

Center for Børn, Unge og Familie  
2009

# Standarder for sagsbehandling

### Indholdsfortegnelse

Indledning .....	1
Tidlig indsats i forhold til børn og unge med behov for særlig støtte .....	2
Inddragelse af forældremyndighedsindehaver og barnet eller den unge .....	5
Inddragelse af familie og netværk .....	8
Opfølgning og evaluering af de konkrete indsatser i den enkelte sag .....	10
Indsats i forhold til unge, der er fyldt 15 år.....	12

### Indledning

På baggrund af Lov om social service (§ 138 i LBK nr. 941 af 01/10/2009) skal kommunalbestyrelsen fastsætte standarder for behandlingen af sager vedrørende børn og unge med behov for særlig støtte. Standarderne skal som minimum revideres hvert andet år.

I forbindelse med vedtagelsen af Børne- og Ungepolitikken i december 2006 godkendte kommunalbestyrelsen første udgave af standarder for sagsbehandling. Efterfølgende er standarderne revideret i forsommeren 2008 og godkendt af BULU i september 2008. Nu foreligger tredje reviderede udgave af standarder for sagsbehandling.

Standarderne har til formål at beskrive, hvordan kommunen vil gennemføre denne politik. Mere konkret beskriver standarderne, hvordan det generelle og forebyggende arbejde skal hænge sammen med den målrettede indsats over for børn og unge med behov for særlig støtte. Standarderne bidrager altså til at operationalisere målene i Børne- og Ungepolitikken.

Standarderne forpligter alle faggrupper i de tre centre: Børn, Unge og Familier, Skoler og Dagtilbud, men retter sig primært mod sagsbehandlere.

Hver standard omhandler et tema, hvoraf de fem temaer er fastsat i Bekendtgørelse nr. 614 af 15. juni 2006. De fem temaer er:

- Tidlig indsats i forhold til børn og unge med behov for særlig støtte
- Inddragelse af forældremyndighedsindehaver og barnet/den unge
- Inddragelse af familie og netværk
- Opfølgning og evaluering af de konkrete indsatser i de enkelte sager
- Indsats i forhold til unge, der er fyldt 15 år

**Tidlig indsats i forhold til børn og unge med behov for særlig støtte**

**Politisk målsætning**

- Alle, der arbejder med børn og unge, skal prioritere forebyggelse og tidlig indsats højt.
- Alle, der arbejder med børn og unge, skal bidrage til at afdække og afhjælpe børns, unges og familiers behov så tidligt, at behovene som udgangspunkt kan afhjælpes via en indsats i hjemmet eller i nærmiljøet.
- Medarbejdere i dagtilbud og skoler skal arbejde helhedsorienteret og rummeligt med henblik på at yde hjælp inden for egne rammer.



### Metoder og indsatser til realisering af den politiske målsætning

#### Initiativer til sikring af, at Center for Børn, Unge og Familie modtager de relevante underretninger fra normalsystemet

- Sikre at handleguiden med de tilhørende pjecer (Akutte situationer, Når der skal underrettes og Samarbejde og videregivelse af oplysninger) er kendt af medarbejderne i normalsystemet, så de ved hvilke handlevæje, der kan anvendes, når et barn har en vanskelighed.
- Sikre at medarbejderne på dagtilbuds- og skoleområdet er bekendt med de tværfaglige foras funktion og opgaver. Det er her fagpersoner kan få sparring på et barns vanskelighed eller få sparring på, hvordan den pædagogiske praksis kan ændres, så barnet kan få det lettere.
- Det sikres, at alle medarbejdere i normalsystemet er bekendt med underretningsforpligtigheden og formkravene i forbindelse med underretninger.
- Sikre at sagsbehandlere i Center for Børn, Unge og Familie arbejder efter de beskrevne procedurer i arbejdsgangsbeskrivelserne vedr. henvendelsesfasen.

#### Initiativer til sikring af, at Center for Børn, Unge og Familie håndterer underretninger fra private borgere

- Sikre at der er en let adgang på Slagelse Kommunes hjemmeside til at få oplysninger om, hvordan der underrettes.
- Ved telefoniske og mundtlige underretninger gør sagsbehandlerne opmærksom på sin notatpligt og tavshedspligtreglerne. Ved mundtlige underretninger noterer sagsbehandleren det hørte ned, og læser det op for underretteren, der godkender notatet.
- Det sikres, at der er administrative og sagsbehandlingsmæssige procedure, der sikrer, at private borgere der underretter skriftlig og ikke-anonymt modtager en kvitteringsskrivelse inden 6 hverdage.
- Af kvitteringsskrivelsen skal fremgå reglerne for tavshedspligt, så underretteren er informeret om, at han/hun kun bliver involveret, hvis forældremyndighedsindehaverne giver samtykke hertil.

#### Initiativer til sikring af, at Center for Børn, Unge og Familie håndterer tværkommunale underretninger

- Det sikres, at der er administrative og sagsbehandlingsmæssige procedure, der sikrer, at kommuner der underretter modtager en kvitteringsskrivelse inden 6 hverdage.
- I kvitteringsskrivelsen skal fremgå, at sagsbehandler efter indhentelse af samtykke fra forældremyndighedsindehaver vil anmode fraflytningskommunen om at få tilsendt yderligere sagsakter.
- Ved henvendelse fra andre kommuner om herboende børn, så skal det fremgå af kvitteringsskrivelsen, at sagsbehandler vil anmode kommunen om yderligere sagsakter på eventuelle andre børn i familien.
- Ved modtagelse af tværkommunale underretninger, der omhandler forhold, som umiddelbart vurderes som særligt komplekse og alvorlige fremsendes som led i kvitteringsskrivelsen opfordring til fraflytningskommunen om den afgivende sagsbehandlers personlige fremmøde til overlevering af sagen.
- Senest 10 hverdage efter modtagelse af en tværkommunal underretning, så skal de sagsbehandlingsmæssige procedurer være iværksat jf. arbejdsgangs-



beskrivelser.
<b>Mål</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der skrives en kvitteringsskrivelse inden 6 hverdage i alle underretningssager pr. 1/1 2010.</li> <li>• Alle underretninger er udarbejdet på underretningsskemaet og udarbejdet efter kravene i pjecen "Når der skal underrettes" pr. 1/10 2010.</li> <li>• Alle borgere der underrettes om, har der været en kontakt til inden 10 hverdage efter modtaget underretning pr. 1/6 2010. Dette noteres i journalen.</li> <li>• Pr. 31/12 2011 anvender 85 % af centrenes medarbejdere, både centralt og decentralt sproget og metoderne i handleguiden i deres arbejde med børn, unge og familier.</li> </ul>
<b>Fremgangsmåde</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• For at sikre, at indsatserne og målsætningerne opnås, iværksættes følgende:</li> <li>• I 2010 og 2011 gennemføres lokale uddannelsesdage for alle tværfaglige fora med henblik på etablering af fælles sprog og tværfaglig forståelse om handleguiden.</li> <li>• Tværgående Rådgivningen er indgangen for modtagelse af underretninger, og det sikres, at der er administrative og sagsbehandlingsmæssige procedure, der sikrer, at underretningssagen oprettes og sendes kvitteringsskrivelse inden 6 hverdage.</li> <li>• Tværgående Rådgivning udarbejder udtalelæsskema, der benyttes, når en sagsbehandler ønsker at indhente oplysninger fra fagpersoner om et konkret barn. Dette indarbejdes i pjecen "Når der underrettes".</li> <li>• Henvendelsen til forældremyndighedsindehaver kan være skriftlig, telefonisk eller personlig afhængig af underretningens karakter og alvor. Dette dokumenteres i journalen.</li> </ul>
<b>Evaluering</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ultimo 2010 og 2011 gennemføres fokusgruppeinterview med et vilkårligt dagtilbudsforum og skoleforum om møderne og det tværfaglige samarbejde jf. handleguiden.</li> <li>• Primo 2010, ultimo 2010 og ultimo 2011 gennemføres en anonym spørgeskemaundersøgelse med alle medarbejdere i de tre centre om sprog og metoder i det tværfaglige samarbejde.</li> <li>• Tværgående Rådgivning udarbejder statistik over antal modtagne underretninger, underretningsformen og kvitteringsskrivelse.</li> <li>• Der gennemføres stikprøvekontrol i 2010 og 2011 – 10 sager pr. halvår for at følge op på, om tidsfrister og alle sagsbehandlingsmæssige skridt er dokumenteret i sagen og journalen.</li> </ul>



## Inddragelse af forældremyndighedsindehaver og barnet eller den unge

### Politisk målsætning

- Alle, der arbejder med børn og unge, skal - i de sammenhænge, hvor det er relevant – løbende inddrage barnet/den unge og forældremyndighedsindehaveren i arbejdet med barnet/den unge.
- Specielt skal der fokus på at inddrage forældremyndighedsindehaveren i forbindelse med problemstillinger omkring barnet/den unge.

### Metoder og indsatser til realisering af den politiske målsætning

Forældre og børn er medaktører i forhold til sagsbehandlingen. Det betyder, at de skal have medindflydelse på sagsforløbet og være medbestemmende på mål for indsatsen. Uagtet på hvilket niveau familien deltager, skal inddragelse baseres på en løbende dialog mellem familie og sagsbehandler, der sikrer, at familien informeres og medinddrages.

Formålet med inddragelsen er:

- At sikre, at der findes partshøring sted
- At fremme en god proces og at de involverede parter støtter indsatsen
- At undgå, at barnet eller den unge bliver midtpunkt i konflikter mellem myndighed og familie
- At sætte fokus på ressourcer frem for alene på problemer

Det er vigtigt, at sagsbehandler holder fokus på barnet og handler ud fra hensynet til barnets bedste. Redskaber hertil er:

- Børnesamtalen
- Barnets perspektiv

Forældremyndighedsindehaveren og barnet inddrages under hele indsatsen i følgende faser jf. arbejdsgangsbeskrivelserne:

### Henvendelse og vurdering

Forældremyndighedsindehaveren og barnet skal føle sig mødt, anerkendt og taget alvorligt via dialog og tillid. Formålet med inddragelse er at få alle relevante oplysninger til at lægge til grund for sagen og styrke retssikkerheden for forældre og barn.

### § 50-undersøgelse

Forældremyndighedsindehaveren og barnet inddrages i § 50-undersøgelse for at sikre, at alle relevante oplysninger indhentes. Udgangspunktet for inddragelsen er, at forældre og barnet nu engang er de bedste til at fortælle deres egen historie. Oplysninger fra § 50-undersøgelsen samt vurderingen af det videre forløb gennemgås med forældre og barn. Gennemgangen skal foregå med behørig hensyntagen til sagens karakter og forældre og barnets formåen. Det skal sikres, at alle oplysninger, som forældremyndighedsindehaveren eller barnet ikke selv har bidraget med, er familien bekendt.

### Udarbejdelse af handleplan

Forældre og barn skal selv have mulighed for at komme med bud på mål for indsats-



sen, således at de føler sig forpligtede og betydningsfulde i forhold til løsning af problemer. Herved kan der skabes mulighed for et positivt samarbejde om at løse barnets problem.

Der skal tilbydes en forældrehandleplan, hvor børn og unge bliver anbragt. Forældrene skal deltage i udarbejdelsen af handleplanen.

#### **Iværksættelse**

Afhængig af foranstaltningens karakter tilrettelægges samarbejdet med Center for Børn, Unge og Familie, forældre, barnet og leverandøren. Formålet er:

- Præsentation af rammer, indhold og mål for foranstaltningen
- Forventningsafstemning
- Planlægning af det videre forløb

#### **Opfølgning på indsats og handleplan**

Hver gang der foretages opfølgning og revurdering af handleplan, inddrages forældre og/eller barnet ved samtaler.

#### **Mål**

- Alle sagsbehandlere skal have været på kursus i børnesamtalen inden udgangen af 2010. Alle nyansatte skal i forbindelse med deres introduktionsforløb tilbydes et kursus i samtale med børn inden for det første halve år af ansættelsen.



### Fremgangsmåde

#### Samtale med barnet/den unge

Sagsbehandler skal i forhold til barnets alder/modenhed overveje:

- Hvordan samtalen skal forløbe, hvilke mål der er med samtalen, og hvordan der bedst opnås kontakt
- Hvor samtalen skal finde sted, f.eks. på skolen, i barnets hjem eller et neutralt sted
- Om der skal være bisidder til stede
- Om det er nødvendigt med mere end en samtale
- Er samtalen en del af afklaringsfasen, noteres samtalen i journalen.
- Er samtalen en del af § 50-undersøgelsen, noteres oplysningerne i undersøgelseskemaet. Det skal endvidere fremgå af journalen, hvornår samtalen har fundet sted, og hvor resultatet af samtalen kan findes.

Hvis det er en børnesamtale, så skal følgende foretages:

- At resumere børnesamtalen sammen med barnet for at tydeliggøre, hvad der er talt om
- Referat af børnesamtalen noteres på særskilt ark. I journalen noteres tidspunkt for afholdelse af samtalen. Hvis børnesamtalen ikke finder sted, skal begrundelse for dette noteres i journalen.

#### Samtale med forældre

Møderne kan afholdes i Center for Børn, Unge og Familie, hjemmebesøg, dagtilbud/skole eller et neutralt sted.

### Evaluerings

- Der gennemføres stikprøvekontrol i 2010 og 2011 – 10 § 50-undersøgelser pr. halvår for at følge op på, om der er gennemført samtaler og alle sagsbehandlingsmæssige skridt i den forbindelse er dokumenteret i sagen og journalen.

<b>Inddragelse af familie og netværk</b>
<b>Politisk målsætning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virksomhederne og sagsbehandlere inddrager barnets/den unges familie og netværk i problemløsningen eller sagsforløbet.</li> </ul>
<b>Metoder og indsatser til realisering af den politiske målsætning</b>
<p><b>Inddragelse i henvendelses/vurderingsfasen</b></p> <p>Det skal vurderes, om der findes ressourcer i familien og/eller det private netværk, der kan bidrage til løsning af vanskeligheden.</p> <p>Der skal afholdes møde med forældremyndighedsindehaver for at afdække problemstilling og ressourcer i familie og netværk.</p> <p>Efter faglig vurdering af behov og relevans kan følgende metoder anvendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtale med barnet/den unge</li> <li>• Tværfagligt forum til yderligere tværfaglig belysning af vanskeligheden</li> <li>• Netværksmøde med inddragelse af det professionelle og private netværk</li> <li>• Familierådslagning</li> </ul> <p><b>Inddragelse i § 50-undersøgelse</b></p> <p>I forbindelse med § 50-undersøgelsen afdækkes muligheder og eventuelle barrierer i familien og netværket. Det kan ske ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 hjemmebesøg i forbindelsen med udarbejdelsen af § 50</li> <li>• Samtaler med relevante familiemedlemmer og personer i netværket</li> <li>• Skriftlige udtalelser fra personer i netværket</li> </ul>
<b>Mål</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der skal i alle sager, der går videre i vurderingsfasen pr. 1/6 2010, foreligge notat i journalen om overvejelser og beslutning i forbindelse med inddragelse af relevant netværk.</li> <li>• Med virkning fra 1/6 2010 skal der i alle sager foreligge notat i journalen eller fremgå af § 50-undersøgelsen om overvejelser og beslutning i forbindelse med inddragelse af relevant netværk.</li> </ul>



### Fremgangsmåde

- Det skal altid overvejes, om der skal indkaldes til et møde, hvor familien, sagsbehandleren, det relevante professionelle og private netværk deltager. Formålet er en målrettet, helhedsorienteret indsats overfor og sammen med familien.
- Der skal igangsættes et arbejde med at anvende netværkskort til inddragelse af familie og netværket.
- Der skal altid være fokus på om netværksanbringelse kan være en mulighed. Målgruppen for netværksplejefamilier er børn og unge, der ellers ville være blevet anbragt i almindelig plejefamilie. Det afgørende for, om der i en konkret situation kan vælges en netværksanbringelse, er barnets bedste. Valget af anbringelsen skal ske ud fra undersøgelsen og handleplanen efter § 50 og 140 sammen med en konkret vurdering af, hvorvidt der i barnets eller den unges netværk findes personer, som har ressourcer til at imødekomme barnets eller den unges behov.

### Evaluering

- Der gennemføres stikprøvekontrol i 2010 og 2011 – 10 § 50-undersøgelser pr. halvår for at følge op på, om der er fokus på barnets/familiens netværk og alle sagsbehandlingsmæssige skridt i den forbindelse er dokumenteret i sagen og journalen.



Opfølgning og evaluering af de konkrete indsatser i den enkelte sag
<b>Politisk målsætning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der foretages tilsyn og opfølgning på alle iværksatte foranstaltninger.</li> <li>• Mål skal være så operationelle, at der kan ske en konkret opfølgning på målene i handleplanen i forhold til det enkelte barn.</li> <li>• Den opsamling af viden, der sker ved den løbende evaluering af indsatsen over for det enkelte barn, skal anvendes i det fremadrettede arbejde med sårbare børn og unge, således at det sikres, at der er sammenhæng mellem forventet effekt og ressourceforbrug.</li> </ul>
<b>Metoder og indsatser til realisering af den politiske målsætning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er et mål, at der i alle nyiværksatte foranstaltninger foretages opfølgning efter de første tre måneder med henblik på at sikre, at den rigtige løsning er valgt, og hvis ikke, hurtigst muligt at justere løsningen, så den svarer til behovet. I alle sager, hvori der er iværksat en anbringelse udenfor hjemmet, foretages opfølgning minimum hver 12. måned, men gerne hver 6. måned.</li> <li>• <b>Opfølgning:</b> En regelmæssigt tilbagevendende socialfaglig og systematisk vurdering af, om en iværksat foranstaltning opfylder sit formål – eller om indsatsen og handleplanen skal revideres. Den regelmæssigt tilbagevendende opfølgning knytter sig således til alle former for foranstaltninger i henhold til Serviceloven.</li> <li>• <b>Tilsyn:</b> Sagsbehandlerens personlige besøg og øvrige kontakt – herunder telefon – og mailkontakt med såvel det anbragte barn som med anbringelsesstedet. En særlig del af tilsynet består af socialrådgiverens personlige samtale med det anbragte barn på anbringelsesstedet.</li> </ul>
<b>Mål</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• At der i alle sager, hvor der er iværksat en foranstaltning, sker opfølgning ved behov dog mindst én gang pr. år.</li> <li>• At handleplanens mål og delmål er præcise, så handleplanen bliver et brugbart opfølgningsværktøj. Dette sikres ved, at der holdes en temadag for alle sagsbehandlere omkring handleplanen og målformulering inden 1/10 2010.</li> </ul>



## Fremgangsmåde

### Tilsyn

- Tilsyn skal foregå ved personlige besøg to gang om året.
- Som led i tilsynet skal der indhentes en skriftlig udtalelse fra anbringelsesstedet og andre relevante personer.
- Mindst en gang om året skal sagsbehandleren have en samtale med det anbragte barn. Med mindre hensynet til barnet eller den unge taler imod det, skal samtalen foregå uden at voksne fra anbringelsesstedet er til stede.

### Opfølgning

- Sagsbehandlerens opfølgning tager afsæt i § 50- undersøgelsen og § 140-handleplanen.
- Senest 3 måneder efter iværksættelse af en foranstaltning tager sagsbehandleren stilling til, om indsatsen opfylder sit formål, og om indsatsen og handleplanen i givet fald skal ændres. Derefter følges op minimum en gang om året.
- Opfølgningen skal omhandle det overordnede formål med foranstaltningen og de konkrete delmål, som barnet og familien arbejder med. Mål og delmål vurderes sammen med barnet og familien.

### Statusmøde

- Statusmøder er møder mellem sagsbehandler, forældremyndighedsindehaverne, barnet og de fagpersoner, der leverer foranstaltningen. Der er sagsbehandleren, der er ansvarlig for mødet. Skabelon for afholdelse af mødet benyttes altid.
- Uanset tilsynets form/afvikling dokumenteres dette i sagen og journalen.

## Evaluering

- Der gennemføres stikprøvekontrol i 2010 og 2011 – 10 sager pr. halvår for at følge op på, om der er gennemført tilsyn og opfølgning i sagerne og disse er dokumenteret i sagen og journalen.



<b>Iudsats i forhold til unge, der er fyldt 15 år</b>
<b>Politisk målsætning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Iudsatsen over for unge over 15 år, der har behov for særlig støtte, foregår i nærmiljøet, hvis ikke hensynet til den unges bedste taler for andet.</li> </ul>
<b>Metoder og iudsatser til realisering af den politiske målsætning</b>
<p>Der skal i § 50-undersøgelsen tages stilling til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behov for foranstaltning udover det 18. år.</li> </ul> <p>Herudover anvendes overdragelsesskema fra ung til voksen, hvor følgende skal beskrives:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Den aktuelle iudsats</li> <li>Uddannelses- og beskæftigelsesbaggrund</li> <li>Sociale forhold</li> <li>Helbredsmæssige forhold</li> <li>Personlige forhold</li> </ul>
<b>Mål</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>At alle foranstaltninger er rette mod at gøre den 15-17-årige hel eller delvis selvforsørgende.</li> <li>At der altid er fokus på støttemuligheder i nærmiljøet. Såfremt en anbringelse ikke kan ske i nærmiljøet skal der være fokus på, hvordan relationerne til nærmiljøet bevares.</li> <li>Pr 31/12 2010 lever 80 % af sagerne op til de indførte arbejdsgange behandling af efterværn/overdragelse.</li> <li>Pr 30/11 2011 lever 85 % af sagerne op til de indførte arbejdsgange behandling af efterværn/overdragelse.</li> </ul>
<b>Fremgangsmåde</b>
<p>Task Force skal kvalificere det socialfaglige arbejde med alle unge fra 16½ år, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unge med psykiatrisk problemstillinger og/eller kriminelle erfaringer</li> <li>Unge med funktionsnedsættelse</li> <li>Unge på efterværn</li> <li>Unge anbragte, der skal udsluses</li> </ul> <p>Medarbejderne i Task Force skal arbejde ud fra arbejdsgange for efterværn/overdragelse, kriminalitet mv.</p>



### Evaluering

- Der gennemføres stikprøvekontrol i 2010 og 2011 – 10 sager pr. halvår for at følge op på, om arbejdsgangene for efterværn/overdragelse er fulgt i sager, hvor den unge er 16½ år og dette er dokumenteret i sagen og journalen.
- Der udarbejdes månedlige overblik over, hvor mange anbringelser der sker af 15-18 årige herunder anbringelsestype.
- Der udarbejdes månedlige overblik over unge i efterværn.

Slagelse Kommune  
Center for Børn, Unge og Familie  
Torvegade 24  
4200 Slagelse

[www.slagelse.dk](http://www.slagelse.dk)

