på området.

I forbindelse med denne egen drift undersøgelse har Socialforvaltningen gennemført en screening af de 78 børnesager. Screeningen viser følgende udfordringer:

A. Børnesamtaler

- Der er 10 sager uden børnesamtaler, hvor der endvidere ikke er en begrundelse for, hvorfor børnesamtalen ikke er holdt.

B. Begrundelse

- Der er ikke i alle sager den fornødne dokumentation, hvor det klart fremgår, hvilke overvejelser der har ligget til grund for valg af anbringelsessted og i afgørelser om samvær.
- I 16 sager er der truffet afgørelse om samvær, og heraf vurderes otte at være tilstrækkeligt begrundet. I 14 sager fremgår rammen for samvær af handleplanen, mens der i de øvrige 48 sager ikke er truffet afgørelse om samvær samtidig med, at rammen for samvær ikke fremgår af handleplanen.
- I seks sager er der truffet afgørelse om valg af anbringelsessted, hvoraf tre vurderes at være tilstrækkeligt begrundet.

C. Ungdomssanktion

Staben

Griffenfeldsgade 44
2200 København N

Telefon
2812 7192

E-mail
Kv11@sof.kk.dk

- I en konkret sag har forvaltningen ikke fulgt en dom om ungdomssanktion korrekt.

D. Vejledning til børn, unge og forældre

- Der er manglende dokumentation for, at barnet er blevet vejledt om muligheden for en bisidder, og at forældrene er tilbudt vejledning (informeret samtykke og rettigheder efter servicelovens § 72 og § 73).
- I 75 af sagerne er der ikke dokumentation for, at barnet er blevet vejledt om muligheden for en bisidder. Nogle af disse sager vedrører små børn, hvor det må formodes, at børnene vil blive vejledt i takt med, at de bliver ældre, og deres modenhed stiger.
- I 17 af sagerne er det dokumenteret, at forældrene er korrekt vejledt om reglerne, mens det i 61 sager ikke er dokumenteret, at der er givet en sådan vejledning. Forældrene kan have modtaget vejledningen mundtligt, men det er ikke noteret på sagerne.
- I 37 ud af 39 anbringelser uden for hjemmet uden samtykke er det dokumenteret på sagen, at forældrene er vejledt om deres rettigheder efter servicelovens § 72 og § 73 (advokat mv.).

E. Børnefaglige undersøgelser

- Børnefaglige undersøgelser bliver ikke altid udarbejdet med nye oplysninger og dokumenteret forud for anbringelserne i planlagte anbringelser.
- I 11 sager med planlagte anbringelser mangler en børnefaglig undersøgelse, som peger på et anbringelsesgrundlag.

F. Handleplaner

- Der er 13 planlagte anbringelser, hvor der ikke er en forudgående handleplan.
- Det er ikke i alle sager sikret, at handleplanerne journaliseres i forvaltningens elektroniske journaliseringssystem, CSC Social.

G. Støttet samvær

- Der er syv sager om støttet samvær, som forvaltningen vurderer ikke opfylder betingelserne om støttet samvær. Der er i stedet tale om overvåget samvær, der skal forelægges Børn og Unge-udvalget, hvis behovet for overvåget samvær fortsat er gældende.
- Der mangler viden om lov- og dokumentationskravene ift. samværsreglerne.

Handleplanen skal understøtte en sikker myndighedsudøvelse, hvor der bliver handlet på de udfordringer, som forvaltningen har

konstateret i de screenede sager. Desuden skal handleplanen understøtte, at lovområder generelt overholdes, og kvaliteten i sagsbehandlingen styrkes.

Handleplanen udstikker ansvar og retningslinjer for den lokale ledelse i børnefamilieenhederne. Handleplanen er dynamisk og vil blive tilpasset anbefalinger fra Borgerrådgiveren og Den Permanente Task Force på børneområdet under Socialstyrelsen.

Forvaltningens handleplan omfatter alle seks lokale børnefamilieenheder i Borgercenter Børn og Unge og bygger ovenpå eksisterende ansvarsfordeling, styringsredskaber og kvalitetssikringsværktøjer, som børnefamilieenhederne i dag bruger til at fordele ansvar, understøtte myndighedsudøvelsen og kvalitetssikring.

De seks børnefamilieenheder er på myndighedsområdet organiseret med hver deres områdechef, som har det overordnede, lokale personale- og myndighedsansvar og en række afdelingsledere, som sammen med de faglige koordinatore varetager den faglige ledelse og understøttelse af myndighedspersonalet. Socialforvaltningens handleplan har stort fokus på den faglige ledelse og herunder områdechefernes, afdelingsledernes og koordinatorenes ansvar for handleplanens realisering.

2. Handleplan

Forvaltningens handleplan er opdelt i to dele. Del 1 omhandler en række tværgående tiltag til sikring af øget kvalitet i sagsbehandlingen fremadrettet og på tværs af alle seks lokale børnefamilieenheder i Borgercenter Børn og Unge. Del 2 omhandler konkrete tiltag i forhold til udfordringer afdækket i screeningen af 78 børnesager, jf. ovenfor, i såvel de tre børnefamilieenheder, som sagerne stammer fra, som på tværs af alle børnefamilieenheder i Borgercenter Børn og Unge.

2.1. Tværgående tiltag

Socialforvaltningen vil igangsætte følgende fire tværgående tiltag:

1. Styrket ledelsestilsyn:

- I alle seks børnefamilieenheder vil områdechefer, afdelingsledere og faglige koordinatore blive pålagt at gennemgå enhedens sager om anbringelse og samvær med henblik på at sikre, at der rettes op på de udfordringer, som screeningen har vist med hensyn til børnesamtaler, vejledning af forældre og børn om bisidder, reglerne om samtykke, samværsregler, afgørelser, dokumentation mv.
- Ugentlige opfølgninger på tidsfrister ved områdechefer, afdelingsledere og koordinatore: Enhederne skal på ugebasis

følge op på overholdelsen af lovens krav i forhold til de fastsatte tidsfrister for gennemførelsen af børnefaglige undersøgelser, handleplaner og opfølgninger på iværksatte støtteforanstaltninger.

- Månedlige sagsgennemgange: I alle enheder bliver det et krav, at afdelingsledere og faglige koordinatore systematisk afholder månedlige sagsgennemgange med sagsbehandlerne med fokus på faglige kvalitetsstandarder, dokumentation, systematik og læring. Der vil blive udarbejdet et fælleskoncept herfor.
- Risikobaseret ledelsestilsyn i den enkelte børnefamilieenhed, hvor minimum 20 sager i hver enhed udvælges årligt: De områder i sagerne, hvor der viser sig særlige udfordringer, vil både overfor den lokale ledelse og centerledelsen blive tydeliggjort som risikoområder, der skal handles på, og for medarbejderne blive omsat til handling og læringsfokus. Sagerne gennemgås af den lokale ledelse (områdechef og afdelingsledere) med støtte fra konsulenter fra staben i Borgercenter Børn og Unge.
- Risikobaseret ledelsestilsyn på tværs af børnefamilieenhederne i Borgercenter Børn og Unge og børneområdet i Borgercenter Handicap: Områdechefer, afdelingsledere og faglige koordinatore er ansvarlige for at udveksle og læse hver seks sager (to sager fra de respektive undersøgelses-, børne- og ungegrupper) fra en anden enheds sagsstamme. Formålet er, at alle enheder (2 x 2) giver hinanden feedback på kvalitet og lovoverholdelse i samarbejde med stabens konsulenter, så der skabes læringstiltag på tværs, gennemsigtighed og åbenhed i sagsbehandling samt viden og indsigt i lovområder, hvor myndighedsområdet er særligt udfordret.
- Borgercenter Børn og Unge vil udvikle et koncept for de forskellige former for ledelsestilsyn med fokus på kontrol og læring i organisationen med inddragelse af områdechefer, afdelingsledere og faglige koordinatore. Her vil man inddrage erfaringerne fra arbejdsgruppen ”Forum for Sammenhængende Sagsbehandling”.

2. Fælles fagligt grundlag og udvikling af faglige standarder for sagsbehandling:

- Borgercenter Børn og Unge vil på baggrund af anbefalingerne fra Den Permanente Task Force under Socialstyrelsen udvikle faglige standarder for god sagsbehandling. De faglige standarder udgør ramme og vilkår for området.
- Borgercenter Børn og Unge har udarbejdet en samlet vejledning for godt myndighedsarbejde med overblik over de

forskellige sagstrin, retningslinjer og vejledninger for myndighedsudøvelsen. Denne vejledning skal gennemarbejdes med fokus på de udfordringer, som screeningen viser med hensyn til børnesamtaler, vejledning af forældre og børn, bisidderordning, reglerne om samtykke, samværsregler, afgørelser, dokumentation mv.

- Borgercenter Børn og Unge vil udarbejde enkle oversigter over de forskellige sagstrin, som myndighedspersonalet skal bruge med henblik på at sikre borgernes retssikkerhed, herunder korrekt dokumentation. Der vil være specifikt fokus på de udfordringer, som screeningen viser med hensyn til børnesamtaler, vejledning af forældre og børn om bisidder, reglerne om samtykke, samværsregler, afgørelser, dokumentation mv.
- Borgercenter Børn og Unge vil udarbejde skabeloner for standardafgørelser, som skal understøtte myndighedsudøvelsen.
- Borgercenter Børn og Unge har som led i styrkelsen af kvaliteten i sagsbehandlingen udarbejdet en fælles skabelon og arbejdsgang i børnefamilieenhedernes sekretariater for kvittering på underretninger. Denne arbejdsgang skal sikre, at forvaltningen altid kvitterer for modtagelsen af underretninger inden for den fastsatte frist, jf. Borgerrådgiverens egen drift undersøgelse af børnefaglige undersøgelser og handleplaner fra august 2016.

3. Systematisk kompetenceudvikling for områdechefer, afdelingsleder, koordinatore og myndighedspersonale:

- Borgercenter Børn og Unge vil med inddragelse af Den Permanente Task Force under Socialstyrelsen og Metropol gennemgå de eksisterende introkurser, kompetencekatalog og læringsforløb for medarbejdere, faglige koordinatore og ledere på myndighedsområdet med henblik på at styrke fokus på kvalitet, lovmedholdelighed og faglig udvikling i myndighedsarbejdet. Borgercenter Børn og Unge vil også have særligt fokus på introduktionen og oplæringen af nye sagsbehandlere.
- Borgercenter Børn og Unge vil i efteråret 2016 arrangere obligatoriske workshops for områdechefer, afdelingsledere og faglige koordinatore med fokus på kvalitet, lovmedholdelighed, kontrol og læring. Her vil fokus være på, hvordan de lokale ledelser arbejder mere systematisk med opfølgning, kontrol og læring, bl.a. i forhold til de udfordringer, som forvaltningens screening af de 78 sager viser.

- Borgercenter Børn og Unge vil etablere netværksgrupper for faglige koordinatore og afdelingsledere på tværs af byen, som opsamler og systematisk omsætter læringspunkter fra kritik fra andre instanser, f.eks. Ankestyrelsen og Borgerrådgiveren, og som udarbejder kvalitetsstandarder for myndighedsarbejdet.
- Områdechefer, der ikke har en formaliseret leder/efteruddannelse, skal forpligtes til at tage en Masteruddannelse eller Diplomuddannelse i ledelse med fokus på at styrke de strategiske ledelseskompetencer. Afdelingsledere, der ikke har en formaliseret leder/efteruddannelse, skal forpligtes til at tage en Diplomuddannelse i Ledelse og følge interne lederuddannelser i Københavns Kommune med henblik på at styrke den faglige ledelse, personaleledelse og driftsledelse. De faglige koordinatore skal opfordres til at tage en Master i Udsatte Børn og Unge, og myndighedspersonalet opfordres til at tage en Diplomuddannelse i Børn og Unge med henblik på at styrke den faglige og juridiske kvalitet i myndighedsudøvelsen.

4. Udvikling af Borgerens plan:

- Socialforvaltningen er i gang med at udvikle Borgerens Plan, som skal efterleve ambitionen om at sætte borgeren i centrum for forvaltningens arbejde. Med forslaget vil myndighed og tilbud sammen med borgeren lave en fælles plan. Borgerens Plan er en sammensmeltning af den lovpligtige handleplan, udviklingsplaner på institutionsområdet og Forandringskompasset. Udviklingen af Borgerens Plan i efteråret forventes at forenkle dokumentationen på børneområdet og herunder bidrage til en styrket myndighedsindsats med borgeren i centrum.

2.2.Konkrete tiltag

Socialforvaltningen vil igangsætte følgende konkrete tiltag for at håndtere de udfordringer i sagsbehandlingskvaliteten, som screeningen af 78 sager har påvist:

- *Systematisk gennemgang af 78 sager:*
Staben i Borgercenter Børn og Unge vil i løbet af 14 dage udarbejde et oversigtsskema, som skal understøtte den systematiske gennemgang og sagsproces i de 78 sager, så der systematisk bliver rettet op på lovoverholdelse og dokumentation i sagerne. Børnesamtalen vil bl.a. indgå i oversigtsskemaet med henblik på at sikre, at børnesamtaler er gennemført og dokumenteret i sagerne.

Områdecheferne i de tre berørte enheder er lokalt ansvarlig for sagsgenopretningen, og sagsbehandlere understøttes af faglige

koordinatorer og afdelingslederne i opgaven. Borgercenter Børn og Unges faglige stab vil ligeledes yde konsultativ støtte til de tre børnefamilieenheder.

- *Nyt oversigtsskema i alle anbringelsessager:*
Oversigtsskemaet vil fremadrettet skulle anvendes i alle anbringelsessager i alle børnefamilieenheder– både ved nyanbringelser og ved eksisterende anbringelser. Oversigtsskemaet skal benyttes af alle sagsbehandlere og ligge i alle anbringelsessager.

Oversigtsskemaet vil være et fysisk afkrydsningsdokument, som skal sikre, at de socialfaglige, juridiske og processuelle rammer for sagsbehandling af børnesager overholdes. Oversigtsskemaet skal endvidere efterfølgende tilknyttes den elektroniske børnesag i CSC Social.

Oversigtsskemaet skal efterfølgende indgå i den systematiske, månedlige sagsgennemgang mellem sagsbehandleren og den faglige koordinator. Der vil i forbindelse med sagsgennemgangene blive afholdt et fagligt og læringsmæssigt eftersyn, hvor sagsbehandler og faglig koordinator på baggrund af oversigtsskemaet løbende gennemgår sagerne.

Socialforvaltningen vil derudover gennemføre følgende tiltag for at håndtere de konkrete udfordringer i sagsbehandlingen, som screeningen af 78 børnesager har afdækket:

A. Børnesamtaler:

- De seks børnefamilieenheder vil i løbet af efteråret 2016 afholde dialogmøder for at dele erfaringer om børnesamtaler med børn og unge, herunder samtaletekniske metoder. Dialogmøderne skal være et lokalt læringsrum og desuden afdække, hvorvidt der er behov for yderligere kompetenceudvikling i enhederne. De faglige koordinators strukturerer og faciliterer dialogmøderne i samarbejde med staben i Borgercenter Børn og Unge.

B. Begrundelse:

- Screeningen af de 78 sager har vist, at der ikke i alle sager er den fornødne dokumentation i forhold til valg af anbringelsessted og i afgørelser om samvær. Områdecheferne i de tre berørte enheder vil sørge for, at der i disse sager sker den nødvendige vurdering og dokumentation.
- Borgercenter Børn og Unge forventer, at det nye oversigtsskema vil understøtte, at der i alle anbringelsessager findes dokumentation for valg af anbringelsessted og samvær.

C. Ungdomssanktion:

- Forvaltningen vil iværksætte en opstramning og kvalitetssikring i ungdomssanktionssager. Det vil ske ved, at staben i Borgercenter Børn og Unge fremadrettet vil indgå som et ekstra, kvalitetssikrende element, konkret gennem følgende tiltag:
 - Kvalitetssikring af nye ungesamrådssager forud for behandlingen af dem i ungesamrådet.
 - Gennemgang af de konkrete domme om ungdomssanktion med henblik på at sikre at alle involverede parter er præcise på dommens indhold og krav.
 - Opfølgning på de iværksatte ungdomssanktioner ved faseskift, herunder fra sikret institution i fase 1 til fase 2 i åbent tilbud, så det sikres, at der ikke sker fejl.
- Forvaltningen vil opdatere den nuværende vejledning om ungdomssanktion og gennemføre supplerende kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til lovgrundlaget på området.

D. Vejledning til børn, unge og forældre:

- De anbragte børn i de 78 sager, som ikke er tilbudt bisidder, vil blive kontaktet og tilbudt bisidder.
- Borgercenter Børn og Unge har i forbindelse med Borgerrådsgiverens tidligere undersøgelse af det personrettede tilsyn med plejefamilieanbragte børn og unge indledt et samarbejde med Børns Vilkår om en bisidderordning. Børns Vilkår har i foråret 2016 været på informationsbesøg i alle lokale børnefamilieenheder omkring ordningen, og Borgercenter Børn og Unge vil yderligere udvikle og systematisere dette samarbejde i 2016.
- Borgercenter Børn og Unge vil sende skriftlig vejledning til alle forældre, der har børn og unge anbragt uden for hjemmet, om informeret samtykke og rettigheder efter servicelovens § 72 og § 73. Her vil de 78 screenede sager blive prioriteret.
- Vejledningskrav vil indgå som en afkrydsning i det nye oversigtsskema i anbringelsessager og dermed understøtte praksis og dokumentation på området.
- Vejledning af forældre vil være tema på gruppemøder i de lokale børnefamilieenheder. Enhederne vil her gennemgå lovgivningen, skabe rum for fælles læring og afdække potentielle kompetenceudfordringer i enheden.

Afdelingslederne har ansvaret for afvikling af temamøderne, supporteret af staben i Borgercenter Børn og Unge.

E. Børnefaglige undersøgelser:

- Borgercenter Børn og Unge vil udarbejde et nyt skema til supplerende børnefaglig undersøgelse i eksisterende børnesager, hvor der er iværksat forebyggende foranstaltninger, men hvor der over tid konstateres behov for mere indgribende foranstaltninger i form af anbringelse udenfor hjemmet. Brugen af skemaet til supplerende børnefaglig undersøgelse vil indgå i oversigtsskemaet for anbringelsessager.
- Borgercenter Børn og Unge vil i efteråret 2016 afholde lokale praksisnære kompetenceudviklingsforløb om det faglige og juridiske grundlag for supplerende børnefaglige undersøgelser. Ledelserne i de lokale børnefamilieenheder har ansvaret for afviklingen af kompetenceudviklingsforløbene, supporteret af staben i Borgercenter Børn og Unge.
- Borgercenter Børn og Unge vil som led i det styrkede ledelsestilsyn sikre, at de børnefaglige undersøgelser udarbejdes rettidigt indenfor de lovfastsatte frister, og at eventuelle overskridelser begrundes i sagen, jf. Borgerrådsgiverens egen drift undersøgelse af børnefaglige undersøgelser og handleplaner fra august 2016.

F. Handleplaner:

- Den systematiske gennemgang af de 78 screenede sager vil have fokus på udarbejdelse af handleplan med korrekt afgørelse og inddragelse af børn, unge og familier i de af sagerne, hvor det hidtil ikke er sket.
- Borgercenter Børn og Unge vil indarbejde procestrinnet om udarbejdelse af handleplaner i det nye oversigtsskema for anbringelse, så det sikres, at handleplaner udarbejdes rettidigt og journaliseres korrekt. Afgørelser skal kvalificeres og dokumenteres og understøttes af de nye skabeloner for standardafgørelser, som borgercentret udarbejder.
- Borgercenter Børn og Unge vil i det nye oversigtsskema præcisere, at det skal fremgå eksplicit af sagen, hvornår forvaltningen henviser børn, unge og forældre til tilbud om råd og vejledning efter servicelovens § 11, hvilket ikke medfører krav om handleplan, og foranstaltninger efter serviceloven § 52, hvor der er krav om handleplan, jf. Borgerrådsgiverens

anbefaling i Borgerrådsgiverens egen drift undersøgelse af børnefaglige undersøgelser og handleplaner fra august 2016.

G. Støttet samvær:

- De screenede sager, hvor der kan konstateres udfordringer omkring afgørelser om samvær, vil blive systematisk gennemgået af den lokale ledelse med konsultativ bistand fra juridiske medarbejdere fra staben i Borgercenter Børn og Unge. Relevante sager vil blive forelagt Børn og Ungeudvalget med henblik på afgørelse om overvåget samvær hurtigst muligt.
- Borgercenter Børn og Unge vil i løbet af efteråret og vinteren 2016/2017 udvikle et praksisnært kompetenceudviklingsforløb med det formål at øge viden om samværsreglerne blandt myndighedssagsbehandlere i de lokale børnefamilieenheder. Kompetenceforløbene tilrettelægges i et samarbejde mellem den lokale ledelse i børnefamilieenhederne og den faglige stab i Borgercenter Børn og Unge.

3. Tidsplan og organisering

Socialforvaltningen har nedsat en styregruppe med en tilknyttet projektgruppe, som har til opgave at sikre, at handleplanens initiativer realiseres. Styregruppen vil løbende følge op på, at de ønskede forandringer i den praktiske myndighedsudøvelse i de seks lokale børnefamilieenheder lykkes.

Handleplanens styregruppe vil bestå af følgende personer:

- Borgercenterchefen (myndighedsområdet).
- Den faglige chef i Borgercenter Børn og Unge.
- Fire områdechefer (fra de respektive tre lokale enheder i Borgercenter Børn og Unge, som indgår i Borgerrådsgiverens aktuelle egen drift undersøgelse, og en enhed fra Borgercenter Handicap).
- Én afdelingsleder fra hver af de seks lokale myndighedsenheder i Borgercenter Børn og Unge.
- Jurist fra Center for Politik
- Referent fra staben i Borgercenter Børn og Unge (projektleder).

Med reference til styregruppen vil der blive nedsat en udførende projektgruppe bestående af faglige og juridiske konsulenter fra staben i Borgercenter Børn og Unge. Derudover vil der blive udarbejdet en kommunikationsplan, der understøtter implementeringen af handleplanen i enhederne. Projektgruppen vil løbende inddrage relevante uddannelsesinstitutioner, eksperter og eksterne konsulenter i arbejdet.

Derudover vil Borgercenter Børn og Unge indgå i en tættere dialog og samarbejde med henholdsvis Borgerrådgiveren og Den Permanente Task Force under Socialstyrelsen.

Nedenfor er den overordnede tidsplan for handleplanen skitseret.

Figur 1: Overordnet tidsplan

Dato:	Aktivitet:
10.08.16	Møde med Den Permanente Task Force under Socialstyrelsen
Ultimo aug./primo september	Møde med Borgerrådgiveren med henblik på at få input og feedback til handleplanen
Sep/Okt/Nov	Handleplanens aktiviteter gennemføres
Primo 2017	Status til Socialudvalget på implementeringen af handleplanen
Fortløbende	Handleplan og status for implementering gennemgås ved møder med direktionen og borgercentercheferne i Borgercenter Børn og Unge

Borgercenter Børn og Unge vil i efteråret 2016 med rådgivning fra Den Permanente Task Force under Socialstyrelsen udarbejde en mere detaljeret tids- og procesplan for implementeringen af handleplanen, løbende over de næste to år.

I takt med at Borgerrådgiveren gennemfører sin egen drift undersøgelse, vil Borgerrådgiverens anbefalinger blive indarbejdet i handleplanen.