

**Opfølgning på undersøgelse af sagsbehandlingen i børnesager,
hvor der foreligger underretninger samt Socialforvaltningens
iværksatte tiltag.**

Afrapportering

Udarbejdet efteråret 2007

**af Rikke Ø. Asmussen og Winni Henriksen
Kvalitets- og Tilsynskontoret**

og

Sissa Öhrström

Mål- og rammekontoret for børnefamilier med særlige behov

Indholdsfortegnelse

1. Resume: Statusundersøgelsens resultater og konklusioner	3
1.1 Analyse og resultater	3
1.2 Konklusion.....	4
2. Om statusundersøgelsen	4
2.1 Fokus for statusundersøgelsen	4
Del 1: Opfølgning på Socialforvaltningens tiltag	5
3. Opfølgning på Socialforvaltningens tiltag.....	5
3.1 Resume	5
3.2 Om opfølgningen på Socialforvaltningens tiltag	6
4. Analyse og resultater.....	6
4.1 Opfølgning på retningslinjerne	6
4.2 Opfølgning på standarderne for sagsbehandling.....	7
4.3 Opfølgning på den nye struktur i børnefamilieteamene	9
4.4 Foreløbig status på Lean-processerne i Brønshøj/Husum	10
4.5 Konklusion.....	11
Del 2: Sagsgennemgang	12
5. Sagsgennemgang	12
5.1 Resume	12
5.2 Om undersøgelsen	13
5.3 Metode	13
6. Analyse og resultater.....	14
6.1 Generelt om underretningerne	15
6.2 Udvalgte grupper – tværanalyse.....	19
6.3 Temaer med betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen	21
6.4 Konklusion.....	22
7. Konklusion på den samlede statusundersøgelse.....	22
8. Bilag.....	24

1. Resume: Statusundersøgelsens resultater og konklusioner

Mål- og rammekontoret for børnefamilier har i et samarbejde med Kvalitets- og Tilsynskontoret foretaget en statusundersøgelse af håndteringen af børnesager, hvori der foreligger underretninger. Statusundersøgelsen følger op på de tiltag Socialforvaltningen har iværksat blandt andet for at styrke sagsbehandlingen i underretningssager. Herudover følger statusundersøgelsen op på resultaterne af 'Undersøgelse af børnesager maj-juni 2006', som Kvalitets- og Tilsynskontoret har gennemført. Statusundersøgelsen er gennemført i september-oktober 2007. I statusundersøgelsen indgår spørgeskemaesvarelsen fra 47 sagsbehandlere samt en gennemgang af 20 sager, hvor der er modtaget i alt 28 underretninger.

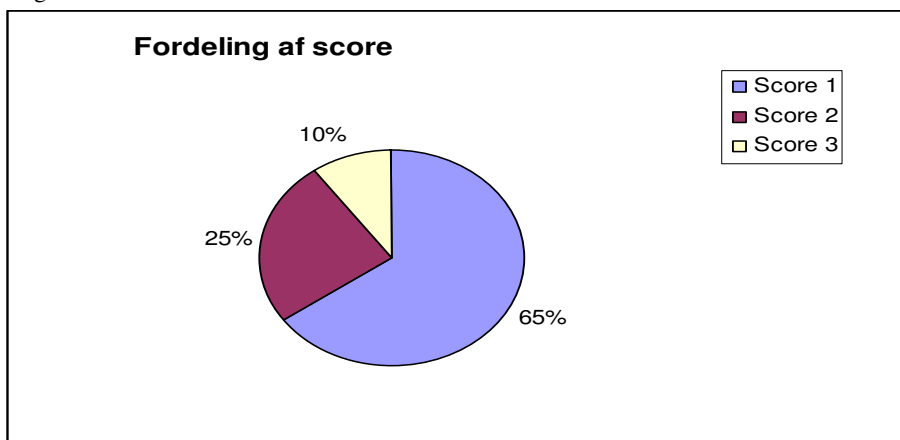
1.1 Analyse og resultater

Statusundersøgelsen består af to dele. I første del af undersøgelsen bliver der samlet op på sagsbehandlernes erfaringer med Socialforvaltningens iværksatte tiltag. Resultaterne af denne del af undersøgelsen er frembragt ved analyse af spørgeskemaer fra 47 sagsbehandlere, som inden for det sidste halve år har håndteret en underretning i en kendt eller ukendt børnesag. Herudover vurderes de foreløbige resultater af Lean-processerne i Brønshøj/Husum, primært ud fra en evaluering af de foreløbige erfaringer og resultater. Det kan overordnet konkluderes, at sagsbehandlerne generelt set har taget Socialforvaltningens tiltag til sig.

I anden del af statusundersøgelsen bliver der fulgt op på resultaterne af sidste års undersøgelse af sagsbehandlingen i børnesager, hvor der er modtaget underretninger. Resultaterne af denne del af undersøgelsen er frembragt ved analyse af registreringer om underretningerne, foretaget ved en systematisk gennemgang af sagerne. Der er anvendt en score for sagsbehandlingsniveau fra 1-3, hvor score 1= god sagsbehandling, score 2= acceptabel sagsbehandling mens score 3= mangelfuld sagsbehandling.

Den samlede fordeling af score i de 20 sager vises i diagrammet nedenfor. Her fremgår, at sagsbehandlingen i 65 % af sagerne vurderes til at være god, mens den i 25 % af sagerne vurderes til at være acceptabel. I 2 sager vurderes sagsbehandlingen til at være mangelfuld, hvilket svarer til 10 %.

Diagram 1:



1.2 Konklusion

Ud fra spørgeskemaundersøgelsens resultater kan det konkluderes, at sagsbehandlerne generelt set har taget Socialforvaltningens tiltag til sig. Dette ses blandt andet ved, at langt størstedelen af sagsbehandlerne mener, at de udarbejdede retningslinjer understøtter en bedre sagsbehandling. Analysen viser desuden, at de fleste sagsbehandlere mener, at børnefamilieteamenes nye struktur giver børnefamilieteamet bedre forudsætninger for at håndtere underretninger. Ud fra de foreløbige erfaringer med Lean - processerne i Brønshøj/Husum kan det endvidere konkluderes, at der er blevet implementeret en række tiltag og virkemidler, som medvirker til, at arbejdsprocesserne i børnefamilieteamet bliver mere gennemsigtige og effektive.

Sagsgennemgangen viser, at i modsætning til sidste års undersøgelse reagerer Socialforvaltningen på samtlige underretninger ved dette års statusundersøgelse. Herudover inddrages forældrene i sagsbehandlingen, når børnefamilieteamene modtager underretninger. Overordnet set er resultaterne af sagsgennemgangen tilfredsstillende, hvad angår niveau for sagsbehandlingen ud fra den angivne score 1-3. Dette er nogenlunde overensstemmende med sagsbehandlerniveauet ved sidste års undersøgelse.

Det vurderes, at den samlede statusundersøgelses resultater er tilfredsstillende. På baggrund af statusundersøgelsens resultater er der således grund til at antage, at de iværksatte tiltag medvirker til at understøtte håndteringen af underretninger i børnesager.

2. Om statusundersøgelsen

I maj-juni 2006 foretog Kvalitets- og Tilsynskontoret en undersøgelse af håndteringen af børnesager, hvori der foreligger underretninger. Undersøgelsens primære konklusioner var, at sagsbehandlingen i sagerne overordnet set var tilfredsstillende: i 63 procent af sagerne blev sagsbehandlingen vurderet som god, og i 25 procent af sagerne blev sagsbehandlingen vurderet som tilfredsstillende. I 12 procent af sagerne blev sagsbehandlingen imidlertid vurderet som mangelfuld. Herudover viste undersøgelsen, at der i 8 ud af 151 underretninger ikke var blevet reageret.

Socialforvaltningen har iværksat en række tiltag blandt andet med henblik på at styrke sagsbehandlingen i forhold til underretningssager. Disse tiltag er

- Udarbejdelsen af '*Retningslinjer for indgriben på baggrund af underretninger*'
- Ny struktur i børnefamilieteamene.
- En Lean-baseret sagsgangsanalyse i Brønshøj-Husum/Vanløse.
- Organisering og udnyttelse af videnscentre.
- En beskrivelse af klare arbejdsområder og samarbejdsflader i standarderne for sagsbehandling i forbindelse med Børnepolitikken.

Som en opfølgning på, om disse iværksatte tiltag har forbedret håndteringen af børnesager, hvori der foreligger underretninger, har Socialudvalget bedt forvaltningen gennemføre en opfølgende statusundersøgelse af "Undersøgelse af børnesager maj-juni 2006" (SUD 415/2006). Der bliver fulgt op på alle initiativer på nær videnscentrene i nærværende statusundersøgelse

2.1 Fokus for statusundersøgelsen

Det overordnede fokus for statusundersøgelsen er således at undersøge, hvorvidt der er sket en forbedring af håndteringen af underretninger i forhold til sidste års undersøgelse.

Statusundersøgelsen er gennemført ved en spørgeskemaundersøgelse om de iværksatte tiltag, en status over de foreløbige resultater af Lean-processerne i Brønshøj-Husum samt en gennemgang af et udsnit af børnesager, hvori der foreligger underretninger. Statusundersøgelsen vil blandt andet komme omkring karakteren af underretninger, reaktionstider på underretninger og sagsbehandlingsprocedurerne i behandlingen af underretningssager og sammenligne med sidste års undersøgelse. Herudfra vurderes det, om de iværksatte initiativer understøtter sagsbehandlingen ved håndteringen af underretninger i børnesager.

Statusundersøgelsen er gennemført af Mål- og rammekontoret for børnefamilier i samarbejde med Kvalitets- og Tilsynskontoret.

Del 1: Opfølgning på Socialforvaltningens tiltag

3. Opfølgning på Socialforvaltningens tiltag

3.1 Resume

Mål- og rammekontoret for børnefamilier har gennemført en spørgeskemaundersøgelse, hvori der følges op på de tiltag, som Socialforvaltningen har iværksat for blandt andet at styrke sagsbehandlingen ved underretningssager. Disse tiltag er udarbejdelsen af *'Retningslinjer for indgriben på baggrund af underretninger'*, standarder for sagsbehandling i forbindelse med Børnepolitikken og ny struktur i børnefamilieteamene. Herudover er der udarbejdet en separat status over de foreløbige erfaringer og resultater af Lean-processerne i Brønshøj/Husum.

I spørgeskemaundersøgelsen indgår besvarelser fra 47 sagsbehandlere, som inden for det sidste halve år har håndteret en underretning i en kendt eller ukendt børnesag.

Analyse og resultater

Undersøgelsens resultater er frembragt ved analyse af spørgeskemabesvarelserne samt en vurdering af Lean-processerne i Brønshøj/Husum, primært ud fra en evaluering af de foreløbige erfaringer og resultater. I analysens første del bliver der fulgt op på, om de udarbejdede retningslinjer og standarder samt den børnefamilieteamenes nye struktur understøtter en bedre sagsbehandling ved håndtering af underretninger. I anden del samles der op på de foreløbige resultater af Lean-processerne i Brønshøj/Husum.

Konklusion

Det kan overordnet konkluderes, at sagsbehandlere har taget Socialforvaltningens tiltag til sig. Dette ses blandt andet ved, at langt størstedelen mener, at retningslinjerne understøtter en bedre sagsbehandling. Herudover viser analysen, at langt de fleste sagsbehandlere mener, at den nye struktur giver børnefamilieteamet bedre forudsætninger for at håndtere underretninger. De foreløbige erfaringer fra implementeringen af Lean i Brønshøj/Husum viser, at der er blevet implementeret en række tiltag og virkemidler, som medvirker til at arbejdsprocesserne i børnefamilieteamet bliver mere gennemsligtige og effektive.

3.2 Om opfølgningen på Socialforvaltningens tiltag.

Opfølgningen på de iværksatte tiltag er gennemført ved en spørgeskemaundersøgelse samt en separat status over Lean-processerne i Brønshøj/Husum. I spørgeskemaundersøgelsen indgår besvarelser fra 47 sagsbehandlere, som inden for det sidste halve år har håndteret en underretning i en kendt eller ukendt børnesag.

Formålet er at give et billede af, om de iværksatte tiltag har ændret praksis ved håndtering af underretninger. I analysen af spørgeskemabesvarelserne bliver det således vurderet, om sagsbehandlerne har taget initiativerne til sig, og om tiltagene understøtter håndteringen af underretninger i børnesager.

Analysen af resultaterne af Socialforvaltningens tiltag præsenteres overordnet i to dele. I første del præsenteres spørgeskemaundersøgelsens resultater med fokus på retningslinjerne, standarder for sagsbehandling og den nye struktur i børnefamilieteamene. I anden del præsenteres de foreløbige konklusioner af Lean-processerne i Brønshøj/Husum.

4. Analyse og resultater

Analysen er inddelt i fire dele, hvor første del omhandler de udarbejdede retningslinjer. Herefter følges der op på standarder for sagsbehandling og den nye struktur i børnefamilieteamene. I sidste del vurderes de foreløbige resultater af Lean-processerne i børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum.

4.1 Opfølgning på retningslinjerne

'Retningslinjer for indgriben på baggrund af underretninger' er en vejledning til, hvordan børnefamilieteamene skal gribe ind, når de modtager en underretning. Dette for at undgå tilfælde, hvor børnefamilieteamene ikke reagerer på underretninger, eller hvor underretninger ikke undergår en tilfredsstillende vurdering og behandling.

Nedenstående tabel viser, at 39 ud af 47 sagsbehandlere har kendskab til retningslinjerne, hvoraf 32 sagsbehandlere også har læst dem. Det vurderes således at være en meget tilfredsstillende andel af de adspurgte sagsbehandlere, som har kendskab til retningslinjernes eksistens, og som endvidere også har læst dem.

Tabel 1: Spørgsmål om kendskab til retningslinjerne

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
Er du bekendt med "Retningslinjer for indgriben på baggrund af underretninger"? (herefter benævnt retningslinjerne)	Ja	83
	Nej	13
	Ved ikke	4
	Total	100
Har du læst retningslinjerne?	Ja	78
	Nej	12
	Ved ikke	10
	Total	100
N=47		

Gennemgående er sagsbehandlerne tilfredse med retningslinjernes anvendelighed. Således giver mere end fire ud af fem udtryk for:

- At retningslinjerne medvirker til at understøtte en bedre sagsbehandling

- At retningslinjerne medvirker til at skabe fælles rutiner i børnefamilieteamet ved håndtering af underretninger
- At retningslinjerne medvirker til at tydeliggøre ansvar i forbindelse med håndtering af underretninger.

Mens mere end tre ud af fem giver udtryk for:

- At retningslinjerne med til at give større overblik over tidsfristerne ved håndtering af underretninger.

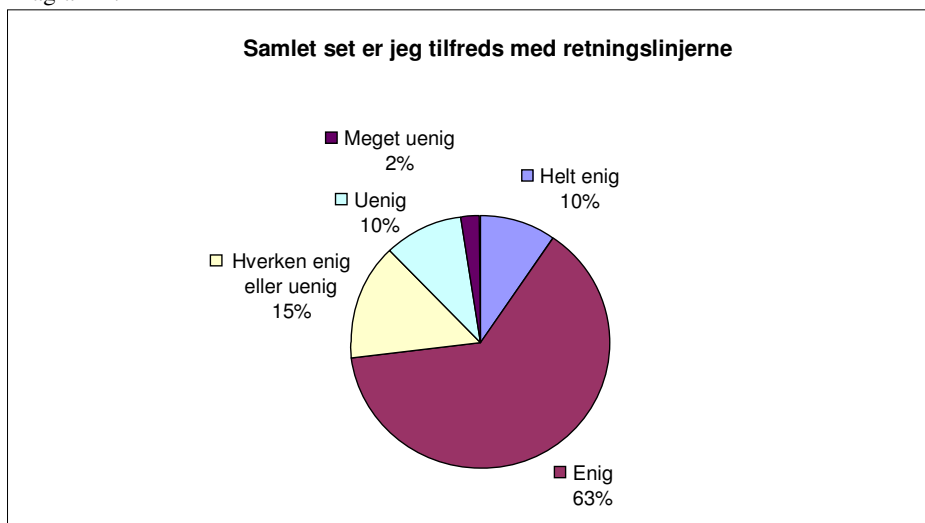
I spørgeskemaet indgår desuden et spørgsmål om, hvorvidt tidsfristerne ved håndtering af underretninger kan være svære at overholde. Således giver lidt over tre ud af fem udtryk for:

- At det er svært at overholde tidsfristerne i forbindelse med håndtering af underretninger

Mål- og rammekontoret for børnefamilier er allerede opmærksom på ovenstående problematik og har blandt andet derfor udarbejdet en pixi-vejledning over et sagsforløb, som pt. er i høring hos alle børnefamilieteamchefer. Formålet med pixi-vejledningen er at anskueliggøre tidsfrister og krav til håndtering af underretning og det videre sagsforløb.

I forhold til en samlet tilfredshed med retningslinjerne erklærer knap $\frac{3}{4}$ af sagsbehandlerne sig enten helt enig eller enig i udsagnet ”Samlet set er jeg tilfreds med retningslinjerne”. Set i sammenhæng med de øvrige besvarelser kan det konkluderes, at kendskabet til retningslinjerne er stort, og at retningslinjerne, for langt de flestes vedkommende, er et redskab der understøtter en bedre sagsbehandling. Besvarelserne fordeler sig således:

Diagram 2:



4.2 Opfølgning på standarderne for sagsbehandling

I Børnepolitikken for Københavns Kommune, som er under udarbejdelse, indgår fem standarder for sagsbehandling. Konkret i forhold til statusundersøgelsen har det været relevant at se på *'Standard for tværfagligt samarbejde ved tidlig indgriben for børn og unge og opfølgning på*

*underretninger*¹. Heri beskrives en række initiativer, som har det fælles formål at sammentænke den tidlige indsats for udsatte børn. Flere af initiativerne er i opstartsfasen, hvorfor det har været for tidligt at spørge sagsbehandlerne, hvorvidt initiativerne understøtter en bedre sagsbehandling. I spørgeskemaundersøgelsen er der derfor blevet spurgt til kendskabet til 'Tværfaglige grupper' og 'Kontaktpersoner', der er to af de initiativer der beskrives i kommunens standarder for sagsbehandling.

I forhold til de tværfaglige grupper giver mere end tre ud af fem udtryk for:

- At der er oprettet en tværfaglig gruppe i deres socialcenters område.

Dette tal skal ses i lyset af, at opstartsmødet for børnefamilieteamcheferne om det fælles koncept for tværfaglige grupper blev afholdt ultimo august 2007, hvorfor implementeringen af tværfaglige grupper stadig er i opstartsfasen. Der eksisterer i forvejen forskellige tværfaglige fora i de enkelte bydele, men det nye ved de tværfaglige grupper er, at de skal laves efter fælles koncept, blandt andet med det formål at skabe en større ensartethed for det tværfaglige arbejde i alle børnefamilieteamene.

Med hensyn til, om man i børnefamilieteamet har en fast kontaktperson, giver lidt over halvdelen udtryk for:

- At der er en fast kontaktperson i vedkommendes børnefamilieteam, som rådgiver ved spørgsmål om indsatser for et barn.

Antallet afspejler, at ikke alle børnefamilieteam har kontaktpersoner endnu. Status for det fælles koncept for kontaktpersoner er, at MR Børn og Støtte og Rådgivning i Børne- og Ungdomsforvaltningen pt. arbejder på at udarbejde en model for at synliggøre kontaktpersonerne. Set i det lys, er det således ganske positivt, at så mange sagsbehandlere allerede har kendskab til at have en fast kontaktperson.

Besvarelsesprocenterne fordeler sig således:

Tabel 2: Spørgsmål om standarder for sagsbehandling

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
Er der nedsat tværfaglig gruppe i dit socialcenters område (oprettet efter servicelovens § 49), hvor sager fra daginstitutioner, skoler og fritidsinstitutioner kan drøftes?	Ja	66
	Nej	19
	Ved ikke	15
	Total	100
Er der en fast kontaktperson i dit team for bydelens institutioner, sundhedsplejersker og skoler, som rådgiver ved spørgsmål om indsatser for et barn?	Ja	53
	Nej	30
	Ved ikke	17
	Total	100
N= 47		

Et andet initiativ i standarden er udarbejdelsen af en handlevejledning for tidlig indsats, "*Når du er bekymret for et barn*", som er blevet udsendt til skoler og daginstitutioner i kommunen i august 2007. Denne evalueres af MR Børn ultimo 2007.

¹De øvrige fire standarder benævnes: 'Standard for inddragelse af forældremyndighedsindehaveren og barnet eller den unge under hele indsatsen', 'Standard for afdækning af de særlige forhold og indsatser ift. unge der er fyldt 15 år', 'Standard for systematisk inddragelse af familie og netværk', 'Standard for opfølgning og evaluering af den konkrete indsats'.

Med initiativerne i standarderne for sagsbehandling er der således fra forvaltningens side et styrket fokus på beskrivelsen og synliggørelsen af ansvarsområder og samarbejdsflader. Men det er som tidligere nævnt endnu ikke muligt at vurdere resultaterne af initiativerne endnu.

4.3 Opfølgning på den nye struktur i børnefamilieteamene

Ved at indføre en undersøgelsesgruppe i hvert børnefamilieteam er der kommet et særskilt fokus på underretninger og undersøgelser af udsatte børn og unge. Status er, at 9 af byens 10 børnefamilieteam allerede er overgået til at være organiseret med et sekretariat, en undersøgelsesgruppe og to handleplansgrupper (en børnegruppe og en ungegruppe).

Gennemgående er sagsbehandlere godt tilfredse med den nye struktur. Således giver langt mere end tre ud af fem udtryk for:

- At den nye struktur giver børnefamilieteamet bedre forudsætninger for at håndtere underretninger.
- At den nye struktur gør det tydeligt, hvem der har ansvar for hvad, når børnefamilieteamet modtager en underretning.

En enkelt uddyber sit meget positive svar med, at vedkommendes erfaring med den nye struktur er, at undersøgelsesgruppen har givet et stort fagligt løft, som sikrer, at alle underretninger bliver behandlet. Samme person vurderer, at undersøgelsesgruppens grundige arbejde har medført, at beslutninger om foranstaltning bliver truffet på et mere solidt grundlag i handlegrupperne. Dette billede stemmer meget godt overens med de generelle tilbagemeldinger vedrørende undersøgelsesgruppen.

Hvad angår den nye struktur i forhold til at understøtte sagsbehandling generelt giver knap to ud af fem udtryk for:

- At den nye struktur understøtter en bedre sagsbehandling generelt.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at tre ud af fem hverken er enig eller uenig i ovenstående udsagn. Set i sammenhæng med besvarelserne på de øvrige to spørgsmål om den nye struktur samt undersøgelsens fokus på håndtering af underretninger, kan det således konkluderes, at der er en generel tilfredshed med den nye struktur. Dette gælder særligt, hvad angår en bedre håndtering af underretninger og tydeligt ansvarsdeling.

Et tema for nærværende statusundersøgelse er inddragelsen af børn og forældre i behandlingen af underretninger og i det videre sagsforløb. Så godt som alle sagsbehandlere udtrykker:

- At de inddrager børn og familier i såvel behandlingen af underretninger som i det videre sagsforløb.

Ovenstående meget positive resultat skal ses i lyset af, at der med lovgivningen er kommet et skærpet fokus på inddragelsen af børn og forældre i sagsforløb. Dette område er således højt prioriteret og understøttes af sagsbehandlernes undersøgelses- og handleplansskemaer. Med forbehold for undersøgelsesmetoden peger resultaterne i retning af, at sagsbehandlere lever op til de skærpede krav om inddragelse.

4.4 Foreløbig status på Lean-processerne i Brønshøj/Husum

I denne del af undersøgelsen bliver der samlet op på de foreløbige resultater af Lean-processerne i Brønshøj/Husum børnefamilieteam i Socialcenter Brønshøj/Husum-Vanløse. Opsamlingen bygger primært på Konsulentfirmaet Valcons sagsgangsanalyse(2006) og Brønshøj/ Husums interne evalueringsrapport om de foreløbige erfaringer med implementeringen af Lean (september 2007).

Formålet med opsamlingen er at give en foreløbig status på, om Lean-processerne har været med til at skabe mere effektive og gennemsigtige arbejdsprocesser i børnefamilieteamet. Med afsæt i erfaringerne fra børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum har Socialforvaltningen besluttet at indføre 'best practice' i alle børnefamilieteamene med udgangspunkt i Lean-filosofien. Den samlede udrolning vil ligeledes blive berørt i denne opsamling.

Konklusioner af sagsgangsanalysen i børnefamilieteamet Brønshøj/Husum.

I foråret 2006 startede Socialforvaltningen et Lean-projekt med socialcenter Brønshøj/Husum – Vanløse som pilotorganisation. Formålet med Lean-projektet var og er at skabe effektivisering og kvalitetsforbedring i børnefamilieteamene.

Sammen med medarbejdere fra socialcenter Brønshøj/Husum-Vanløse og MR Børn gennemførte konsulentfirmaet Valcon i perioden august-oktober 2006 en Lean-analyse af centrale sagsbehandlingsprocesser i børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum. I analysen af sagsgangene påpegede Valcon en række udfordringer ved de eksisterende sagsgange i børnefamilieteamet og kom samtidig med en række anbefalinger til, hvordan sagsgangene kunne blive ændret.

Foreløbige konklusioner på Lean-processerne i børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum.

For at understøtte en systematisk sagsbehandling, hvor sagsbehandlingsprocesserne gøres mere synlige og effektive, er børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum i færd med at implementere en række virkemidler og værktøjer. For langt de fleste værktøjer og virkemidler, gælder det, at medarbejderne oplever dem som vigtige skridt i den rigtige retning, men at der fortsat ligger et arbejde i at finjustere og tilpasse værktøjerne til det sociale arbejde med børnefamilier, som foregår i børnefamilieteamet.

Indførelsen af en fast stab af rådighedsvagter fremhæves eksempelvis som et meget positivt tiltag, der har medført en opkvalificering af rådighedsvagt-funktionen. Dog ligger der fremover en opgave i at definere endnu mere konkret, hvilke opgaver rådighedsvagten skal påtage sig. Styringsreolen, hvor alle sager står opdelt efter de fem faser sagen skal igennem, er et af de meget konkrete og synlige tiltag, som er blevet implementeret i børnefamilieteamet. For nogle giver det et bedre overblik, mens andre skal bruge mere tid til at omstille sig til denne måde at arbejde på. Det at arbejde med en styringsreol illustrerer samtidig, hvordan implementeringen af Lean-principperne både er en måde at tænke sit arbejde på og en række værktøjer, der understøtter denne filosofi. Tidligere følte sagsbehandlerne et ejerskab til den enkelte sag, mens sagerne i højere grad opleves som fælles i dag, i og med de er tilgængelige for alle. Samtidig kan alle se, hvilke sagsbehandlere der sidder med de enkelte sager, og hvor langt de er i sagsbehandlingsprocessen. Dette skaber overblik og synlighed men kræver samtidig, at den enkelte medarbejder stiller sine arbejdsopgaver og -indsats til skue. Generelt set er det dog tilbagemeldingen, at sagsbehandlerne er mere fokuseret på den enkelte sag i og med, at sagsbehandlerne henter én sag ad gangen i den fælles styringsreol og arbejder koncentreret med den.

I børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum har man også indført en ny mødestruktur, da en sag tidligere kunne vente i op til syv dage på, at det samlede team tog en beslutning om sagens videre forløb på det ugentlige teammøde. I dag træffer koordinatorene sammen med sagsbehandlerne løbende beslutninger om de enkelte sager, hvilket har skabt et bedre flow i sagernes gang. Det opleves positivt, at ledelsen er udvidet med koordinatorene, men der skal fortsat arbejdes på at skabe endnu mere tydelighed omkring koordinatorens ansvar og beføjelser.

Med målstyring er der blevet skabt klarhed over børnefamilieteamets mål samt synlighed omkring aktuel status i forhold til at nå målene. Målstyringstavlen har således medført et skærpet fokus på synlighed og åbenhed, hvilket også er med til at synliggøre den enkelte sagsbehandlers samlede sagsmængde. Målstyring bruges også til at sætte fokus på det, der er vigtigt og til at udvikle en forbedringskultur i børnefamilieteamet. Dette har medført, at der i medarbejdergruppen er kommet en øget opmærksomhed og åbenhed over for forbedringer og forandringer.

Samlet set vurderes det, at implementeringen af Lean - principperne har medført et generelt kvalitetsløft i sagsbehandlingen, hvilket blandt andet bygger på en mere systematisk tilgang til det sociale arbejde. Med sagsgangsanalysen blev det identificeret, hvor i sagsbehandlingsprocessen der med fordel kunne ændres arbejdsgange, og med de understøttende værktøjer og virkemidler er børnefamilieteamet blevet introduceret til nogle konkrete redskaber, der understøtter Lean principperne og det systematiske sagsforløb. Det vurderes således, at implementeringen af Lean-principperne medvirker til, at arbejdsprocesserne i Brønshøj/Husum bliver mere gennemsigtige og effektive. Det er i den sammenhæng vigtigt at bemærke, at implementeringen af det systematiske sagsforløb, herunder de understøttende værktøjer og virkemidler, er en igangværende proces, som på en lang række områder har medført nye arbejdsgange i børnefamilieteamet. Med nye arbejdsgange følger nye rutiner og nye roller for alle ansatte, hvilket naturligt tager tid at omstille sig til.

Status for den samlede udrulning

Ud fra erfaringerne i Brønshøj/ Husum har Socialforvaltningen vurderet, at man med fordel kunne udbrede erfaringerne til de resterende ni børnefamilieteam. Derfor er der blevet udarbejdet en drejebog over 'Best practice udrulning i børnefamilieteamene' på baggrund af erfaringerne fra Brønshøj/Husum. Udrulningen er forløbet i to bølger, hvor status pt. er, at fire centre er godt i gang, og at fire centre er i opstartsfasen. Primo 2008 afsluttes den samlede udrulning, hvorfor der først til denne tid vil kunne gives et overblik over de samlede resultater.

4.5 Konklusion

Af spørgeskemaundersøgelsens resultater kan det således konkluderes, at en række tiltag er sat i gang for at understøtte håndteringen af underretninger, og at sagsbehandlerne generelt set har taget tiltagene til sig. Dette ses blandt andet ved, at retningslinjerne er kendt af langt de fleste ligesom størstedelen mener, at retningslinjerne er et anvendeligt arbejdsredskab, der understøtter en bedre sagsbehandling. Knap ¾ af de adspurgte sagsbehandlere er således meget tilfredse eller tilfredse med retningslinjerne. Endvidere mener størstedelen af sagsbehandlerne, at den nye struktur giver børnefamilieteamet bedre forudsætninger for at håndtere underretninger. Ud fra de foreløbige resultater af Lean-processerne i Brønshøj/Husum kan det konkluderes, at der er blevet implementeret en række tiltag og virkemidler, som understøtter et systematisk sagsforløb. Samtidig vurderes det, at implementeringen af Lean medvirker til, at arbejdsprocesserne i børnefamilieteamet i Brønshøj/Husum bliver mere gennemsigtige og effektive.

På denne baggrund er der grund til at antage, at der er etableret en række velfungerede tiltag, som er med til at understøtte en bedre sagsbehandling ved håndtering af underretninger.

Del 2: Sagsgennemgang

5. Sagsgennemgang

5.1 Resume

Kvalitets- og Tilsynskontoret har i oktober 2007 gennemført en stikprøveundersøgelse om sagsbehandlingen i sociale børnesager med særligt fokus på, hvordan der i disse sager reageres på underretninger. Sagsgennemgangen er en del af den statusundersøgelse, MR Børn foretager som opfølgning på resultaterne af "Undersøgelse af børnesager maj-juni 2006".

I sagsgennemgangen indgår 20 sager fra fire socialcentre med tilsammen 28 underretninger i. Underretningerne er tilgået Socialforvaltningen i perioden 1.1.2007 til 1.8.2007. Sagerne var ikke aktive ved underretningens tilgang.

Sammenligningen af resultaterne fra de to undersøgelser skal ses i lyset af, at sagsgennemgangen kun omfatter sager med nye underretninger i, mens sidste års undersøgelse omfattede sager med flere års forløb i Socialforvaltningen.

Analyse og resultater

Undersøgelsens resultater er frembragt ved analyse af registreringer om underretningerne, foretaget ved en systematisk gennemgang af sagerne. I analysen vurderes hver sag. Der er anvendt en score for sagsbehandlingsniveau fra 1-3, hvor score 1= god sagsbehandling, score 2= acceptabel sagsbehandling mens score 3= mangelfuld sagsbehandling.

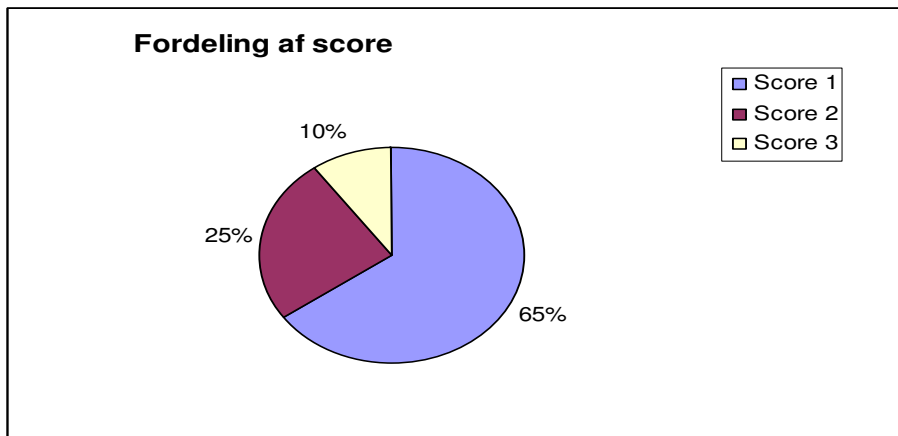
Første del af analysen omhandler underretningerne generelt. Der opsummeres ved fremstilling af en profil for den typiske sag. Anden del af analysen fokuserer på generelle og konkrete karakteristika for tre grupper udvalgt ud fra følgende variable: 1) Score (1-3), 2) Overgreb mod barnet/ den unge, 3) Anden etnisk baggrund end dansk.

I analysens tredje del peges der på to temaer med betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen.

I den endelige konklusion præsenteres udviklingen i resultaterne fra denne sagsgennemgang sammenholdt med undersøgelsen fra 2006.

Den samlede fordeling af score i de 20 sager vises i diagrammet nedenfor. Her fremgår, at sagsbehandlingen i 65 % af sagerne vurderes til at være god, mens den i 25 % af sagerne vurderes til at være acceptabel. I 2 sager vurderes sagsbehandlingen til at være mangelfuld, hvilket svarer til 10 %.

Diagram 3:



Konklusion

Overordnet er sagsgennemgangens resultater tilfredsstillende, hvad angår niveau for sagsbehandlingen ud fra den angivne score 1-3.

I forhold til sidste års undersøgelse viser sagsgennemgangen desuden, at Socialforvaltningen reagerer på alle underretninger, herunder at forældrene inddrages i sagsbehandlingen, når der modtages underretninger.

Som et særligt fokuspunkt for kvaliteten i sagsbehandlingen kan der peges på, at der går længere tid før forvaltningen reagerer på underretningerne, sammenholdt med sidste års undersøgelse.

5.2 Om undersøgelsen

Kvalitets- og Tilsynskontoret har gennemført en stikprøveundersøgelse om sagsbehandlingen i sociale børnesager med særligt fokus på, hvordan der i disse sager reageres på underretninger. Undersøgelsen er tilrettelagt i samarbejde med MR Børn og er en del af den statusundersøgelse, MR Børn gennemfører som opfølgning på resultaterne af "Undersøgelse af børnesager maj-juni 2006". Stikprøveundersøgelsens resultater kan give en indikation på, om de tiltag, der er iværksat i forhold til at kvalificere Socialforvaltningens håndtering af underretninger i børnesager, har haft en effekt.

5.3 Metode

Stikprøveundersøgelsen gennemføres overordnet efter samme metode, som "Undersøgelse af børnesager maj-juni 2006". Udvælgelsen af sagerne varierer, i det undersøgelsen 2007 kun omfatter sager oprettet på baggrund af underretninger modtaget i perioden 1.1.2007 til 1.8.2007. Undersøgelsen fra 2006 omfattede sager med underretninger i, som i forvejen var oprettet og dermed kendte i Socialforvaltningen. Dette har en betydning i forhold til sagernes karakter, hvilket igen har betydning for fortolkningen af resultaterne af undersøgelsen. Med dette forbehold in mente kan resultaterne fra de to undersøgelser sammenlignes.

Dataindsamling

I stikprøveundersøgelsen indgår 20 sager, mens undersøgelsen fra 2006 omfattede 51 sager med 151 underretninger i. Sagerne er udvalgt fra de centre, som deltog i den forrige undersøgelse – Østerbro, Amager, Valby og Vesterbro-Kgs. Enghave. I denne undersøgelse opgøres resultaterne ikke centervis på grund af det lille antal sager.

Analyse og resultater

Undersøgelsen tager form som en gennemgang af underretninger i enkeltsager. Det er journalen samt bilag i den enkelte sag, som udgør grundlaget for undersøgelsen. Resultaterne afspejler derfor udelukkende den sagsbehandling, som er blevet dokumenteret i sagerne.

Det skal bemærkes, at underretninger i denne undersøgelse omfatter henvendelser fra forældre, selvom underretninger i henhold til lovgivning ikke omfatter henvendelser fra forældre. Årsagen til at disse henvendelser alligevel indgår i undersøgelsen er et ønske om at vurdere sagsbehandlingen, når der kommer nye oplysninger i sagen – også selvom disse oplysninger kommer fra forældre.

Gennemgangen af sagerne er foretaget ud fra et registreringsskema, som gør det muligt systematisk at kategorisere og behandle data efterfølgende.

På baggrund af sagsgennemgangen får hver sag desuden en score. Vurderingen af sagsbehandlingen er sket ud fra følgende kriterier:

- Handles der på underretninger og handles der umiddelbart efter underretningen.
- Handles der helhedsorienteret (undersøges muligheder) og handles der målrettet (i forhold til behov).

Hver sag vurderes ud fra disse kriterier og scores efterfølgende på en skala fra 1-3, hvor

1 = God sagsbehandling

2 = Acceptabel sagsbehandling

3 = Mangelfuld sagsbehandling.

Sammenligning med undersøgelsen fra 2006

Ved sammenligning af resultaterne fra de to undersøgelser lægges vægt på at kunne konstatere udviklingen i følgende spørgsmål:

- Hvordan reageres der på underretningen, og hvilke evt. typer af foranstaltninger iværksættes (indhold)?
- Hvornår reageres der på underretningen, og hvornår iværksættes en evt. foranstaltning (tid)?
- Hvordan vurderes sagsbehandlingen samlet (score)?

6. Analyse og resultater

Analysen præsenteres i tre dele. Første del omhandler underretningerne generelt. Her præsenteres tabeller for de forskellige oplysninger, der er blevet registreret ved sagsgennemgangen. Der opsummeres ved fremstilling af en profil for den typiske sag.

Anden del fokuserer på generelle og konkrete karakteristika for tre grupper udvalgt ud fra følgende variable: 1) Score (1-3), 2) Overgreb mod barnet/ den unge, 3) Anden etnisk baggrund end dansk.

I analysens tredje del peges der på to temaer med betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen. Undervejs i analysen vil der blive refereret til sidste års undersøgelsesresultater, og i denne tredje del præsenteres en sammenfatning af udviklingen i resultaterne fra denne undersøgelse sammenholdt med undersøgelsen fra 2006.

6.1 Generelt om underretningerne

Der er i alt 28 underretninger fordelt på 20 sager. Som det fremgår af tabellen er der i 15 sager - svarende til 75 % - én enkelt underretning. Der er kun to sager med mere end to underretninger i.

Tabel 3: Antal underretninger pr. sag

Underretninger	Sager
1	15
2	3
3	1
4	1
Hovedtotal	20

Der er i gennemsnit færre underretninger pr. sag sammenholdt med sidste års undersøgelse. Det skyldes primært udvælgelsen af sager. I 2006 undersøgelsen var eksempler på sager med op til 12 underretninger i. Disse sager havde været oprettet, kendt og behandlet i forvaltningen gennem flere år.

Hvem underretter

De instanser, som hyppigst har sendt underretninger til Socialforvaltningen, er Den sociale døgnvagt samt skole.

Tabel 4: Hvem underretter

Hvem underretter	
Anden forvaltning	1
Anonym	2
Forældre	2
PPR	2
Sundhedsplejerske	2
Daginstitution	3
Læge	3
Opholds- /behandlingstilbud	3
Skole	4
Den Sociale Døgnvagt	6
Hovedtotal	28

Her er ingen markant forskel sammenholdt med sidste års undersøgelse.

Hvordan underrettes der

Mere end 70 % af underretningerne er indkommet skriftligt, mens cirka 20 % er blevet givet pr. telefon. Kun et fåtal har foretaget underretningen personligt.

Tabel 5: Underretningens form

Form	
Personligt møde	2
Pr. telefon	6
Skriftlig	20
Hovedtotal	28

Resultaterne svarer overens med billedet fra sidste år – dog ses en tendens til flere skriftlige underretninger, mens færre underretter pr. telefon.

Underretningens indhold

Knapt halvdelen af underretningerne vedrører omsorgssvigt (7) eller mistrivsel (6).

To underretninger fordelt på to sager omhandler vold i familien og to andre underretninger i samme sag omhandler seksuelt overgreb.

Tabel 6: Underretningens indhold

Indhold	
Mistrivsel og vold i familien	1
Skolegang og behov for indsats	1
Vidne til overgreb	1
Vold i familien	1
Kriminalitet	2
Omsorgssvigt og behov for indsats	2
Seksuelt overgreb	2
Social adfærd	2
Behov for indsats	3
Skolegang	3
Mistrivsel	5
Omsorgssvigt	5
Hovedtotal	28

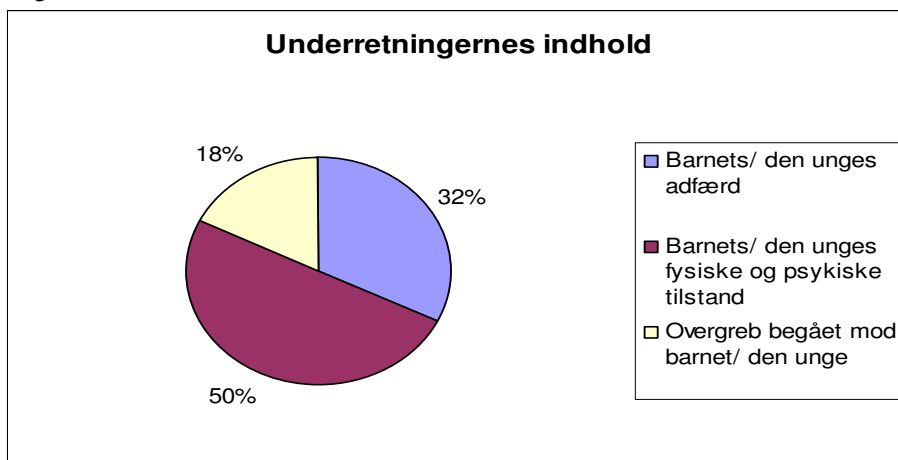
Sammenholdt med den tidligere undersøgelse er der færre underretninger om kriminalitet.

Indholdet af underretninger kan overordnet inddeles i tre kategorier:

- Barnets/ den unges adfærd
- Barnets/ den unges fysiske og psykiske tilstand samt
- Overgreb begået mod barnet/ den unge

Det skal bemærkes, at ved denne inddeling dækker ”overgreb” ud over vold i familien og seksuelt overgreb også, hvis barnet har været vidne til/ udsat for overgreb, fx overfald på gaden (1 underretning, se tabel ovenfor). Nedenfor illustreres fordelingen af underretninger på de tre kategorier.

Diagram 4:



Overordnet ser billedet ud som ved sidste års undersøgelse. Der ses lidt færre underretninger, som omhandler barnets/ den unges adfærd.

Handling/ reaktion på underretningen

Socialforvaltningen reagerer på alle underretninger, som indgår i undersøgelsen. Reaktionen er i første omgang typisk at kontakte forældrene. Det sker i alle sager på nær en enkelt. Her inddrages forældrene dog i det videre sagsforløb. Der iværksættes undersøgelsessag i 5 af sagerne.

Tabel 7: Handling/ reaktion på underretningen

Reaktion	
Drøfter i teamet og kontakter samarbejdspartnere	1
Kontakter den unge og forældre	1
Kontakter forældre og opretter undersøgelsessag	1
Undersøgelsessag i gang	1
Opretter undersøgelsessag	2
Kontakter familie	3
Kontakter forældre og hjemmebesøg	3
Kontakter forældre og samarbejdspartnere	3
Kontakter samarbejdspartnere	4
Kontakter forældre	9
Hovedtotal	28

Sammenholdt med sidste år viser undersøgelsen, at forvaltningen reagerer på alle underretninger. Billedet af at forældre inddrages er det samme, mens der er iværksat flere undersøgelsessager (25 % mod 10 % ved sidste undersøgelse).

Foranstaltninger iværksat på baggrund af underretning

Der er blevet iværksat foranstaltninger i 5 ud af de 28 underretninger fordelt på fire sager. Der er således ikke iværksat foranstaltninger i 80 % af sagerne. Der er tale om foranstaltninger i form af behandlingstilbud, familieanbringelse, økonomisk støtte til aktiviteter samt akutanbringelse.

Tabel 8: Iværksatte foranstaltninger

Foranstaltninger	Total
Akutanbringelse	1
Familieanbringelse	1
Økonomisk støtte til aktiviteter	1
Behandlingstilbud	2
Ingen foranstaltning	23
Hovedtotal	28

Resultatet er her markant forskelligt fra sidste år, hvor der kun var 30 % af sagerne, hvor ingen foranstaltninger blev iværksat. Dette skal ses i lyset af hvilke sager, som indgår i undersøgelserne. I denne sagsgennemgang er der tale om helt nye sager, hvor undersøgelsesperioden endnu ikke er afsluttet. Når der blev foranstaltet hyppigere i sagerne fra sidste års undersøgelse skyldes det sandsynligvis, at de fleste sager i forvejen blev behandlet og var kendt i Socialforvaltningen.

Tidslinje

Fra underretning til reaktion

I 46 % af underretningerne reagerer sagsbehandleren indenfor en uge. I to tilfælde går der længere tid end 3 måneder, før der reageres.

Tabel 9: Fra underretning til reaktion

Fra underretning til reaktion	
Indenfor en uge	13
Mellem 1-4 uger	9
Mellem 1-3 måneder	4
Mere end 3 måneder	2
Hovedtotal	28

Dette er en længere tidslinje end sidste års undersøgelse, hvor der blev reageret inden for en uge i 60 % af underretningerne. Det skal bemærkes, at det ikke er et krav, at forvaltningen reagerer indenfor en uge.

Fra underretning og reaktion til foranstaltning

For de fem underretninger, hvor der iværksættes en foranstaltning, sker dette i to tilfælde indenfor en uge, i to andre tilfælde mellem 1-3 måneder og i et tilfælde efter 3 måneder. Det gælder både i forhold tidslinjen fra underretning til foranstaltning og tidslinjen fra reaktion til foranstaltning.

Det er vanskeligt at sammenligne med resultaterne fra sidste års undersøgelse her, da der i dette års undersøgelse kun er blevet iværksat foranstaltninger på baggrund af 5 underretninger fordelt på 4 sager.

Vurdering af sagsbehandlingen

I 65 % af sagerne vurderes sagsbehandlingen til at være god (score 1). I 30 % af sagerne vurderes sagsbehandlingen til at være acceptabel (score 2), mens sagsbehandlingen i 2 ud af de 20 sager vurderes mangelfuld (score 3).

Dette svarer overens med niveauet for vurdering af sagsbehandlingen i sidste års undersøgelse.

Opsummering - Profil på den typiske sag

Den typiske sag kan med lige stor sandsynlighed omhandle en dansk familie eller end familie med anden etnisk baggrund end dansk. Der vil typisk én underretning i sagen. Det vil være Den sociale døgnvagt eller skole som foretager underretningen skriftligt. Underretningen omhandler typisk barnets/ den unges fysiske og psykiske tilstand, fx mistroivsel eller omsorgssvigt.

Forvaltningen vil reagere på underretningen ved sandsynligvis indenfor en uge men helt sikkert inden en måned at kontakte forældre angående underretningen. Der vil sandsynligvis ikke blive iværksat en foranstaltning på baggrund af underretningen. Sagsbehandlingen vil sandsynligvis blive vurderet til score 1, god sagsbehandling.

6.2 Udvalgte grupper – tværanalyse

I dette afsnit behandles en række udvalgte grupper på tværs af ovenstående beskrivelse af registreringer foretaget ved sagsgennemgangen. Der er 3 grupper inddelt ud fra følgende variable:

- Sagsbehandlingsniveau (score 1-3)
- Underretninger om overgreb mod barnet/ den unge
- Familier med anden etnisk baggrund end dansk

Den enkelte gruppe sammenholdes med det generelle billede, og der gives konkrete eksempler på de kriterier, sagerne er vurderet ud fra.

Sagsbehandlingsniveau (score 1-3)

Nedenfor behandles hver for sig de sager og underretninger, som er vurderet til god sagsbehandling (score 1), acceptabel sagsbehandling (score 2) samt mangelfuld sagsbehandling (score 3). Vurderingen af sagsbehandlingen er sket ud fra følgende kriterier:

- Handles der på underretninger og handles der umiddelbart efter underretningen.
- Handles der helhedsorienteret (undersøges muligheder) og handles der målrettet (i forhold til behov).

God sagsbehandling (score 1)

Det, som kendetegner sager vurderet til score 1 sammenholdt med det generelle billede er

- Familierne har i relativt højere grad anden etnisk baggrund dansk
- Der er en relativ stor andel af sager med kun en underretning
- Underretningen er relativt oftere foretaget af den sociale døgnvagt
- Tidslinjen fra underretning til reaktion er relativt kortere, det vil sige der reageres hurtigt
- Der er relativt mange meddelelses-/ henvendelsessager, det vil sige sager, som er passiveret efter forvaltningens reaktion på underretningen.

Generelt viser sagerne vurderet til score 1 eksempler på godt tværfagligt samarbejde og hurtig reaktion fra Socialforvaltningens side

I en sag vurderet til score 1 modtager Socialforvaltningen underretning fra Distriktpsikiatrisk Center om en gravid kvinde, der har en psykotisk lidelse. Fra starten af sagsforløbet er der tæt kontakt med borgeren, Distriktpsikiatrisk Center og børnefamilieteamet. Længere henne i graviditeten, er der også samarbejde med Bispebjerg hospital, spædbarnspsykiatrisk afdeling. Der er tæt opfølgning både før og efter fødslen med et godt tværfagligt samarbejde. Der indhentes oplysningerne løbende, og der noteres i journalen. Sagen vurderes derfor til en score 1.

Acceptabel sagsbehandling (score 2)

Det som kendetegner sager vurderet til score 2 sammenholdt med det generelle billede er:

- Der er en relativ stor andel af sagerne, hvor forældre underretter
- Underretningerne omhandler i relativt stort omfang barnets/ den unges adfærd

Generelt viser sagerne vurderet til score 2 eksempler på, at forvaltningen ikke handler umiddelbart efter underretningen, men at der fx går flere måneder. Samtidig indeholder flere af sagerne mere komplicerede problemstillinger, som i høj grad kræver godt samarbejde både på tværs af team i centret og med samarbejdspartnere.

I en sag vurderet til score 2 modtager Socialforvaltningen underretning fra en vuggestue, hvor der udtrykkes bekymring for et barns adfærd. Forældrene kommer først til samtale i forvaltningen 3 måneder efter modtagelse af underretningen. Fordi forvaltningen ikke handler umiddelbart efter modtagelsen af underretningen, vurderes sagen ikke til score 1. Dog er underretningens indhold ikke akut, og derfor vurderes sagen ikke til en score 3.

Mangelfuld sagsbehandling (score 3)

Da der kun er to sager vurderet til score 3, er det svært at sammenholde sagerne i forhold til det generelle billede.

Den ene sag i undersøgelsen, som omhandler mistanke om seksuelt overgreb, er vurderet til score 3 på grund af sagsbehandlers mangelfulde evne til at håndtere et svært emne, langsommelig sagsbehandling samt en tone overfor borgeren, som langt fra lever op til uskrevne regler om god forvaltningsskik og borgerservice.

I den anden sag vurderet til score 3 modtager Socialforvaltningen i løbet af to måneder tre underretninger fra PPR, skole og daginstitution. Underretninger omhandler et barn som mistrives. Barnets mor er psykisk syg, og ikke er i stand til at tage sig af barnet. Barnet bor hos sin far, som har fuld forældremyndighed. På grund af høje huslejeudgifter må faren arbejde meget. Når han er på arbejde, passes barnet af sin mor.

Socialforvaltningen har ind imellem underretningerne samtaler med faderen. Ved samtalerne med faren er sagsbehandler og far enige om, at hvis faren får billigere husleje, er problemerne løst og barnet vil trives. Sagen er givet en score 3, da der kun fokuseres på problemet med de høje huslejeudgifter. Der mangler en mere tilbundsående beskrivelse og vurdering af problemet. Dette kunne være med til at afdække, om de høje huslejeudgifter er det reelle problem.

Underretninger om overgreb

Der er 5 underretninger fordelt på 4 sager som vedrører overgreb. To af underretningerne, som forekommer i samme sag, omhandler seksuelt overgreb. To underretninger (i hver sin sag) omhandler vold i familien, mens en enkelt underretning omhandler en ung, som er vidne til et overfald. Sammenholdt med det generelle billede går der længere tid, før forvaltningen reagerer på underretninger i disse sager.

Sagen med underretninger om seksuelt overgreb er vurderet til score 3, men sagsbehandlingen i de øvrige sager med underretninger om overgreb er tilfredsstillende. Sammenholdt med sidste års undersøgelse vurderes sagsbehandlingen i sager med underretninger om overgreb imidlertid langt bedre.

Familier med anden etnisk baggrund end dansk

Der er 9 sager, hvor familien har anden etnisk baggrund end dansk. Det svarer til 45 % af alle sagerne. Der er i alt 10 underretninger i de 9 sager, det vil sige at der i en enkelt sag forekommer to underretninger. Familiernes etniske oprindelse er alle fra ikke-europæiske lande.

Det som kendetegner sager, hvor familien har anden etnisk baggrund end dansk, sammenholdt med det generelle billede er:

- Det er relativt ofte opholds-/ behandlingssteder som underretter
- Underretningen omhandler relativt ofte barnets/ den unges sociale adfærd, særligt skolegang
- I ingen af sagerne vurderes sagsbehandlingen at være mangelfuld

Sammenholdt med sidste års undersøgelse er der langt flere af sagerne, hvor familien har anden etnisk baggrund end dansk. Til gengæld vurderes sagsbehandlingen til at være bedre, ligesom underretningerne i langt mindre grad omhandler overgreb.

6.3 Temaer med betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen

Sagsgennemgangen har givet anledning til at pege på to temaer med betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen.

Hvornår reagerer forvaltningen på underretningen?

Der er 15 underretninger fordelt på 12 sager, hvor der går længere tid end en uge, før Socialforvaltningen reagerer på underretningen. Det skal bemærkes, at der ikke er et krav om, at forvaltningen skal reagere på en underretning indenfor en uge. Sagsbehandlingen er blevet vurderet ud fra de i undersøgelsen anvendte kriterier, se side 14.

Det er især ved underretninger, hvis indhold i undersøgelsen er kategoriseret som skolegang, barnets mistrosvsel samt overgreb, at forvaltningen ikke handler umiddelbart efter modtagelse af underretningen. Det gælder derimod ikke underretninger, hvis indhold er kategoriseret som forældrenes omsorgssvigt i forhold til barnet eller underretters påpegning af behov for indsats i forhold til barn/ familie.

I de sager, hvor der går længere tid end en uge, før der reageres på underretningen, ligger alle sager vurderet til score 2 og score 3. Derudover dækker gruppen også fem sager vurderet til score 1.

Når der ikke reageres umiddelbart på en underretning skal det ses i forhold til underrettningens indhold, hvor der kræves særlig hurtig reaktion – fx ved overgreb. Men undersøgelsen viser også underretninger, hvor indholdet ikke er akut, men hvor der alligevel går lang tid, fx op til 3 måneder, før forvaltningen reagerer. Det er således svært at pege på et entydigt billede af, hvilke sager det drejer sig om – og dermed få indikationer på hvorfor sagsbehandlingen trækker ud.

Sammenholdt med sidste års undersøgelse er tidslinjen fra underretning til reaktion blevet længere. Når der ikke reageres umiddelbart efter, at børnefamilieteamet har modtaget en underretning, er derfor et tema med betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen ved denne undersøgelse.

Journalisering

Generelt var journaliseringsstandarden acceptabel i de sager, som blev gennemgået i undersøgelsen. Det kan konstateres, at journalen i et vist omfang bliver brugt til at opsummere og dermed skabe overblik i sagen. Forbedringsmulighederne ligger i en mere aktiv brug af journalen ved at sagsbehandlerne skriver vurderinger i sagen tydeligt ind.

6.4 Konklusion

Nedenfor sammenholdes resultaterne fra sagsgennemgangen med sidste års undersøgelse. Sammenligningen skal som tidligere nævnt ses i lyset af, at sagsgennemgangen kun omfatter sager med nye underretninger i, mens sidste års undersøgelse omfattede sager med flere års forløb i Socialforvaltningen. Der kan peges på følgende udviklingstræk:

- Ved dette års sagsgennemgang har Socialforvaltningen reageret på alle underretninger
- Sagsbehandlingsniveauet er nogenlunde det samme som sidste års undersøgelse
- Andelen af familier med anden etnisk baggrund end dansk er relativt større – nemlig 45 % mod sidste års undersøgelse, der viste 30 %)
- Der er relativt færre underretninger i sagerne. Sidste år var der i gennemsnit 4 underretninger pr. sag, mens der i år i gennemsnit er 1 underretning pr. sag.
- Der er relativt færre underretninger, som omhandler barnets/ den unges adfærd – især er der forholdsvis få underretninger om kriminalitet
- Som sidste års undersøgelse viste, inddrager forvaltningen forældrene, når en underretning modtages
- Der oprettes relativt flere undersøgelsessager på baggrund af underretningerne – nemlig i 5 af de 20 sager.
- I sidste års undersøgelse blev der iværksat foranstaltninger i 64 % af sagerne, mens der i denne sagsgennemgang iværksættes foranstaltninger i 20 % af sagerne – svarende til 5 sager.
- Der er relativt færre tilfælde, hvor sagsbehandleren reagerer på underretningerne indenfor end uge – nemlig 46 % sammenholdt med 60 % sidste år. Tidslinjen fra underretning til reaktion er dermed blevet længere. Det skal i den forbindelse bemærkes, at det ikke er et krav, at forvaltningen reagerer inden for en uge.

7. Konklusion på den samlede statusundersøgelse

Det vurderes, at resultaterne af den samlede statusundersøgelsen er tilfredsstillende. Af spørgeskemaundersøgelsens resultater kan det konkluderes, at en række tiltag er sat i gang for at

understøtte håndteringen af underretninger, og at sagsbehandlerne generelt set har taget tiltagene til sig. Dette ses blandt andet ved, at retningslinjerne er kendt af langt de fleste sagsbehandlere, ligesom størstedelen mener, at retningslinjerne er et anvendeligt arbejdsredskab, der understøtter en bedre sagsbehandling. Knap $\frac{3}{4}$ af de adspurgte sagsbehandlere er således tilfredse med retningslinjerne. Endvidere mener størstedelen af sagsbehandlerne, at den nye struktur giver børnefamilieteamet bedre forudsætninger for at håndtere underretninger. De foreløbige resultater af Lean - processerne i Brønshøj/Husum peger på, at der er blevet implementeret en række tiltag og virkemidler, som understøtter et systematisk sagsforløb. Samtidig vurderes det, at Lean medvirker til, at arbejdsprocesserne i Brønshøj/Husum bliver mere gennemsigtige og effektive.

Ud fra resultaterne af sagsgennemgangen kan det konkluderes, at Socialforvaltningen i modsætning til sidste års undersøgelse har reageret på samtlige underretninger. Herudover inddrages forældrene i sagsbehandlingen, når børnefamilieteamene modtager underretninger. Overordnet set er resultaterne af sagsgennemgangen tilfredsstillende, hvad angår niveau for sagsbehandlingen ud fra den angivne score 1-3. Dette er nogenlunde overensstemmende med sagsbehandlingsniveauet ved sidste års undersøgelse.

På baggrund af statusundersøgelsens resultater er der således grund til at antage, at Socialforvaltningens iværksatte tiltag medvirker til at understøtte håndteringen af underretninger.

8. Bilag

Spørgsmål om retningslinjernes anvendelighed

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
Jeg mener, at retningslinjerne er med til at understøtte en bedre sagsbehandling.	Helt enig	22
	Enig	63
	Hverken enig eller uenig	15
	Uenig	0
	Meget uenig	0
	Ved ikke	0
	Total	100
Jeg mener, at retningslinjerne bidrager til at skabe mere ensartede sagsbehandlingsrutiner i teamet.	Helt enig	10
	Enig	71
	Hverken enig eller uenig	12
	Uenig	5
	Meget uenig	0
	Ved ikke	2
	Total	100
Jeg mener, at retningslinjerne er med til at gøre det tydeligt, hvem der har ansvar for hvad, når børnefamilieteamet modtager en underretning.	Helt enig	17
	Enig	63
	Hverken enig eller uenig	20
	Uenig	0
	Meget uenig	0
	Ved ikke	0
	Total	100
Retningslinjerne er med til at give mig overblik over tidsfristerne ved håndtering af underretninger i børnesager.	Helt enig	10
	Enig	59
	Hverken enig eller uenig	27
	Uenig	2
	Meget uenig	0
	Ved ikke	2
	Total	100
N= 41		

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
I hvor høj grad mener du, at tidsfristerne i forbindelse med håndtering af underretninger kan være svære at overholde.	I meget høj grad	26
	I høj grad	36
	Hverken/ eller	17
	I mindre grad	15
	Slet ikke	2
	Ved ikke	4
	Total	100
N=47		

Spørgsmål om den nye struktur i børnefamilieteamene

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
Jeg mener, at den nye struktur i børnefamilieteamet giver teamet bedre forudsætninger for at håndtere underretninger	Helt enig	34
	Enig	36
	Hverken enig eller uenig	13
	Uenig	9
	Meget uenig	6

	Ved ikke	2
	Total	100
Jeg mener, at den nye struktur i børnefamilieteamet gør det tydeligt, hvem der har ansvar for hvad, når børnefamilieteamet modtager en underretning.	Helt enig	23
	Enig	43
	Hverken enig eller uenig	21
	Uenig	9
	Meget uenig	2
	Ved ikke	2
	Total	100
Jeg mener, at den nye struktur i børnefamilieteamet understøtter en bedre sagsbehandling generelt.	Helt enig	15
	Enig	21
	Hverken enig eller uenig	40
	Uenig	17
	Meget uenig	4
N=47	Ved ikke	2
	Total	100

Spørgsmål vedrørende inddragelse af børn og forældre

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
Børnefamilieteamet inddrager børn og forældre i behandlingen af underretninger	I meget høj grad	51
	I høj grad	47
	I mindre grad	0
	Slet ikke	0
	Ved ikke	0
	Total	100
Jeg inddrager børn og forældre i behandlingen af underretninger	I meget høj grad	60
	I høj grad	40
	Hverken / eller	0
	I mindre grad	0
	Slet ikke	0
	Ved ikke	0
Børnefamilieteamet inddrager børn og forældre i det videre sagsforløb	I meget høj grad	45
	I høj grad	49
	Hverken/ eller	4
	I mindre grad	0
	Slet ikke	0
	Ved ikke	2
Jeg inddrager børn og forældre i det videre sagsforløb	I meget høj grad	51
	I høj grad	43
	Hverken / eller	2
	I mindre grad	2
	Slet ikke	2
	Ved ikke	0
	Total	100

Opfølgning på udvalgte temaer.

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
I hvor høj grad mener du at underretninger fra daginstitutioner og skoler indeholder mangelfulde	I meget høj grad	17
	I høj grad	45

oplysninger om barnet? N=47	Hverken / eller	19
	I mindre grad	19
	Slet ikke	0
	Ved ikke	0
	Total	100

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
I hvor høj grad mener du, at sager der bliver overdraget fra andre bydele indeholder mangelfulde oplysninger? N=47	I meget høj grad	9
	I høj grad	17
	Hverken / eller	45
	I mindre grad	21
	Slet ikke	0
	Ved ikke	9
	Total	100

Spørgsmål	Svarkategori	Procent
I hvor høj grad mener du, at det er svært at håndtere underretninger om tabubelagte emner (ex. vold, incest)?	I meget høj grad	2
	I høj grad	21
	Hverken / eller	19
	I mindre grad	36
	Slet ikke	21
	Ved ikke	0
	Total	100
I hvor høj grad mener du, at det kan være svært at have øje for 'de stille børn' i familier med flere børn, hvor der foreligger en underretning? N=47	I meget høj grad	11
	I høj grad	38
	Hverken / eller	13
	I mindre grad	28
	Slet ikke	11
	Ved ikke	0
	Total	100