

Socialfaglig gennemgang af bevillingssager på det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1. Formål	3
1.2. Sager omfattet af gennemgangen	3
1.3. Metode og tilgang	4
2. Sagsgennemgang	6
2.1. Gennemgåede bevillingssager	6
2.2. Grundlaget for administration af bevillingssager	7
2.3. Sagsoplysninger i børnesager	11
2.4. Handleplan og børnesamtale	19
2.5. Foranstaltninger og økonomiske ydelser	26
2.6. Afgørelse	30
2.7. Opfølgning	32

1. Indledning

Hjørring Kommune har anmodet Deloitte om at foretage en socialfaglig gennemgang af 100 bevillingssager på det specialiserede børne- og ungeområde, hvor der i gennemgangen skal være fokus på processerne i sagsbehandlingen.

Sagsgennemgangen er en del af den udviklingsproces, som er igangsat på Det Specialiserede Område, og har til formål at være en del af det vidensgrundlag, der skal ligge til grund for en fremtidig håndtering af sagsbehandlingen.

Den socialfaglige gennemgang er således igangsat med henblik på læring i organisationen og som en del af en større omlægningsproces.

1.1. Formål

Formålet med den socialfaglige sagsgennemgang har overordnet været at undersøge og afdække:

- Styrker og udviklingspotentialer i det daglige, faglige sagsarbejde.
- Hensigtsmæssige og uhensigtsmæssige snitflader i organisationen og hvorledes disse influerer sagsarbejdet.
- Målrkning af faglige indsatser i enkeltsager.
- Mulighederne for optimering, under hensyn til enkeltsagens beskaffenhed og bedste faglige indsats.
- Hvor langt organisationen er i forhold til implementering af det politisk vedtagne serviceniveau og anbringelsespolitikken.

Ovenstående fokuspunkter er undersøgt og vurderet i relation til hensigtsmæssig sagsprogression, lovmedholdelighed og dokumenteret socialfagligt grundlag for de sagsbehandlingsskridt og handlinger, der enten allerede er iværksat eller som påtænkes iværksat. Der har tillige været fokus på, om der i den enkelte sag igennem den indledende sagsbehandling er skabt grundlag for en sagsbehandlingsproces, der kan medvirke til sikring af, at der rettidigt og socialfagligt kvalificeret kan foretages lovpligtige opfølgninger, herunder vurderinger af målopfyldelse af allerede iværksatte foranstaltninger og tilbud efter Servicelovens bestemmelser.

I sagsgennemgangen har der derudover været fokus på, hvorledes de lovpligtige redskaber som eksempelvis børnefaglige undersøgelser, handleplaner, afholdelse af børnesamtaler, praksis for behandling af underretninger og lovpligtige opfølgninger mv. er omsat på enkeltsagsniveau.

1.2. Sager omfattet af gennemgangen

I samarbejde med de faglige konsulenter i Specialcentret er der udvalgt minimum 2 tilfældige sager fra hver sagsbehandler i henholdsvis Visitationen, Forebyggelsesspecialet og fra Handicapspecialet. Sagerne er udvalgt ud fra ajourførte sagslister fra december måned 2012 og er udvalgt således, at sagerne udgør et repræsentativt udsnit af den enkelte sagsbehandlers sagsstamme og samtidig er dækkende i forhold til indsatser og tilbud efter Servicelovens bestemmelser.

1.3. Metode og tilgang

Forud for sagsgennemgangen har Deloitte konsulenter foretaget en overordnet vurdering af det samlede grundlag for administrationen af bevillings-sager på det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune. Fokus har særligt været på den ledelsesmæssige implementering og omsætning af:

- Den besluttede sammenhængende børnepolitik.
- Den vedtagne anbringelsespolitik for 2011 til 2014.
- De politisk vedtagne serviceniveaubeskrivelser for foranstaltninger på området for udsatte børn og unge.
- De politisk vedtagne bevillings- og kompetenceregler.
- De besluttede standarder for sagsbehandlingen fra henholdsvis 2009 og 2011.

Endelig har Deloitte konsulenter vurderet status på den ledelsesmæssige implementering af anbefalinger fra tidligere analyser af det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune, herunder Deloitte's indledende analyse fra KeK-projektet.

Sagsgennemgangen har på enkeltssagsniveau omfattet alt tilgængeligt materiale i SBSYS og i enkeltstående tilfælde også materialer, der har været tilgængeligt i DUBU (**D**igitalisering – **U**dsatte **B**ørn og **U**nge).

Forinden sagsgennemgangen har Deloitte konsulenter drøftet de udvalgte sager med sagsbehandlerne således, at den enkelte sagsbehandler har haft mulighed for at beskrive status og særlige forhold i den enkelte sag. I drøftelsen af den enkelte sag har sagsbehandlerne tillige haft mulighed for at viderebringe viden og refleksioner, der indgår i sagen, men som ikke har været dokumenteret i selve sagen.

Sagsgennemgangen af de enkelte sager har taget afsæt i en fast skabelon, hvor der har været et særligt fokus på børnefaglige undersøgelser, handleplaner, faglige opfølgninger, anvendte foranstaltninger og indhentede oplysninger mv. Sagsgennemgangen har således omfattet alle dele af sagsbehandlingen fra sagsoplysning i Visitationen til afgørelse om bevilling af økonomiske ydelser, foranstaltninger og tilbud efter Servicelovens bestemmelser i Forebyggelsesspecialet / Handicapspecialet til opfølgning på bevilgede økonomiske ydelser og iværksatte foranstaltninger og tilbud.

Resultaterne fra sagsgennemgangen på enkeltssagsniveau er opsamlet i status- og handlingsnotater, hvor Deloitte konsulenter har omsat de konkrete fund til anbefalinger til målrettede handlinger og sagsbehandlingsskridt, som vurderes at være hensigtsmæssige for at understøtte progressionen i den enkelte sag. Status- og handlingsnotaterne indeholder tillige en beskrivelse

af de metoder og værktøjer, der med fordel vil kunne tages i anvendelse i den fremadrettede sagsbehandling.

De enkelte status- og handlingsnotater er overleveret til og drøftet med den enkelte sagsbehandler i relation til de konstaterede fund og omsætning af anbefalinger til fremadrettede hensigtsmæssige handlinger og sagsbehandlingskridt. Med henblik på at sikre tværgående læring har de faglige konsulenter i Specialcentret deltaget i overleveringen og drøftelsen af status- og handlingsnotaterne ved den enkelte rådgiver.

Status- og handlingsnotaterne er afslutningsvis udleveret til og drøftet med ledelsen.

2. Sagsgennemgang

I dette kapitel beskrives gennemgangen af de 100 bevillingssager på det specialiserede børne- og ungeområde. I kapitlet gives der først et overblik over de sager, der har været omfattet af gennemgangen samt resultaterne af Deloitte's vurdering af grundlaget for administrationen af bevillingssager på det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune.

Herefter beskrives resultaterne af sagsgennemgangen i relation til hele sagsforløbet fra sagsoplysning over udarbejdelse af handleplaner og afgørelse om tildeling af ydelser og foranstaltninger til den efterfølgende opfølgning. Kapitlet afsluttes med en overordnet beskrivelse af de samlede resultater af sagsgennemgangen.

2.1. Gennemgåede bevillingssager

De 100 bevillingssager, der har været omfattet af gennemgangen, er udvalgt i Forebyggelsesafsnittet og Handicapafsnittet. Af nedenstående tabel fremgår det, hvordan bevillingssagerne er fordelt på sagstyper.

Sagstyper	Antal sager
Merudgifter efter Servicelovens § 41	21
Tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42	17
Foranstaltninger efter Servicelovens kapitel 11 og 12	44
Anbringelser efter Servicelovens kapitel 11 og 12	18
I alt	100

2.2. Grundlaget for administration af bevillingssager

Den faglige ledelse spiller en væsentlig rolle for de rammer og vilkår, som sagsbehandlingen på det specialiserede børne- og ungeområde varetages under, og det er et ledelsesansvar at sikre, at der er etableret et grundlag for administrationen af bevillingssager, der afspejler de politiske og ledelsesmæssige forventninger til medarbejderne i forhold til lovmedholdelighed, ensartethed og kvalitet i sagsbehandlingen. Ledelsen er samtidig ansvarlig for, at de udmeldte forventninger til sagsbehandlingen efterleves af medarbejderne i det daglige sagsarbejde.

Deloitte har overordnet vurderet, om der ledelsesmæssigt er sket en omsætning og implementering af vedtagne politikker og serviceniveauer til medarbejderniveauet og dermed til det daglige faglige sagsarbejde. Resultaterne af denne overordnede vurdering af grundlaget for administrationen af bevillingssager på det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune viser:

- At de politisk vedtagne serviceniveaubeskrivelser for det specialiserede børne- og ungeområde **ikke** er blevet implementeret af ledelsen i driften, og at medarbejderne i deres myndighedsudøvelse derfor kun meget sporadisk anvender serviceniveaubeskrivelserne i sagsbehandlingen. Der har været foretaget tilløb til implementering og opfølgning af de foreliggende serviceniveaubeskrivelser i en overordnet planlægning, men der er ikke sket yderligere.
- At de politisk vedtagne serviceniveaubeskrivelser for det specialiserede børne- og ungeområde **ikke** er blevet implementeret af ledelsen i forhold til leverandørsiden (Kløvergården), og at medarbejderne derfor ikke ses at anvende de vedtagne serviceniveaubeskrivelser. Tilsvarende har ledelsen ikke sikret, at der er udarbejdet et katalog, der dækker de ydelser, som Kløvergården leverer efter Servicelovens bestemmelser til myndighedsniveauet på det specialiserede børne- og ungeområde.
- At de politisk vedtagne bevillings- og kompetenceregler **ikke** er ajourført og opdateret til gældende lovgivning fra 1. januar 2011.
- At de besluttede standarder for sagsbehandlingen fra henholdsvis 2009 og 2011, der er en del af den sammenhængende børnepolitik, *kun i meget begrænset omfang* er blevet ledelsesmæssigt omsat til og implementeret som konkrete faglige værktøjer, standarder og metoder til at understøtte den enkelte medarbejder i sagsbehandling.
- At der **ikke** foreligger beskrivelser af rolle- og ansvarsfordelingen imellem myndighedssiden i Forebyggelses- og Handicapspecialet og leverandørsiden på Kløvergården og i Anbringelsesspecialet i forhold til en entydig adskillelse af myndigheds- og leverandøropgaverne.
- At der **ikke** foreligger interne faglige retningslinjer, der beskriver de ledelsesmæssige forventninger til kvalitet og indhold i medarbejdernes sagsarbejde med helt centrale elementer som f.eks.:
 - Børnefaglige undersøgelser efter Servicelovens § 50.

”Forankring af børnepolitik og standarder er meget begrænset. Det er indtrykket at hverken børnepolitikens overordnede mål eller standardernes mere konkrete mål og metoder spiller den store rolle på sagsbehandler niveau.

Sagsbehandlerne giver udtryk for at kende til standarderne men de benytter dem kun i begrænset omfang. Hverken standarder eller mål er forankret i metoder på dette område.

Der mangler forankring af mål i praksis i de redskaber som anvendes af sagsbehandlerne.

Der kan være behov for at tydeliggøre ansvars- og opgaveplacering herunder med en mere entydig adskillelse af myndigheds- og leverandøropgaverne”.

Citat fra Deloitte's indledende analyse fra KeK projektet i Hjørring Kommune fra april 2009.

”Det anbefales at der i forbindelse med udvikling af området arbejdes på at gennemføre allerede vedtagne procedurer. Det anbefales at der besluttes en model for løbende ledelsestilsyn og at tilsynet fremadrettet dokumenteres.

Det er en ledelsesmæssig udfordring at sikre synlig og præcise prioriteringer således at der både handles og følges op med dokumentation-

Det anbefales at der foretages tydelige ledelsesmæssig prioritering og disse følges op med en handleplan for strategier i forhold til at overholde lovmedholdelig og kvalitet i sagsbehandlingen.

Citat fra rapporten vedrørende udvidet forvaltningsrevision fra 2008.

- Handleplaner efter Servicelovens § 140.
- Børnesamtaler efter Servicelovens § 48.
- Opfølgninger efter Servicelovens § 148 stk. 2 og § 70.
- Journalføring og dokumentation i SBSYS.
- At der **ikke** er foretaget ledelsestilsyn i overensstemmelse med de besluttede standarder for sagsbehandlingen fra henholdsvis 2009 og 2011, hvoraf det fremgår, at ”*evalueringen af de opstillede mål foregår som led i det systematiske ledelsestilsyn, der foretages efter konkrete retningslinjer udarbejdet af Børne- og familiechefen*”.
 - At der **ikke** er foretaget et fagligt ledelses- og kvalitetstilsyn af bevillingssagerne i Forebyggelsesafsnittet.
 - At der *kun i meget begrænset omfang* i 2011 og i februar måned 2013 er foretaget et fagligt ledelses- og kvalitetstilsyn af bevillingssager i Handicapspecialet og i Visitationen.
 - At der **ikke** er foretaget et fagligt ledelsestilsyn af kvaliteten af den indsats, der leveres i bevillingssager, der er visiteret til Kløvergården som et led i en foranstaltning efter Servicelovens bestemmelser.
 - At der **ikke** er foretaget et fagligt ledelses- og kvalitetstilsyn af de bevillingssager, der er visiteret til Anbringelsesspecialet som et led i en foranstaltning efter Servicelovens bestemmelser.

Afslutningsvis har Deloitte vurderet status på den ledelsesmæssige implementering af anbefalinger fra tidligere analyser af det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune, herunder særligt Deloitte's indledende analyse fra KeK-projektet fra 2009 og rapporten vedrørende udvidet forvaltningsrevision fra 2008. Resultaterne af denne vurdering viser, at helt centrale anbefalinger fra KeK-projektet og fra den udvidede forvaltningsrevision **ikke** er blevet ledelsesmæssigt implementeret på det specialiserede børne- og ungeområde.

Efter Deloitte's opfattelse er det yderst kritisabelt, at der ledelsesmæssigt ikke har været udvist tilstrækkeligt initiativ og ansvarlighed i retning af at få omsat og implementeret de vedtagne politikker og serviceniveauer til et fagligt administrationsgrundlag, der afspejler de politiske og ledelsesmæssige forventninger til medarbejderne i forhold til lovmedholdelighed, ensartethed og kvalitet i sagsbehandlingen.

Det er Deloitte's vurdering, at ledelsens manglende initiativ og ansvarlighed har haft og fortsat har negativ betydning for medarbejdernes muligheder for efterlevelse af lovgivning i sagsarbejdet og for den enkeltes muligheder for at tilegne sig en sikker faglig omsætning og udmøntning af såvel politisk vedtagne standarder, som lovpligtige metodikker til understøtning af progression og målretning i sagsarbejdet. Gennem vores interviews med medarbejderne

har disse givet udtryk for et ønske om tydelig ledelse, som retningsgivende for kvaliteten i sagsbehandlingen og en positiv tilgang til at der skabes forandringer gennem konkrete handlinger.

Anbefalinger – grundlaget for administration af bevillings-sager

På baggrund af resultaterne af sagsgennemgangen anbefales det:

- At der udarbejdes et fuldt dækkende og operationelt administrations- og styringsgrundlag for samtlige områder på det specialiserede børne- og ungeområde, herunder også i forhold til de interne leverandører (Kløvergården og Anbringelsesspecialet) der som minimum indeholder følgende elementer:
 - En beskrivelse af *arbejdsprocesser og sagsgange* indenfor de enkelte driftsområder / foranstaltnings- og bevillingstyper, hvoraf snitfladerne, relationerne og forventningerne mellem relevante fagpersoner og enheder, der er aktører i sagsprocessen fastlægges.
 - En *opgavebeskrivelse* der indenfor de enkelte driftsområder / Foranstaltnings- og bevillingstyper tydeligt beskriver opgavens karakter samt hvilke lokalpolitiske og ledelsesmæssige forventninger og krav, der er til opgaveløsningen. Dette med udgangspunkt i gældende lovgivning og principielle afgørelser fra Ankestyrelse – her kan de beskrevne serviceniveauprioriteringer nævnes som et eksempel på et element, der skal forankres i opgavebeskrivelserne og omsættes til et operationelt niveau.
 - En specifik beskrivelse af *rolle- og ansvarsfordelinger* mellem involverede driftsområder og fagpersoner – her kan f.eks. nævnes rolle og ansvarsfordelingerne mellem Handicapspecialet og lønkontoret i forbindelse med indberetninger og opfølgninger på tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42, rolle og ansvarsfordelingen ved fastsættelse af og opfølgning på vederlag til aflastnings- og plejefamilier, samt rolle- og ansvarsfordeling mellem myndighed i Forebyggelsesspecialet / Handicapspecialet og Kløvergården i forbindelse med familiebehandling efter Servicelovens § 52 stk. 3.
 - En beskrivelse af forventningerne til brugen af de lovpligtige *redskaber og værktøjer*. Her kan som eksempler nævnes forventningerne til, hvorledes den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50 som fast praksis skal opdateres som led i den lovpligtige opfølgning, på hvilken måde sikres der struktur vedrørende form, indhold og hyppighed ved børnesamtalerne, hvorledes sikres der kvalitet i de løbende lovpligtige opfølgninger og endelig, hvorledes sikres der kvalitet i arbejdet med handleplaner og målopfyldelse i forbindelse med opfølgning på iværksatte foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.
 - At det ledelsesmæssigt **prioriteres**, at der tilrettelægges et fast struktureret og systematisk ledelsestilsyn, der i struktur og omsætning bliver ensartet både for myndighedsdelen (Forebyggelsesspecialet / Handicapspecialet) og leverandørdelen (Kløvergården og Anbringelsesspecialet).

- At det ledelsesmæssigt **prioriteres**, at de politisk vedtagne serviceniveaubeskrivelser fagligt operationaliseres og implementeres i det daglige sagsarbejde.

Deloitte skal anbefale, at den enkelte sagsbehandler instrueres i anvendelsen af de vedtagne standarder, såvel de politiske som de der vedrører retningslinjer for den daglige sagsadministration i øvrigt. Dette gennem en læringsbaseret tilgang, hvor der tages afsæt i de bevillingssager, den enkelte medarbejder er ansvarlig for. Det er Deloitte's erfaring, at medarbejderne opnår langt større forståelse for og indsigt i de enkelte administrationsværktøjer, ligesom der opnås større ansvarlighed i anvendelsen af de faglige metoder og værktøjer, som eksempelvis den børnefaglige undersøgelse og udarbejdelsen af handlingsplaner, når undervisningen sker konkret casebaseret med udgangspunkt i medarbejderens egne bevillingssager.

2.3. Sagsoplysninger i børnesager

Den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50

Det er kommunens ansvar, at en sag bliver tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse, uden dog at sagen overbelyses. På det specialiserede børne- og ungeområde er der et særligt krav til, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50 i sager, hvor det må antages at et barn/en ung har behov for særlig støtte efter Servicelovens kapitel 11 og 12.

Undersøgelsen efter Servicelovens § 50 skal være afsluttet senest 4 måneder efter, at der er truffet afgørelse om, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse.

Det er en forudsætning for, at der kan iværksættes foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3, at der er udarbejdet en børnefaglig undersøgelse. I ganske særlige tilfælde kan der igangsættes foranstaltninger sideløbende med, at der udarbejdes en børnefaglig undersøgelse.

Den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50 skal indeholde en undersøgelse af følgende forhold:

- **Udvikling og adfærd**, herunder en vurdering af om barnets udvikling og adfærd påvirkes på en uhensigtsmæssig måde, der kan danne grundlag for særlig støtte efter Servicelovens § 52 stk. 3, og om barnet eller den unge er i besiddelse af ressourcer til at overvinde det. Ved belysning af barnets udvikling og adfærd skal kommunen anlægge faglige beskrivelser og vurderinger af blandt andet barnets / den unges kognitive, sociale og motoriske udvikling.
- **Familieforhold**, herunder en vurdering af familiens og netværkets sammensætning, sociale og økonomiske forhold, forældrenes omsorgsevne og eventuelle problemer med misbrug og helbred mv. Dette er nødvendigt for at forstå barnets / den unges behov for støtte og for at få afdækket de eventuelle ressourcer, der kan indgå i støtten til barnet. Det er også vigtigt at få afdækket barnets eller den unges relationer til søskende, forældre, som ikke har del i forældremyndigheden, bedsteforældre og andre personer i netværket, med henblik på at hjælpe barnet / den unge til at bevare vigtige relationer under en evt. anbringelse udenfor hjemmet.
- **Skoleforhold**. Barnets skolegang er meget central - den spiller for det første en stor rolle for barnets / den unges sociale liv her og nu og fylder således en stor del af barnets / den unges hverdag. Men den spiller også en vigtig rolle i muligheden for, at barnet / den unge kan få et godt liv og f.eks. klare sig på arbejdsmarkedet. Der skal derfor fokuseres på, hvordan man støtter skolegangen og under en evt. anbringelse fokuserer på sammenhæng imellem skoleforløbet og det senere uddannelsesforløb. Man skal derfor afdække, hvordan barnet fungerer fagligt og socialt, og der skal ved evt. foranstaltninger tages højde for skoleforholdene.
- **Sundhedsforhold**. Barnets / den unges sundhedsforhold skal indgå i undersøgelsen, fordi sundhedsmæssige problemer i sig selv kan give dårligere livskvalitet og spille sammen med og forværre de sociale pro-

blemer. Det kan være barnets vækst og udvikling, der ikke er alderssvarende, vaccinationer og almindelige lægeundersøgelser kan mangle, fejl-
agtig ernæring, overvægt, allergier og astma. Der kan også hos unge
være tale om misbrug af alkohol og euforiserende stoffer mv.

- **Fritidsforhold og venskaber.** Mangler på disse områder kan føre til isolation og ensomhed, medens de omvendt kan være nogle af de bedste ressourcer for børn / unge med mange problemer. Perspektiver i form af nyttige netværk og gode rollemodeller er særdeles vigtigt at beskrive og vurdere.
- **Andre relevante forhold** kan være aktuelle, da ovennævnte ikke er udtømmende angivet. Der kan eksempelvis være tale om kulturelle problemstillinger, økonomi, langvarig arbejdsløshed og konflikter hos og mellem forældrene, som giver problemer for børnene / de unge.

Det skal ud fra beskrivelsen af de nævnte 6 forhold vurderes, om der er potentielle ressourcer, som blokeres af forskellige former for barrierer, og afdækkede barrierer beskrives grundigt. Det vurderes endelig, om afdækkede barrierer kan nedbrydes helt eller delvist ved iværksættelse af foranstaltninger efter Servicelovens § 52, og hvordan de samlede ressourcer herefter vil være. Vurderingerne skal understøttes med socialfaglige forklaringer og præmisser fra beskrivelsen.

Hvis et eller flere af de 6 forhold i den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50 ikke findes relevant i den konkrete sag, skal det i den enkelte sag kort begrundes, hvorfor enkelte forhold ikke indgår i undersøgelsen.

Dokumentation af den børnefaglige undersøgelse

Den børnefaglige undersøgelse spiller en afgørende rolle i sagsbehandlingen i forhold til at sikre, at sagsbehandleren har de relevante oplysninger om barnets / den unges behov og problemer i forhold til at kunne iværksætte de rigtige foranstaltninger efter Servicelovens bestemmelser. Som tidligere nævnt er det samtidig også en forudsætning, at der forud for iværksættelse af foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3 foreligger en børnefaglig undersøgelse.

Deloitte's sagsgennemgang har omfattet 62 bevillingssager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3 og dermed er omfattet af det lovgivningsmæssige krav om, at der skal foreligge en børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50.

Resultaterne af Deloitte's sagsgennemgang viser, at der i 8 bevillingssager (13 %) foreligger en børnefaglig undersøgelse, der lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 50.

I 13 af bevillingssagerne (21 %) er der ikke udarbejdet ikke en børnefaglig undersøgelse.

I de øvrige 41 bevillingssager (66 %) er det Deloitte's vurdering, at undersøgelsesmateriale i sagerne ikke lever op til de lovgivningsmæssige krav til

”Både Deloitte's sagsgennemgang og fokusgruppen med sagsbehandlere peger på, at de typiske udfordringer i sagsbehandlingen handler om udredninger af sager i form af § 50 undersøgelser. Således mangler ca. 30 procent af sagerne en § 50 undersøgelse”

Citat fra Deloitte's indledende analyse fra KeK projektet i Hjørring Kommune fra april 2009.

den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50. I de 41 sager er de børnefaglige undersøgelser så mangelfulde, at beskrivelserne af de tidligere nævnte 6 forhold ikke danner et grundlag, der kan give et overblik over barnets/den unges og familiens problemer og behovet for foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3. Der skal særligt fremhæves følgende væsentlige mangler i undersøgelsesgrundlaget:

- At den børnefaglige undersøgelse i mange tilfælde alene er udarbejdet som "kladde" og kun består af faktuelle beskrivelser uden, at der er foretaget faglige vurderinger eller udarbejdet konklusioner.
- At den børnefaglige undersøgelser i mange tilfælde er påbegyndt for år tilbage, men fortsat ikke er afsluttet.
- At den børnefaglige undersøgelse ikke ses anvendt som et processuelt redskab, der både skal sikre en socialfaglighed med opfyldelse af den lovmæssige ramme og samtidig bidrage til, at barnet/den unge og forældrene inddrages og oplever sig som en del af erkendelses- og læreprocessen i undersøgelsesforløbet.
- At den børnefaglige undersøgelse er udarbejdet med fokus på mindre indgribende foranstaltninger end de foranstaltninger, der er iværksat efter Servicelovens § 52 stk. 3.
- At der ikke er overvejelser omkring genoptagelse af børnefaglige undersøgelser, når der fortsat modtages underretninger på barnet/den unge under et forløb, hvor der er iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.
- At børnefaglige undersøgelser, der er påbegyndt i Visitationen og er visiteret videre til Forebyggelsesafsnittet, ikke efterfølgende er færdiggjorte forinden, at der iværksættes foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.
- At de børnefaglige undersøgelser i vid udstrækning mangler en samlet faglig vurdering og konklusion.
- At barnet/den unge ikke ses inddraget og hørt i forbindelse med udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse.
- At forældres og netværks ressourcer ikke ses belyst i den børnefaglige undersøgelse.
- At faglige overvejelser omkring efterfølgende indsats ikke ses beskrevet, herunder om afdækkede barrierer kan nedbrydes helt eller delvist ved iværksættelse af foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3, og hvordan de samlede ressourcer herefter vil være.
- At foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3 igangsættes før en undersøgelse påviser, at barnet har et særligt behov for støtte.

Som tidligere beskrevet har Deloitte konstateret, at der ikke er foretaget et fagligt ledelses- og kvalitetstilsyn af bevillingssagerne på det specialiserede børne- og ungeområde. Den primære ledelsesmæssige indsats til sikring af, at der foreligger børnefaglige undersøgelser (og handleplaner) i bevillingssa-

gerne har derfor været forankret i Faglig Forum, der er et ledelsesrum bestående af lederen af Forebyggelsesspecialet, lederen af Handicapspecialet, lederen af Anbringelsesspecialet og lederen af Kløvergården. Formålet med Faglig Forum har været, at sikre der sker faglige drøftelser og træffes afgørelser på bevillinger, der ligger udover rådgivernes egen kompetence og samtidig sikre:

- At der er ensartethed i sagsbehandling.
- At de socialfaglige drøftelser kvalificeres.
- At der er helhed og bredde i sagsbehandlingen.
- At økonomiaspektet medtænkes således, at den helhedsorienterede tilgang til området tilgodeses.
- At der gives plads til ledelsesmæssige refleksioner.

Af den beskrevne struktur for Fagligt Forum fremgår det, at alle sager med aflastning, anbringelse, døgnophold og efterværn efter Servicelovens bestemmelser skal indstilles til drøftelse i Fagligt Forum, og at der til **drøftelsesmøder** skal foreligge en foreløbig børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50. Foreløbig børnefaglig undersøgelse er defineret til "*når § 50 undersøgelsens data/oplysninger er indhentet og inden den endelige konklusion (inden den socialfaglige vurdering er færdiggjort).*"

Det fremgår videre af strukturen for Fagligt Forum, at det er en forudsætning for, at der kan træffes afgørelse på **bevillingsmøder** i Fagligt Forum, at der foreligger en børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50 og en handleplan efter Servicelovens § 140.

I forbindelse med Deloitte's sagsgennemgang er det konstateret, at Fagligt Forum på **bevillingsmøder** har truffet afgørelse om iværksættelse af foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3 uagtet, at forudsætningerne i form af henholdsvis børnefaglig undersøgelse og handleplan alene har forelagt i en foreløbig og ufærdig form, der indholdsmæssigt ikke lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 50 og § 140.

Det er tillige konstateret, at der ikke er foretaget ledelsesmæssige opfølgninger på, hvorvidt de ufærdige børnefaglige undersøgelser og handleplaner efterfølgende er blevet færdiggjort i umiddelbar forlængelse af **bevillingsmøder**.

Deloitte finder det særdeles kritisabelt, at ledelsen på bevillingsmøder i Fagligt Forum har truffet afgørelser om iværksættelse af foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3 uagtet, at de opstillede forudsætninger for, at der vil kunne træffes afgørelser i form af færdiggjorte børnefaglige undersøgelser og handleplaner, ikke har været opfyldt.

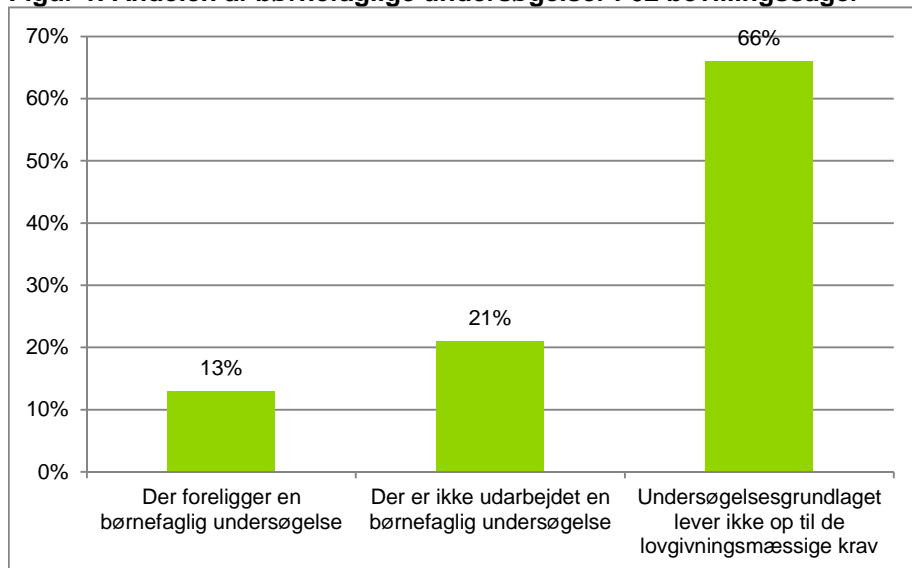
”De børnefaglige undersøgelser bliver ofte ikke færdiggjort indenfor tidsfristen. Det er oftest de socialfaglige vurderinger der enten ikke laves eller laves for overfladisk.

I forhold til sager hvor vi skal lave hele undersøgelsen. Disse bliver ofte ikke lavet indenfor tidsfristen. Undersøgelserne bliver ofte lavet for overfladisk.

Det sker tit, at der ikke bliver taget stilling til, om der skal udarbejdes undersøgelser på andre børn i familien. Derfor bliver der ikke i tilstrækkeligt omfang, lavet de undersøgelser der kunne være nødvendige”.

Citat fra medarbejdernes henvendelse til ledelsen i september måned 2012 omkring mangler i sagsarbejdet.

Figur 1. Andelen af børnefaglige undersøgelser i 62 bevillingssager



Kilde: Sagsgennemgang af 62 sager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.

De faglige konsulenter på det specialiserede børne- og ungeområde har i december måned 2012 gennemført en screening af samtlige 697 aktive bevillingssager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3. I screeningen har der været fokus på, om der er registreret børnefaglige undersøgelser på bevillingssagerne, og om det kvalitative og faglige indhold lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 50.

Resultaterne af denne screening viser, at der foreligger en børnefaglig undersøgelse i 344 af bevillingssagerne (49 %).

I 214 bevillingssager (31 %) er der ikke udarbejdet en børnefaglig undersøgelse.

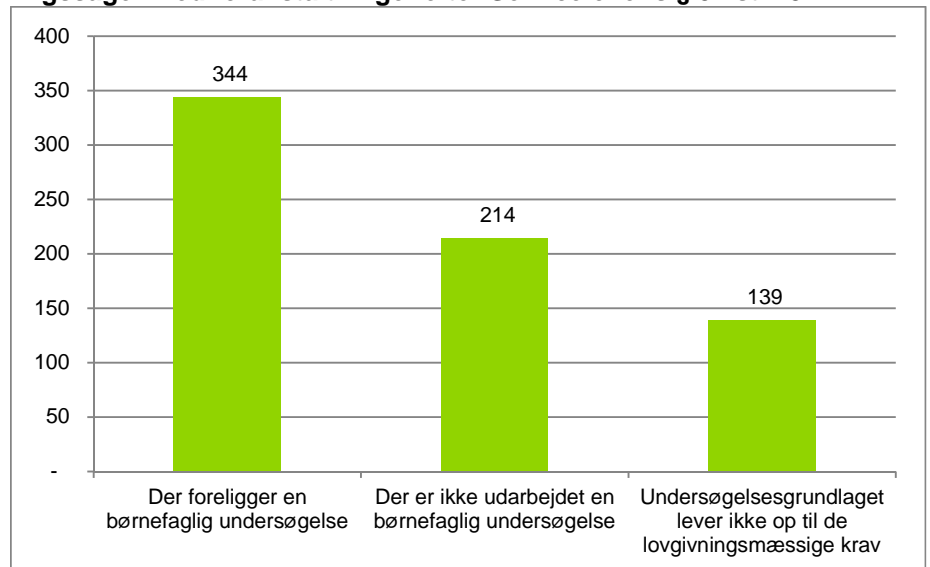
I de øvrige 139 bevillingssager (20 %) har de faglige konsulenter på det specialiserede børne- og ungeområde vurderet, at undersøgelsesmaterialet i sagerne ikke lever op til de lovgivningsmæssige krav til den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50.

Der er hen over de seneste par år konstateret en markant vækst i antallet af underretninger, der er modtaget på det specialiserede børne- og ungeområde i Hjørring Kommune. Den primære vækst i antallet af underretninger ses på igangværende sager, hvor der i forvejen er iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52.

Det er Deloitte's vurdering, at der er klar årsagssammenhæng mellem det store antal af bevillingssager, hvor der enten ikke er udarbejdet en børnefaglig undersøgelse eller, hvor undersøgelsesgrundlaget ikke lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 50, og den markante vækst i antallet af underretninger. Det er endvidere Deloitte's vurdering, at et manglende eller ufærdigt undersøgelsesgrundlag, der ikke dækker alle aspekter i barnets/den unges og familiens problematikker, øger risikoen markant for en fejlvurdering

af foranstaltningervalg eller vurdering af det nødvendige omfang af foranstaltninger og samtidig gør, at "omgivelserne" vil reagere med yderligere underretninger på baggrund af en oplevet manglende eller ikke tilstrækkelig iværksættelse af foranstaltninger fra Hjørring Kommunes side.

Figur 2. Status på screening af børnefaglige undersøgelser i 697 bevillingssager med foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3



Kilde: Resultaterne fra de faglige konsulenters screening af 697 bevillingssager med foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3

Dokumentation og sagsoplysning Servicelovens §§ 41 og 42

Af de 100 bevillingssager, der har været omfattet af Deloitte's gennemgang, er der 38 sager, der vedrører enten merudgifter efter Servicelovens § 41 eller tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42. Fælles for disse sagstyper er, at der ikke er krav om udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse.

Sagerne skal imidlertid efterleve de generelle retningslinjer til kvalitet i sagsoplysningen på det specialiserede børne- og ungeområde. Kravene er, at sagsoplysningen skal indeholde en helhedsvurdering af barnets/den unges og familiens situation, inddrage barnet/den unge og familien samt indeholde tilstrækkelige oplysninger til, at der kan foretages en vurdering af behovet for ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42.

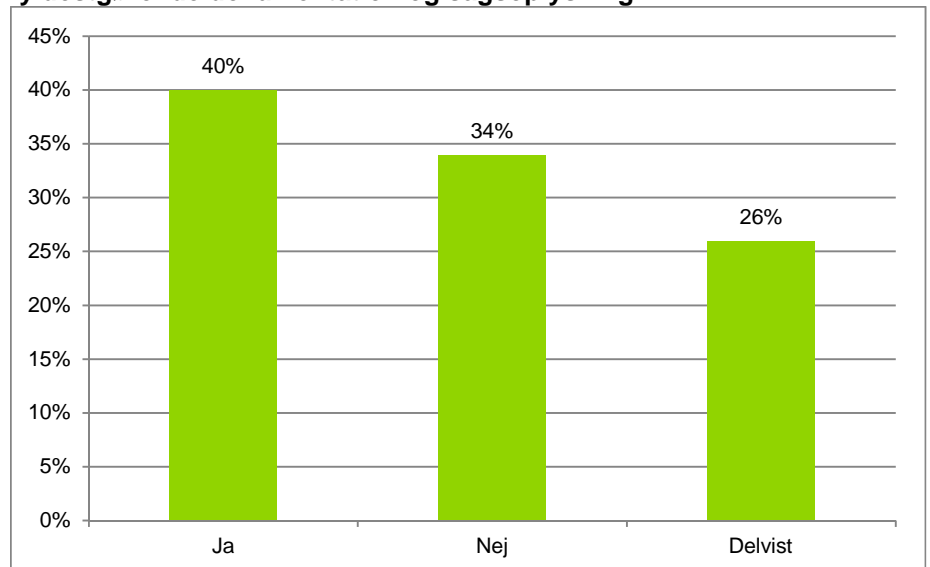
I 15 af bevillingssagerne (38 %) foreligger der fyldestgørende dokumentation og sagsoplysninger, der efterkommer disse krav og giver et billede af barnets/den unges og familiens behov for ydelser ved forholdsvis tydeligt at forholde sig til barnets/den unges psykiske og fysiske funktionsnedsættelse. I 10 af bevillingssagerne (26 %) lever sagsoplysningen delvist op til kvalitetskravene til dokumentation og sagsoplysning.

I 13 af bevillingssagerne (34 %) er kvalitetskravene til dokumentation og sagsoplysning ikke opfyldt. Disse sager er kendetegnet ved, at den faglige

vurdering i forhold til omfanget af den nedsatte funktionsevne ikke er beskrevet ligesom, at der ikke er indhentet den fornødne (lægelige) dokumentation til at afdække og kvalificere det konkrete behov for ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42. Der er ofte udelukkende kun beskrevet barnets/den unges diagnose uden, at der er faglige forklaringer og vurderinger af, hvilke udfordringer og behov diagnosen kan medføre for det enkelte barn/den enkelte unge.

Den screening af bevillingsager de faglige konsulenter har gennemført i december måned 2012 på det specialiserede børne- og ungeområde har ikke omfattet bevillinger med merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42.

Figur 3. Andel af bevillingsager efter Servicelovens §§ 41 og 42 med en fyldestgørende dokumentation og sagsoplysning



Kilde: Sags gennemgang af 38 sager, hvor der er bevilget ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42.

Anbefalinger - sagsoplysninger i børnesager

På baggrund af resultaterne af sags gennemgangen anbefales det, at:

- Der udarbejdes børnefaglige undersøgelser, der lovgivningsmæssigt lever op til kravene i Servicelovens § 50, i alle bevillingsager, hvor der er iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3, og at der i øvrige bevillingsager sikres, at der er et tilstrækkeligt oplysningsgrundlag. *Det er Deloitte's vurdering, at de daglige, faglige metoder og værktøjer i dag opleves som formkrav af medarbejderne, og ikke anvendes som metoder og værktøjer til sikring af progression og målretning af indsats i enkeltsager - af værdi for såvel medarbejder som den berørte familie.* Deloitte skal derfor anbefale, at der iværksættes en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingsagerne, hvor den enkelte medarbejder samtidig med, at der arbejdes målrettet med en genopretning af den enkelte sag, også får taget ejerskab til anvendelsen af de lovgivningsmæssige metoder og værktøjer, som f.eks. den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50. Efter Deloitte's opfattelse vil en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingsagerne kunne sikre, at alle medarbejdere favnes i en tilgang, som kan understøtte den daglige anvendelse af de faglige metoder og værktøjer. Dette gennem en proces, hvor den enkelte medarbejder støttes gennem anvendelsen og udmøntningen af metoder og værktøjer i sine egne bevillingsager, med sidemandsbaseret sparring og faglig instruktion samtidig med, at der kan udvikles guidelines for en ressourcemæssig prioritering i forhold til den enkelte medarbejders arbejdstid (**SKAL** og **KAN** opgaver).

- Den børnefaglige undersøgelse opdateres som led i den lovpligtige opfølgning, så der løbende foretages opdatering af dokumentationen af årsagen til, at der er iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3. Det er Deloitte's vurdering, at en opdatering af den børnefaglige undersøgelse giver et meget bedre overblik over barnets/den unges og familiens behov end en opdatering af handleplanen eller i journalen.

2.4. Handleplan og børnesamtale

Et centralt element i sagsbehandlingsprocessen på børneområdet er handleplanen efter Servicelovens § 140, der skal udarbejdes forinden, at der iværksættes foranstaltninger efter Servicelovens § 52, og efter at den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 52 er udarbejdet. I ganske særlige tilfælde, og såfremt det er nødvendigt af hensyn til barnet/den unge, kan der iværksættes foranstaltninger efter Servicelovens § 52 uden, at handleplanen er udarbejdet. I disse tilfælde skal der udarbejdes en kort beskrivelse af formålet med foranstaltningen efter Servicelovens § 52, og der skal efterfølgende udarbejdes en handleplan så hurtigt som muligt og senest inden fire måneder efter, at foranstaltningen efter Servicelovens § 52 er iværksat.

Handleplanen skal jf. Servicelovens § 140 stk. 3:

- Fastlægge formålet og beskrive hvilke foranstaltninger, der skal iværksættes med henblik på at nå formålet. De seks forhold, der kan indgå i den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50, skal indgå i handleplanen i det omfang, der er behov for at have fokus herpå eller for at iværksætte konkrete foranstaltninger i forhold hertil.
- Fokus i handleplanen skal være de konkrete mål, der er opstillet i forhold til barnets/den unges trivsel og udvikling på baggrund af den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50. Målene i handleplanen skal være så konkrete som muligt, så det bliver tydeligt, hvad formålet med foranstaltninger er, således det er muligt at vurdere effekten af de iværksatte foranstaltninger. Der skal tillige være en klar sammenhæng mellem behov og foranstaltninger i handleplanen.
- Opstille konkrete mål for den unge over 16 år i forhold til overgangen til voksenlivet herunder konkrete mål i forhold til beskæftigelse og uddannelse.
- Anføre foranstaltningens varighed herunder angive, hvor længe det forventes vil tage at nå de opstillede mål i handleplanen.

Dokumentation af handleplan

Deloittes sagsgennemgang har omfattet 62 bevillingssager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3 og dermed er omfattet af det lovgivningsmæssige krav om, at der skal foreligge en handleplan efter Servicelovens § 140.

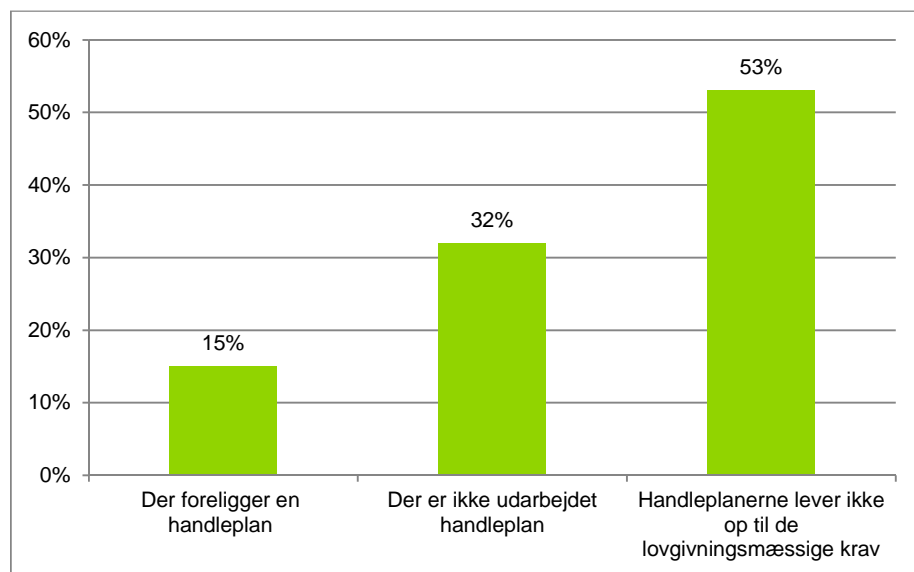
Resultaterne af Deloittes sagsgennemgang viser, at der i 9 bevillingssager (15 %) foreligger en handleplan, der lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 140, og at der i 20 bevillingssager (32 %) ikke er udarbejdet handleplaner uagtet, at der har været iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52 i mere end 4 måneder.

I de øvrige 33 bevillingssager (53 %) er det Deloittes vurdering, at handleplanerne i sagerne er så mangelfulde, at planerne ikke lever op til de lovgiv-

ningsmæssige krav i Servicelovens § 140. Der skal særligt fremhæves følgende væsentlige mangler i handleplanerne:

- Der er alene angivet hvilken type foranstaltning, der er iværksat efter Servicelovens § 52 stk. 3 f.eks. familiebehandling, og der er i handleplanen ikke er opstillet konkrete og operationelle mål for, hvad der er behov for at arbejde med i familien. Ved angivelse af mål for foranstaltninger f.eks. for familiebehandling efter Servicelovens § 52 stk. 3 formuleres en indsats med et generelt og ikke målbart/operationelt indhold eksempelvis *"at give ro og harmoni i hverdagen og støtte i at ændre nogle grundlæggende ting i sit liv, som hun ikke har overskuddet og kraften til at gøre alene uden, at der defineres forventninger til målopfyldelsen"*. Konsekvensen heraf bevirker, at der ikke efterfølgende kan måles på effekten af foranstaltningen i forbindelse med en lovpligtig opfølgning.
- Der er ikke angivet en varighed for de iværksatte foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3, og der er ikke angivet tidsmæssige forventninger til, hvor længe det vil tage at nå de opstillede mål i handleplanen.
- Modtagelse af underretninger giver ikke anledning til at revurdere handleplan med faglig overvejelse omkring de allerede iværksatte foranstaltningers tilstrækkelighed.
- Der er ikke udarbejdet særskilte handleplaner på indsatsen for forældrene ved anbringelse af barnet/den unge.
- Handleplanerne ses ikke at være anvendt som et processuelt værktøj, hvor der ved revision opdateres udviklingsforløb i forbindelse med afrapportering fra pleje- og aflastningsfamilier samt fra interne leverandører og andre fagpersoner, der kan være tilknyttet familien, barnet/den unge.
- Der mangler generelt lovpligtige opfølgninger på handleplaner senest 3 måneder efter igangsættelsen af foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3. Ligeledes foretages der ikke kontinuerlige lovpligtige opfølgninger minimum hver 6. måned.
- De foreliggende handleplaner er i mange bevillingssager forældet og er udarbejdet på baggrund af tidligere iværksatte foranstaltninger, men handleplanerne anvendes desuagtet til nye typer af foranstaltninger, og der sker ofte udvidelse af foranstaltninger uden dette giver anledning til, at handleplanen revideres.
- Der ses ikke, at der udarbejdes handleplaner med særskilt fokus på beskrivelse af behov i forhold til den unges overgang til voksenlivet.
- Der ses, at der udarbejdes konkrete opgave- og ansvarsbeskrivelser med målangivelse for de forskellige "aktører", der optræder i handleplanen.
- At de beskrevne handleplaner i flere tilfælde er "omgjort" på Kløvergården i forbindelse med udarbejdelse af en behandlingsplan således, at der ikke er overensstemmelse i indholdet imellem den udarbejdede handleplan og Kløvergårdens behandlingsplan. Den ændrede indsats på Kløvergården giver ikke anledning til en efterfølgende revision af handleplaner.

Figur 4. Andelen af lovpligtige handleplaner i 62 bevillingssager



Kilde: Sagsgennemgang af 62 sager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.

”Handleplaner foreligger ofte, men er sjældent grundige nok.

Revurderingerne sker ikke altid, da det ofte er nødvendigt at prioritere andre akutte/mere presserende opgaver.

Overblikket over hvornår revurderingerne skal ske mistes derfor hurtigt og man kommer bagud med dem.

§ 54. 2a handleplaner nås ikke”.

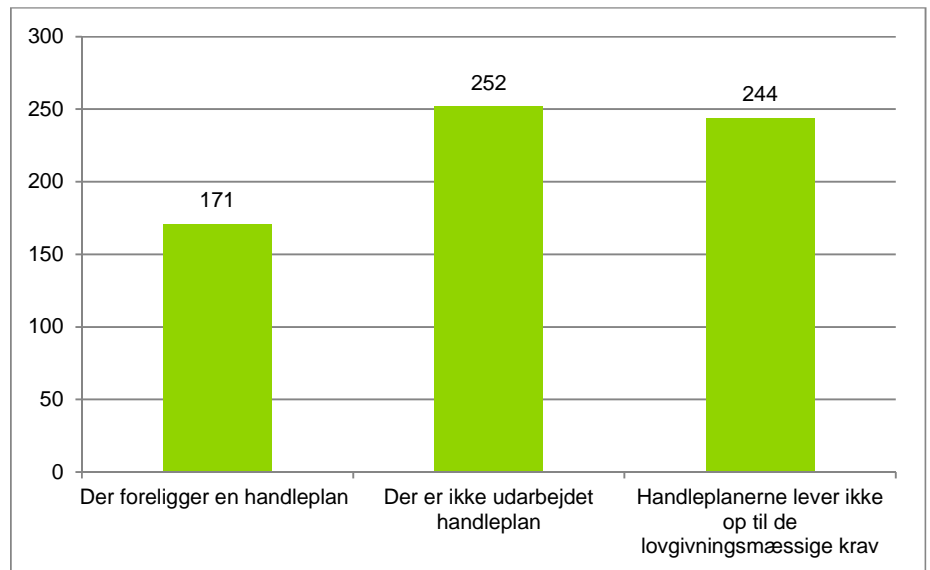
Citat fra medarbejdernes henvendelse til ledelsen i september måned 2012 omkring mangler i sagsarbejdet.

De faglige konsulenter på det specialiserede børne- og ungeområde har i december måned 2012 gennemført en screening af de 667 bevillingssager, hvor der lovgivningsmæssigt skal være udarbejdet en handleplan efter Servicelovens § 140. I screeningen har der været fokus på, om der foreligger handleplaner på bevillingssagerne, og om handleplanernes indhold kvalitativt og fagligt lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 140.

Resultaterne af denne screening viser, at der foreligger en handleplan i 171 af bevillingssagerne (26 %), og at der i 252 bevillingssager (38 %) ikke er udarbejdet en handleplan uagtet, at der har været iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52 i mere end 4 måneder.

I de øvrige 244 bevillingssager (36 %) har de faglige konsulenter på det specialiserede børne- og ungeområde vurderet, at handleplanerne ikke lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 140.

Figur 5. Status på screening af 667 bevillingssager, hvor der lovgivningsmæssigt skal være handleplaner efter Servicelovens § 140.



Kilde: Resultaterne fra de faglige konsulenters screening af 667 bevillingssager, hvor der lovgivningsmæssigt skal være udarbejdet en handleplan efter Servicelovens § 140.

Børnesamtaler Servicelovens § 48

Gennemførelse af børnesamtaler er et væsentligt element i Barnets Reform. Samtalen har til hensigt at høre barnet/den unge og give mulighed for at kunne tilkendegive og blive hørt i de livsvilkår, som skal optimeres til gavn for barnet/den unge. Barnet/den unge skal søges inddraget allerede i undersøgelsesfasen, således at barnets/den unges holdning kan fremgå her, for at barnet eller den unge kan give sin mening til kende omkring det konkrete indhold af den påtænkte afgørelse. Børnesamtalen skal også bidrage til at kvalificere en afgørelse.

Samtalen kan undlades i det omfang barnets modenhed eller sagens karakter i afgørende grad taler imod samtaleens gennemførelse. Kan samtalen ikke gennemføres, skal barnets holdning til den påtænkte afgørelse søges tilvejebragt på anden måde.

Der er notatpligt til, at samtalen og dets indhold journaliseres. *En manglende overholdelse af reglerne i Servicelovens § 48 om afholdelse af samtale med barnet/den unge kan medføre, at en afgørelse bliver ugyldig.* Ved udarbejdelse af handleplanen efter Servicelovens § 140 er det et lovpligtigt krav, at der gennemføres en børnesamtale med barnet/den unge forinden, der træffes afgørelse om foranstaltninger efter Servicelovens bestemmelser.

Dokumentation af børnesamtaler

Ud af 62 bevillingssager, der har været omfattet af Deloitte's sagsgennemgang, er 56 af bevillingssagerne omfattet af det lovgivningsmæssige krav om, at der skal afholdes børnesamtaler efter Servicelovens § 48.

”Det er ikke alle børnesamtaler i samtlige sager, der konsekvent nås, både i forbindelse med de almindelige opfølgninger, når der træffes afgørelse om en given ting (herunder iværksættelse af en foranstaltning og ophør af en foranstaltning), og når der kommer underretning”.

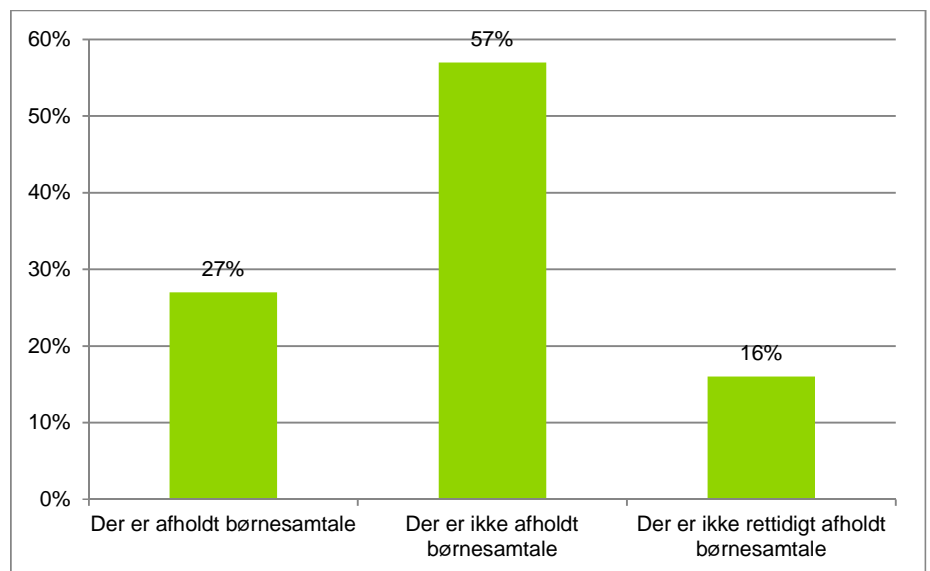
Citat fra medarbejdernes henvendelse til ledelsen i september måned 2012 omkring mangler i sagsarbejdet.

Resultaterne af Deloitte's sagsgennemgang viser, at der i 15 bevillingssager (27 %) er afholdt børnesamtaler, der lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 48, og at der i 32 bevillingssager (57 %) ikke er afholdt børnesamtaler.

I de øvrige 9 bevillingssager (16 %) er der ikke rettidigt afholdt børnesamtaler, forinden der er truffet afgørelser om foranstaltninger efter Servicelovens bestemmelser. Der skal særligt fremhæves følgende indholdsmæssige mangler i forhold til børnesamtalerne:

- Der foretages ikke journalføring af begrundelser for, hvorfor børnesamtalen ikke er gennemført i den enkelte bevillingssag.
- Der mangler faglige fokuspunkter i den konkrete børnesamtale med tydeliggørelse af barnets/den unges stillingtagen til egen situation, og hvad der vil give mening for barnet/den unge ved en efterfølgende foranstaltning efter Servicelovens bestemmelser.
- Der ses ikke, at barnet/den unge er oplyst om retten til bisidder.

Figur 6. Andelen af lovpligtige børnesamtaler i 56 bevillingssager



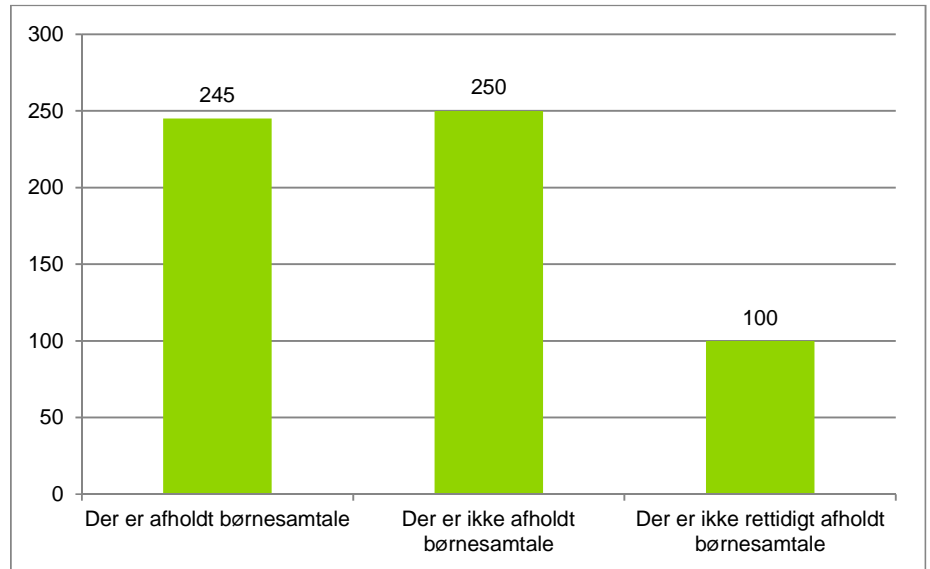
Kilde: Sagsgennemgang af 62 sager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.

De faglige konsulenter på det specialiserede børne- og ungeområde har i december måned 2012 gennemført en screening af de 595 bevillingssager, der lovgivningsmæssigt er omfattet af børnesamtaler efter Servicelovens § 48. I screeningen har der alene været fokus på, om børnesamtalen er registreret som afholdt, og om samtalen er afholdt rettidigt forud for iværksættelse af foranstaltninger efter Servicelovens bestemmelser. Der har ikke været fokus på, om børnesamtalen indholdsmæssigt lever op til det kvalitative og faglige indhold i Servicelovens § 48.

Resultaterne af fagkonsulenternes screening viser, at der er afholdt børnesamtaler i 245 bevillingssager (41 %), og at der i 250 bevillingssager (42 %)

ikke er afholdt børnesamtaler. I de resterende 100 bevillingssager er der ikke rettidigt afholdt børnesamtaler forinden, at der er iværksat foranstaltninger efter Servicelovens bestemmelser.

Figur 7. Status på screening af 595 bevillingssager, der lovgivningsmæssigt er omfattet af børnesamtaler efter Servicelovens § 48



Kilde: Resultaterne fra de faglige konsulents screening af 595 bevillingssager, der lovgivningsmæssigt er omfattet af Servicelovens § 48 om afholdelse af børnesamtaler.

Anbefalinger - handleplaner og børnesamtaler

På baggrund af resultaterne af sagsgennemgangen anbefales det, at:

- Der udarbejdes handleplaner og afholdes børnesamtaler, der lovgivningsmæssigt lever op til kravene i Servicelovens §§ 140 og 48, i alle bevillingssager, hvor der er iværksat foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3. *Det er Deloitte's vurdering, at de daglige, faglige metoder og værktøjer i dag opleves som formkrav af medarbejderne, og ikke anvendes som metoder og værktøjer til sikring af progression og målretning af indsats i enkeltsager - af værdi for såvel medarbejder som den berørte familie.* Deloitte skal derfor anbefale, at der iværksættes en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingssagerne, hvor den enkelte medarbejder samtidig med, at der arbejdes målrettet med en genopretning af den enkelte sag, også får taget ejerskab til anvendelsen af de lovgivningsmæssige metoder og værktøjer, som f.eks. den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50. Efter Deloitte's opfattelse vil en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingssagerne kunne sikre, at alle medarbejdere favnes i en tilgang, som kan understøtte den daglige anvendelse af de faglige metoder og værktøjer. Dette gennem en proces, hvor den enkelte medarbejder støttes gennem anvendelsen og udmøntningen af metoder og værktøjer i sine egne bevillingssager, med side-mandsbaseret sparring og faglig instruktion samtidig med, at der kan udvikles guidelines for en ressourcemæssig prioritering i forhold til den enkelte medarbejders arbejdstid (**SKAL** og **KAN** opgaver).
- Der som led i den halvårslige lovpligtige opfølgning altid tages stilling til, om handleplanen skal revideres, og det bliver fast praksis, at der i bevillingssagen noteres henholdsvis, hvorfor eller hvorfor ikke der er fundet

grund til at revidere handleplanen. På den måde kan det for det første sikres, at medarbejderne altid tager stilling til, om iværksatte foranstaltninger efter Servicelovens bestemmelser fører til, at barnet/den unge udvikler sig i den tilsigtede retning, og om indsatsen skal justeres. For det andet kan det bidrage til, at det sikres, at handleplanen altid er aktuel. Det vil sige, at målene i handleplanen er baseret på de aktuelle foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.

- Sagsbehandlerne trænes i at opstille individuelle og operationelle mål, der er tilpasset det enkelte barns/den enkelte unges problemer og behov.
- Det sikres, at de opstillede mål i handleplanen altid knytter sig an til de konkrete foranstaltninger, som barnet/den unge og familien modtager efter Servicelovens § 52 stk. 3.

2.5. Foranstaltninger og økonomiske ydelser

Da barnets/den unges og familiens behov og problemer ikke er beskrevet i en meget stor andel af de 100 bevillingsager, der har været omfattet af Deloitte's gennemgang, er det vanskeligt at vurdere, om foranstaltninger og ydelser er korrekt tildelt/bevilget, idet begge dele skal ses i sammenhæng med det konkrete og individuelle behov for støtte sammenholdt med Hjørring Kommunes politikker og serviceniveau indenfor de enkelte foranstaltninger efter Servicelovens §§ 52, 52a og økonomiske ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42.

Som tidligere beskrevet så har Deloitte konstateret, at de politisk vedtagne serviceniveauer ikke er blevet implementeret af ledelsen i driften og derfor kun meget sporadisk anvendes af sagsbehandlerne i det daglige sagsarbejde. På baggrund af denne manglende implementering af serviceniveauet, er der i et stort antal af de gennemgåede sager bevilget foranstaltninger og økonomiske ydelser, der ikke er i overensstemmelse med det politisk vedtagne serviceniveau og Servicelovens bestemmelser.

Resultaterne af Deloitte's sagsgennemgang viser, at der umiddelbart er indholdsmæssige fejl i 72 af bevillingssagerne. I disse sager vurderes det, at der på det foreliggende grundlag enten er behov for justering af iværksatte foranstaltninger eller behov for ændringer i de bevilgede økonomiske ydelser. Der kan særligt fremhæves følgende fejltyper:

- Manglende årlige reguleringer af merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 i bevillingssager, hvor der både betales direkte til leverandører og udbetales merudgiftsydelse til forældrene. I 14 bevillingssager har Deloitte konstateret, at der ikke er foretaget korrekte reguleringer af merudgiftsydelsen. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende socialfaglige vurderinger af hvilke udgifter, der kan indgå i beregningerne af merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41, herunder manglende overholdelse af det politisk vedtagne serviceniveau. I 12 bevillingssager har Deloitte konstateret, at forældrenes opgørelse over udgifter ukritisk medtages i beregningsgrundlaget. I flere sager er der sket en væsentlig overkompensation i udmålingen af kontante merudgiftsydelser til forældrene efter Servicelovens § 41. I en enkeltstående sag er der alene på et enkelt år overkompenseret med ca. 50.000 kr. i merudgiftsydelse, der er udbetalt direkte til forældrene. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende eller ufuldstændigt oplysningsgrundlag / manglende lægelig dokumentation medfører fejlagtige udbetalinger af udgifter, der ikke relaterer sig til barnets nedsatte funktionsevne. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende socialfaglig afstemning med Ankestyrelsesafgørelser har i flere tilfælde medført bevilling og udbetaling af udgifter, der ikke er omfattet af Servicelovens § 41. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*

- Manglende beregning og udbetaling af feriepenge i forbindelse med, at en bevilling af tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42 for en konkret periode ophører eller, at en løbende bevilling af tabt arbejdsfortjeneste ændres i nedadgående timeantal. I 8 bevillingssager har Deloitte konstateret, at der ikke er beregnet og udbetalt feriepenge til borgere i forbindelse med ophør af tabt arbejdsfortjeneste. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende indhentning af dokumentation for det faktiske løntab, der kompenseres for efter Servicelovens § 42, herunder generel manglende anvendelse af tilgængelig løndata på KMD E-indkomst. I 1 sag har Deloitte konstateret, at der er lønindtægt samtidig med udbetaling af tabt arbejdsfortjeneste på fuld tid. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende hensyntagen til optjente feriepenge ved overgang fra fuldtidsbeskæftigelse til fuldtidskompensation af tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42, der er til disposition samtidig med udbetaling af tabt arbejdsfortjeneste på fuld tid. I 2 bevillingssager er der ikke foretaget modregning af ca. 60.000 kr., der er udbetalt samtidig med, at der er modtaget kompensation for tabt arbejdsfortjeneste i 37 timer. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Fejlagtig udmåling / beregning af tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42. I 3 bevillingssager er der fejlagtigt udbetalt ca. 205.000 kr. for meget i tabt arbejdsfortjeneste.
- Manglende vurdering af og stillingtagen til forældres egenbetaling i bevillingssager, hvor barnet/den unge er anbragt udenfor hjemmet. Der ses ikke at være foretaget en socialfaglig vurdering og afvejning af, hvorvidt der er tale om anbringelse på baggrund af barnets specifikke behov for behandling, der fordrer specialpædagogiske rammer og medarbejdere. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende angivelse af varighed (og tidsmæssig bagkant) på foranstaltninger, der bevilges på Kløvergården. Den manglende angivelse af varighed på bevillingen medfører, at behandlingsforløb efter Servicelovens bestemmelser i stort omfang har en varighed, der ligger udover det politisk godkendte serviceniveau. I et stort antal bevillingssager har Deloitte konstateret, at der har været igangsat behandlingsforløb udover 18 måneder, hvor forløbene har været afbrudt, men hvor behandlingen genoptages uden at myndigheden i enten Forebyggelsesspecialet eller Handicapspecialet har vurderet, om der fortsat er et behov for behandlingsforløb efter Servicelovens bestemmelser. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende ledelsesmæssig styring af ressourceforbruget på sager, der er visiteret til familiebehandlingen på Kløvergården, bevirker, at den enkelte medarbejder er selvstyrende med hensyn tidsforbrug og varighed af behandlingsforløb, herunder også prioritering af ressourcer i de enkelte sager. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*
- Manglende sammenhæng imellem plejefamiliens / aflastningsfamiliens arbejdsbelastning, vederlagsstørrelse og familiens øvrige arbejdsbehov. Deloitte har i flere bevillingssager vurderet, at størrelsen på de fastsatte

plejevederlag generelt er for højt. I en bevillingssag har Deloitte konstateret, at der ydes 5 x plejevederlag til en 2-årig dreng, der alene er i aflastning på baggrund af mors behov for aflastning af barnet. *Det er Deloitte's vurdering, at der er tale om en generel problemstilling for hele sagsstammen.*

Det er Deloitte's vurdering, at det høje niveau af indholdsmæssige fejl i meget høj grad kan tilskrives den manglende ledelsesmæssige implementering af det politisk vedtagne serviceniveau.

Det er endvidere Deloitte's vurdering, at sagsadministrationen tydeligt bærer præg af en generel meget uensartet faglig tilgang til opgaveløsningen, og at denne manglende ensartede tilgang i meget væsentligt omfang kan tilskrives:

- At der ikke er udført et fagligt ledelses- og kvalitetstilsyn på enkeltssagsniveau.
- At der ikke forefindes et fuldt dækkende og operationelt administrations- og styringsgrundlag, der afspejler de ledelsesmæssige forventninger til lovmæthedelighed, ensartethed og kvalitet i sagsarbejdet, og som samtidig kan medvirke til at understøtte den enkelte medarbejder i det faglige sagsarbejde.

Anbefalinger – foranstaltninger og økonomi

På baggrund af resultaterne af sagsgennemgangen anbefales det, at:

- Der foretages en gennemgang af samtlige bevillingssager i forhold til at foretage en vurdering af, om der på det foreliggende grundlag enten er behov for justering af iværksatte foranstaltninger eller behov for ændringer i de bevilgede økonomiske ydelser. *Det er Deloitte's vurdering, at de daglige, faglige metoder og værktøjer i dag opleves som formkrav af medarbejderne, og ikke anvendes som metoder og værktøjer til sikring af progression og målretning af indsats i enkeltssager - af værdi for såvel medarbejder som den berørte familie.* Deloitte skal derfor anbefale, at der iværksættes en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingssagerne, hvor den enkelte medarbejder samtidig med, at der arbejdes målrettet med en genopretning af den enkelte sag, også får taget ejerskab til anvendelsen af de lovgivningsmæssige metoder og værktøjer, som f.eks. den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50. Efter Deloitte's opfattelse vil en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingssagerne kunne sikre, at alle medarbejdere favnes i en tilgang, som kan understøtte den daglige anvendelse af de faglige metoder og værktøjer. Dette gennem en proces, hvor den enkelte medarbejder støttes gennem anvendelsen og udmøntningen af metoder og værktøjer i sine egne bevillingssager, med sidemandsbaseret sparring og faglig instruktion samtidig med, at der kan udvikles guidelines for en ressourcemæssig prioritering i forhold til den enkelte medarbejders arbejdstid (**SKAL** og **KAN** opgaver).
- At der iværksættes en supplerende analyse af Kløvergården med fokus på, at afdække de konstaterede uhensigtsmæssigheder i driften og den manglende styring yderligere med henblik på at tilvejebringe et styringsgrundlag, der fremadrettet kan medvirke til en optimeret ressourceanvendelse.

- At der foretages en supplerende analyse af praksis for fastsættelse og opfølgning af vederlag til plejefamilier og aflastningsfamilier, og at der på baggrund af resultaterne af denne supplerende analyse iværksættes en proces, der sikrer at den fremadrettede udbetaling af vederlag afspejler sammenhæng imellem plejefamiliens / aflastningsfamiliens arbejdsbelastning, vederlagsstørrelse og familiens øvrige arbejdsbehov.

2.6. Afgørelse

Der er ikke generelt et krav om skriftlige afgørelser på det sociale område (med undtagelse af § 83 i Serviceloven). Dog skal der som udgangspunkt udarbejdes en skriftlig afgørelse, hvis der ikke er fuldt medhold i en sag. På det specialiserede børne- og ungeområde kan det være svært at vurdere, hvornår der er fuldt medhold, da sagerne ofte startes på baggrund af en underretning eller lignende, og ikke ved at forældrene henvender sig med en konkret ansøgning.

”Det er langt fra alle afgørelser, der gives korrekt (både lovgivningsmæssigt og almindelig god sagsbehandling), hvor det gives skriftligt og med klagevejledning, og forinden med egentlig partshøring og afholdt børnesamtale”.

Citat fra medarbejdernes henvendelse til ledelsen i september måned 2012 omkring mangler i sagsarbejdet.

Herudover er det god forvaltningsskik at meddele afgørelser skriftligt, og dette er familiens grundlag for at kunne klage. Skriftlige afgørelser skal som udgangspunkt være ledsaget af fyldestgørende klagevejledning med oplysning om klageinstans, fremgangsmåde ved indgivelse af klage samt eventuel tidsfrist. Klagevejledningen skal ikke fremsendes, hvis ansøgeren har fået fuldt medhold (Forvaltningslovens § 25).

I forhold til indholdet af en afgørelse skal denne være ledsaget af en begrundelse, medmindre barnet/den unge eller familien får fuldstændig medhold jf. Forvaltningslovens § 22. Begrundelsen skal henvise til de retsregler, som afgørelsen er truffet ud fra. Hvis afgørelsen beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen endvidere beskrive de hovedhensyn, der har været afgørende for skønnet. Begrundelsen skal desuden om fornødent indeholde en kort redegørelse for de faktiske oplysninger, der er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen. Hvis der er udarbejdet skriftlig afgørelse, men der ikke er givet en begrundelse, vil det normalt betyde, at afgørelsen er ugyldig.

I mange børnesager er det som nævnt vanskeligt at vurdere, om der er givet fuldt medhold, fordi der sjældent er en klar ansøgning om støtte, idet henvendelsen som hovedregel består i, at kommunen bliver gjort opmærksom på en mistanke om, at barnet/den unge eller en familie mistrives. I sådanne tilfælde vil det være god forvaltningsskik altid at udarbejde en skriftlig afgørelse.

Afgørelser i børnesager

Deloittes sagsgennemgang har omfattet 100 bevillingssager, hvor der er truffet afgørelse om og bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3, merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42.

Resultaterne af Deloittes sagsgennemgang viser, at afgørelserne vedrørende nuværende foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3, merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42 er dokumenteret i 56 bevillingssager (56 %), og at der i 44 bevillingssager (44 %) ikke er dokumenterede afgørelser.

Afgørelsen skal som tidligere nævnt være velbegrundet, henvise til de retsregler, som afgørelsen er truffet ud fra, indeholde de faktiske oplysninger, der

har været af betydning for afgørelsen, og indeholde oplysninger om klagemuligheder, hvis afgørelsen kan påklages.

Af de 56 bevillingssager, hvor der foreligger en afgørelse, er kravene til det formelle indhold i afgørelsen ikke opfyldt i 26 af bevillingssagerne. De konstaterede indholdsmæssige mangler i afgørelsen vedrører manglende partshøring og manglende individuel begrundelse i afgørelse. Derudover ses der ikke, at der er angivet klagemuligheder i forhold til de truffe afgørelser.

Anbefalinger – afgørelser

På baggrund af resultaterne af sagsgennemgangen anbefales det, at:

- Der altid udarbejdes en skriftlig afgørelse uanset udfaldet af afgørelsen herunder også, at ved afgørelse om, at der skal foretages en børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50.
- Der altid udarbejdes individuelle begrundelser i afgørelserne, og at afgørelser tydeligt beskriver familiens klagemuligheder, herunder også klagemulighederne for unge over 15 år. Deloitte skal også her anbefale, at der altid udarbejdes individuelle begrundelser i afgørelserne om, at der skal foretages en børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50.
- Der arbejdes målrettet på at forbedre kvaliteten af de børnefaglige undersøgelser efter Servicelovens § 50 og handleplaner efter Servicelovens § 140, idet en sådan kvalitetsforbedring vil højne forudsætningerne for at formulere velbegrundede og individuelle afgørelser.
- Der udarbejdes standarder for god og rettidig journalføring af grundlaget for afgørelser (og opfølgning mv.) herunder, at der udarbejdes standarder til sikring af en ensartet systematik i forhold til, hvor journalføringen af afgørelser (og opfølgninger) mv. registreres i SBSYS.

2.7. Opfølgning

Efter Servicelovens § 148 stk. 2 skal der løbende følges op på de enkelte bevillingssager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål og for at vurdere, om der kan være behov for at yde andre former for hjælp. Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

Kvalitet i opfølgningen af børnesager

Efter Servicelovens § 70 er der en lovgivningsmæssig pligt til senest 3 måneder efter iværksættelse af en anbringelse eller en anden foranstaltning efter Servicelovens § 52, at vurdere om den iværksatte foranstaltning skal ændres, og om handleplanen efter Servicelovens § 140 skal revideres. Der skal med andre ord følges op på behov, indsats og mål. Efter første opfølgning efter senest 3 måneder skal der med højst 6 måneders mellemrum foretages vurdering af, hvilke ændringer ved foranstaltningen der kunne være behov for, herunder igen af om handleplanen skal revideres. En revision af en handleplan er en afgørelse, og afgørelsen skal træffes med samtykke fra forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år.

Opfølgningen skal følge op på, om der er ændringer i behovet, om målene for indsatserne er opnået, og om indsatsen stadig er relevant. På baggrund heraf skal det vurderes, om der er grund til at ændre på målene eller foranstaltningen.

Af de 62 bevillingssager, der har været omfattet af Deloitte's gennemgang, er der i sagerne et lovgivningsmæssigt krav om, at der som *minimum* skal foretages en halvårlig opfølgning.

Resultaterne af Deloitte's sagsgennemgang viser, at der er fulgt op på behov, indsats og mål i overensstemmelse med kravene i Servicelovens § 70 i 9 bevillingssager (15 %). I de øvrige 53 bevillingssager (85 %) er det Deloitte's vurdering, at der ikke inden for det seneste år er fulgt synligt op på behov, indsats og mål i forhold til de iværksatte foranstaltninger. Der kan særligt fremhæves følgende mangler:

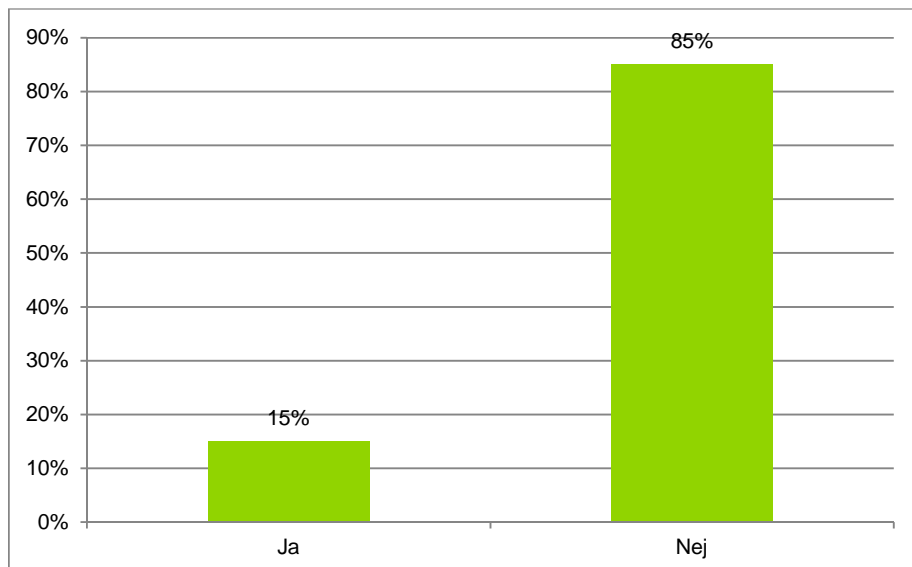
”Notaterne bliver ofte ikke skrevet udførligt nok pga. tidspres. Dette kan have stor betydning både for borgerens retssikkerhed og for muligheden for at følge forløbet i sagen, således at andre end den faste sagsbehandler kan gå ind og handle i sagen”.

Citat fra medarbejdernes henvendelse til ledelsen i september måned 2012 omkring mangler i sagsarbejdet.

- At det gennemgående og kun i ringe grad ses dokumenteret, at der i forbindelse med opfølgninger foretages reelle socialfaglige vurderinger af foranstaltningernes forløb og effekt i forhold til, om bevilgede foranstaltninger fører til den ønskede udvikling, og dermed om de iværksatte foranstaltninger svarer til barnets/den unges og familiens behov. Den dokumentation, der foreligger for opfølgningerne i bevillingssagerne, består ofte alene af faktuelle konstateringer. En egentlig socialfaglig vurdering og omsætning af konstateringerne i relation til den fremadrettede indsats ses kun sparsomt dokumenteret i sagsmaterialerne.
- De foreliggende handleplaner er i mange bevillingssager forældet, og er udarbejdet på baggrund af tidligere iværksatte foranstaltninger, men handleplanerne anvendes desuagtet til nye typer af foranstaltninger, og der sker ofte udvidelse af foranstaltninger uden dette giver anledning til, at handleplanen revideres.

- Grundlaget for samt resultaterne af opfølgningerne fremgår ikke af journalnotater i SBSYS eller af handleplaner ligesom, at der ikke ses, at der kontinuerligt indhentes "progressions-rapportering" i forhold til målopfyldelse på iværksatte foranstaltninger fra leverandører.

Figur 8. Andel af de 62 sager, hvor der er foretaget opfølgning i overensstemmelse med Servicelovens § 70

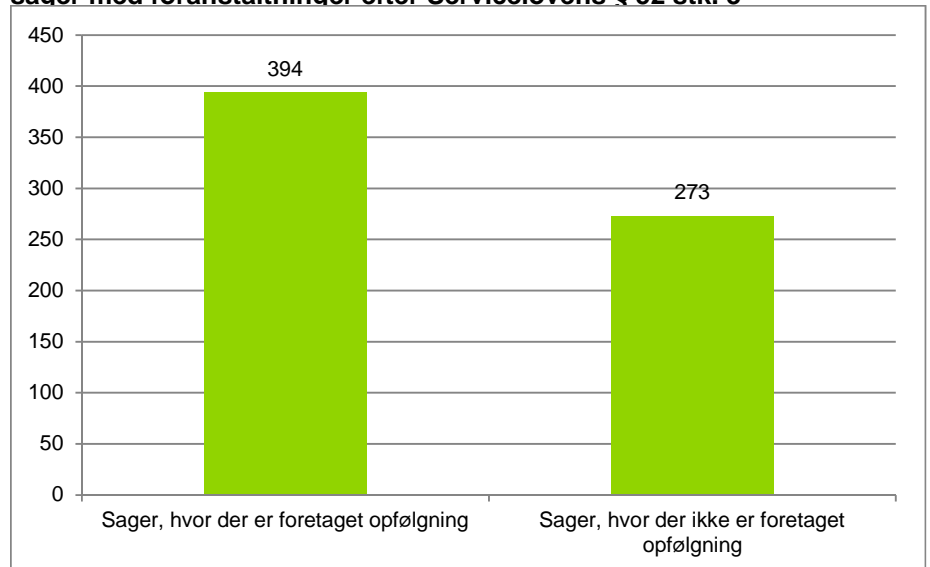


Kilde: Sags gennemgang af 62 sager, hvor der er bevilget foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3.

De faglige konsulenter på det specialiserede børne- og ungeområde har i december måned 2012 gennemført en screening af de 667 bevillingssager, hvor der lovgivningsmæssigt skal foretages opfølgninger i overensstemmelse med Servicelovens § 70. I screeningen har der alene været fokus på, om der er registreret opfølgninger på bevillingssagerne, og **ikke** om det kvalitative og faglige indhold lever op til de lovgivningsmæssige krav i Servicelovens § 70.

Resultaterne af fagkonsulenternes screening viser, at der er foretaget opfølgning i 394 af bevillingssagerne (59 %), og at der i 273 bevillingssager (41 %) ikke er foretaget opfølgning.

Figur 9. Status på screening af lovpligtige opfølgninger i 667 bevillingssager med foranstaltninger efter Servicelovens § 52 stk. 3



Kilde: Resultaterne fra de faglige konsulents screening af 667 bevillingssager, hvor der lovgivningsmæssigt skal foretages opfølgninger efter Servicelovens § 70.

Kvaliteten i opfølgningen af sager med merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens §§ 41 og 42

Den screening af bevillingssager de faglige konsulenter har gennemført i december måned 2012 på det specialiserede børne- og ungeområde har ikke omfattet bevillinger med merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42.

I forhold til opfølgningen af merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 skal opfølgningen i bevillingssager *som minimum* foretages senest et år efter det tidspunkt, hvor udmåling af merudgiftsydelsen senest er blevet revideret og de væsentligste udgifter bør her kunne dokumenteres af modtageren.

Ligeledes skal det i forbindelse med opfølgningen altid vurderes, hvorvidt der skal indhentes fornyet dokumentation fra læge, sygehus eller institution til brug for en vurdering af, hvorvidt den nedsatte funktionsevne fortsat er aktuel i et omfang, der berettiger til merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 og med hvilke merudgifter.

Ligeledes bør det i den konkrete sag overvejes, hvorvidt opfølgningen skal ske ved personlig kontakt til familien under hensynstagen til den konkrete udvikling i funktionsnedsættelsen og det samlede diagnosebillede med henblik på stillingtagen til, om der her bør indgå anvendelse af redskab til udredning af omfanget af nedsættelsen af funktionsevnen.

I bevillingssager, hvor der er bevilget tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 42, skal der i sager med løbende udbetalinger *som minimum* foretages opfølgning en gang årligt. Bruttoydelsen og den maksimale ydelse reguleres en gang årligt den 1. januar.

Opfølgningen i forhold til merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste efter Servicelovens § 41 og 42 skal være helhedsorienteret med overvejelse om, hvorvidt andre tilbud til barnet og familien kan være relevante. Her tænkes også på tilbud efter Servicelovens § 11. Da det kan være forbundet med stor

sorg at få et barn med nedsat funktionsevne, er det tillige vigtigt at sagsbehandler er opmærksom på at tilbyde hjælp hertil, og at være opmærksom på, at forældre kan projicere denne smerte ud i et økonomisk kompenserende behov, der ligger udover hvad funktionsevnenedsættelsen medfører. Der kan særligt fremhæves følgende mangler:

Af de 38 bevillingssager, der har været omfattet af Deloittes gennemgang, er der i sagerne et lovgivningsmæssigt krav om, at der som *minimum* skal foretages en årlig opfølgning.

Resultaterne af Deloittes sagsgennemgang viser, at der er foretaget lovpligtig opfølgning i overensstemmelse med kravene i Servicelovens § 148 stk. 2 i 14 bevillingssager (37 %). I de øvrige 24 bevillingssager (63 %) er det Deloittes vurdering, at der ikke inden for det seneste år er foretaget lovpligtige opfølgninger. Der kan særligt fremhæves følgende mangler:

- At der i flere bevillingssager ikke er foretaget årlige reguleringer af merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41 i bevillingssager, hvor der både betales direkte til leverandører og udbetales merudgiftsydelse til forældrene.
- At der i flere bevillingssager ikke er foretaget opfølgninger af hvilke udgifter, der kan indgå i beregningerne af merudgiftsydelse efter Servicelovens § 41, og at forældrenes opgørelse over udgifter ukritisk medtages i beregningsgrundlaget således, at der sker overkompensation.
- At der i flere bevillingssager alene er foretaget "administrativ" årlig opfølgning på et manglende eller et ufuldstændigt oplysningsgrundlag, og at der ikke er foretaget faglige vurdering af, hvorvidt der skal indhentes udtalelser fra andre fagpersoner omkring barnet til afvejning af, hvilke udgifter der er konkrete merudgifter på baggrund af omfanget af den nedsatte funktionsevne.
- At der ikke ses, at der foretages en faglig afvejning af, i hvilket omfang familien og barnet/den unge skal inddrages i opfølgningen af bevillingssager.
- Grundlaget for samt resultaterne af opfølgningerne fremgår kun i begrænset omfang af journalnotater i SBSYS.

Anbefalinger - opfølgning

På baggrund af resultaterne af sagsgennemgangen anbefales det, at:

- Der i alle bevillingssager foretages opfølgninger, der lovgivningsmæssigt lever op til kravene i Servicelovens §§ 70 og 148 stk. 2, i alle aktive bevillingssager på det specialiserede børne- og ungeområde. *Det er Deloittes vurdering, at de daglige, faglige metoder og værktøjer i dag opleves som formkrav af medarbejderne, og ikke anvendes som metoder og værktøjer til sikring af progression og målretning af indsats i enkeltsager - af værdi for såvel medarbejder som den berørte familie.* Deloitte skal derfor anbefale, at der iværksættes en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingssagerne, hvor den enkelte medarbejder samtidig med, at der arbejdes målrettet med en genopretning af den enkelte sag, også får taget

ejerskab til anvendelsen af de lovgivningsmæssige metoder og værktøjer, som f.eks. den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50. Efter Deloitte's opfattelse vil en læringsbaseret genopretningsproces af bevillingssagerne kunne sikre, at alle medarbejdere favnes i en tilgang, som kan understøtte den daglige anvendelse af de faglige metoder og værktøjer. Dette gennem en proces, hvor den enkelte medarbejder støttes gennem anvendelsen og udmøntningen af metoder og værktøjer i sine egne bevillingssager, med sidemandsbaseret sparring og faglig instruktion samtidig med, at der kan udvikles guidelines for en ressourcemæssig prioritering i forhold til den enkelte medarbejders arbejdstid (**SKAL** og **KAN** opgaver).

- Der skabes en fast praksis for, hvordan, hvornår og hvilke oplysninger skal indhentes fra Kløvergården, Anbringelsesspecialet og fra andre relevante aktører i forbindelse med de lovpligtige opfølgninger.
- Det sikres, at der som led i opfølgningen altid følges op på både behov, mål og foranstaltninger, så det kan vurderes, om indsatsen skal justeres i forhold til varighed eller type, eller om de opstillede mål skal ændres.
- Der etableres retningslinjer for, at opfølgningen altid indeholder en samtale med barnet/den unge og familien.
- Den børnefaglige undersøgelse efter Servicelovens § 50 som fast praksis altid opdateres som led i den lovpligtige opfølgning.

Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser inden for Revision, Skat, Consulting og Financial Advisory til både offentlige og private virksomheder i en lang række brancher. Vores globale netværk med medlemsfirmaer i mere end 150 lande sikrer, at vi kan stille stærke kompetencer til rådighed og yde service af højeste kvalitet, når vi skal hjælpe vores kunder med at løse deres mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Deloitte's ca. 182.000 medarbejdere arbejder målrettet efter at sætte den højeste standard.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.