

# Situationen i Familierådgivningen

# NOTAT

## Spørgsmål

Kenneth F. Christensen har via mail d. 22. februar 2023 sendt nedenstående spørgsmål med afsæt i henvendelser om forældres negative oplevelse af samarbejdet med Familierådgivningen:

- Hvor mange overskridelser på den lovmæssige frist er der sket på aktive børnefaglige undersøgelser (§50)?
- Hvor mange overskridelser har der været i teamet på opfølgninger (§70)?
- Er der et mørketal i form af, at der er børnefaglige undersøgelser, der ikke er oprettet?
- Har der i 2022 været ansatte, der har oplevet psykisk vold fra vrede forældre grundet lang ventetid eller på grund af fejl/gentagne fejl som følge af eksempelvis travlhed?
- Har der været nogen form for påbud fra Arbejdstilsynet eller lignende?

HVIDOVRE KOMMUNE

Center for Børn og Familier  
Udvikling og Administration (BOF)  
Souschef:  
Flemming Lunde Østergaard  
Hansen

Sagsnr.: 23/7445  
Doknr.: 56001/23

Dato: 16-03-2023/flv

## Besvarelse

Denne besvarelse er lavet af Center for Børn og Familier.

### Forældretilfredshed i Familierådgivningen

Det er ikke en generel oplevelse i Familierådgivningen, at forældre i stigende grad oplever et negativt samarbejde med Familierådgivningen. Ses der på antallet af klager, så er der ikke sket en stigning over den seneste tid. For nyligt har kommunens Borgerrådgiver givet udtryk for, at hun ikke oplever, at Familierådgivningen får mange klager.

Familierådgivningen har stor forståelse for, at fx ventetid på gennemførelse af børnefaglige undersøgelser og ventetid på iværksættelse af visse foranstaltninger er rigtig svære situationer at stå i som forældre. Familierådgivningen arbejder aktuelt på at øge inddragelsen af forældre og deres børn/unge i alle aspekter af deres sag og derigennem styrke ejerskabet til de tiltag, som iværksættes for at støtte dem.

### Børnefaglige undersøgelser

I løbet af 2022 blev der truffet beslutning om at udføre 265 børnefaglige undersøgelser. I december 2022 var der 124 undersøgelser, som havde overskredet fristen på de fire måneder, som lovgivningen fastsætter. Opgørelsen over overskredne undersøgelser er dog ikke entydig, og der er en række parametre, som er vigtige at have for øje, når man kigger på overskridelserne, herunder;

- Der kan være tale om *lovligt* overskredne undersøgelser, når der fx mangler væsentlige oplysninger eller dokumenter for at kunne færdiggøre undersøgelsen. Det kan være børnepsykologiske undersøgelser, afklaringer i børnepsykiatrisk regi, færdiggørelse af en forældrekompetenceundersøgelse, eller udtalelse fra Børnehuset, skole eller anden vigtig informant til undersøgelsen. Disse *lovligt* overskredne undersøgelser indgår i antallet af overskredne.

- Undersøgelser er juridisk set færdige pr. den dato, hvor de sendes i partshøring. Dog lukkes de først i Familierådgivningens sagshåndteringssystem DUBU, når partshøringen er færdig.
- Det kan ske, at undersøgelsen er færdig, men at den korrekte registrering ikke er sket i DUBU, og undersøgelsen derfor ikke fremgår som lukket.
- Registreringspraksissen i DUBU er ikke altid så stringent, som det kunne ønskes. Det kan i den forbindelse nævnes, at der aktuelt bliver arbejdet på at sikre et bedre datagrundlag fremadrettet i samarbejde med Netcompany, som er leverandøren af DUBU. Her arbejdes der på at skabe en god opsætning, få valide data og lave gode beskrevne arbejdsgange, som rådgiverne undervises i.

Af de ovenstående grunde er det ikke realistisk at komme ned på 0 overskredne undersøgelser i en Familierådgivning. Der vil skønsomt på ethvert givent tidspunkt være omkring 30 - 40 undersøgelser, som vil stå som overskredne, uden reelt at være det.

Det store antal af overskredne undersøgelser i 2022 er under alle omstændigheder ikke acceptabelt. Derfor er børnefaglige undersøgelser et stærkt fokusområde i Familierådgivningen. Der er i december 2022 lavet en genopretningsplan, hvor ét af punkterne netop er at få bragt arbejdsgangen omkring børnefaglige undersøgelser i orden og sikre gennemførelse af de overskredne undersøgelser. Der er bl.a. udviklet et nyt koncept for de børnefaglige undersøgelser, hvor afdækningen foregår via grafisk facilitering på et møde sammen med børn, forældre og eventuelt samarbejdspartnere. Det nye koncept er under afprøvning, og ønsket er, at der sker en højere grad af inddragelse i processen og ejerskab til undersøgelserne og de efterfølgende tiltag. Der er på den seneste måned sket en reduktion af overskredne undersøgelser. Tallet ligger aktuelt på 99.

#### Opfølgning på handleplan og indsats

Med hensyn til antallet af overskridelser på opfølgninger jf. Servicelovens §70 / §140 (3 mdr./6 mdr. opfølgninger.), så viser et datatræk i DUBU, at der i 2022 var overskridelser af opfølgningsfrister i 71 sager ud af omkring 490 aktive forebyggelses- og anbringelsessager. I disse typer sager skal der foretages minimum to årlige opfølgninger.

Antallet af overskridelser må igen tages med forbehold på grund af usikkerhed i registreringerne. Når der kigges ned i sagerne, er der flere eksempler på, at rådgiver har foretaget statusopfølgning, men ikke har lavet registreringen på DUBU-sagen, som derfor står som overskredet.

Som nævnt er der iværksat en proces, hvor der også foretages oprydning i DUBU, og der udvikles en DUBU-håndbog, som fremadrettet skal hjælpe rådgiverne med deres registreringer og støtte deres sagshåndtering i DUBU. Derudover er der etableret et team af superbrugere til at støtte rådgiverne og supportere processen. Dette vil give bedre nøgletal fra DUBU fremadrettet.

### Mørketal ift. børnefaglige undersøgelser

Det er ikke Familierådgivningens oplevelse, at der er betydelige mørketal ift. børnefaglige undersøgelser, som burde have været gennemført, og vurderingen er, at der træffes afgørelse om børnefaglige undersøgelser i de sager, hvor det kræves.

Der er i 2020 indført et workflow i modtagerteamet, hvor alle underretninger screenes og vurderes på faste tidspunkter hver dag. I alle nye sager er det modtagerteamet, som træffer afgørelse om børnefaglige undersøgelser. Afgørelserne drøftes på ugentlige møder i modtagerteamet med deltagelse af teamleder, som godkender afgørelsen. Kommer der underretninger i eksisterende sager, så er det sagens familierådgiver, som foretager vurderingen i samråd med rådgiverteamet eller på et gruppemøde, hvor det vurderes, om der er fremkommet nye oplysninger, som peger på, at der skal foretages en børnefaglig undersøgelse eller en allerede iværksat indsats bør justeres.

Der er således lavet en fast arbejdsgang og en stringent struktur for, hvordan bekymringer håndteres og vurdering af behovet for børnefaglige undersøgelser finder sted. I enkelte tilfælde kan det ske, at Familierådgivningen ved et genbesøg i en sag, fx i forbindelse med en ny underretning, vurderer, at en børnefaglig undersøgelse burde være iværksat tidligere. Det er dog vurderingen, at det drejer sig om meget få tilfælde.

### Oplevelse af psykisk vold fra forældre

Familierådgivningen oplever fra tid til anden frustrerede og vrede forældre, som henvender sig. Nogle henvendelser skyldes travlhed i Familierådgivningen og ventetid på visse foranstaltninger, andre henvendelser handler om uenighed om beslutninger, vurderinger og bevillinger. Hvis rådgiverne oplever ubehagelige situationer med borgere, så får de kollegial støtte, støtte på gruppemøder, støtte fra ledergruppen og støtte via supervision.

Familierådgivningen har de senere år oplevet en stor stigning i antallet af sager, ligesom personalsituationen har været præget af udskiftning bl.a. på grund af mange barsler. Det har bl.a. haft konsekvenser for arbejdsmiljøet og opgavevaretagelsen, hvorfor der i december 2022, som tidligere nævnt, blev udformet en genopretningsplan.

Formålet med planen er at genoprette ro og stabilitet i Familierådgivningen til gavn for medarbejderne og til styrkelse af indsatsen for børnene og familierne. Planen har punkter, som både retter sig mod organisering og opgavevaretagelse, bl.a. som nævnt et nyt koncept for børnefaglige undersøgelser, om tilgængelighed og skrive tid, om ny struktur for bagvagten mv. Alt sammen punkter, som skal give bedre tid til den enkelte rådgivers varetagelse af deres sagsstamme og samarbejdet med børnene og familierne. Genopretningsplanen følges tæt af en følgegruppe, hvori både tillidsrepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant og MED-repræsentant er med, samt repræsentanter for alle teams.

### Arbejdstilsynet

Familierådgivningen har p.t. ikke modtaget noget påbud. Arbejdstilsynet har været på tilsyn i februar måned 2023, og Familierådgivningen afventer at få en henvendelse om et eventuelt påbud. Hvis dette kommer, vil der blive lagt en plan for håndteringen i samråd med kommunens koordinerende arbejdsmiljøkonsulent, samt Familierådgivningens tillidsrepræsentant og arbejdsmiljørepræsentant.