

2014

NAALAKKERSUISUT  
GOVERNMENT OF GREENLAND



Departementet for Familie og Justitsvæsen

# [STRATEGINOTAT OM ETABLERING AF CENTRAL RÅDGIVNINGSENHED PÅ SOCIALOMRÅDET]

## Indhold

I. Indledning .....	3
II. Sagsbehandling i kommunerne .....	4
2.1. Status .....	4
<b>2.1.1 Organisering, ledelse og procedurer</b> .....	5
<b>2.1.2 Faglig udvikling og opkvalificering</b> .....	5
III. Anbefalede løsninger.....	6
3.1 Anbefalinger .....	6
<b>3.1.1 Oprettelse af en central rådgivningsenhed</b> .....	6
<b>3.1.1.1 Call-center</b> .....	8
<b>3.1.1.2 Rejsehold</b> .....	8
<b>3.1.1.3 Udvikling af procedurer, vejledninger og skabeloner</b> .....	9
<b>3.1.1.4 Samling af ekspertise</b> .....	9
<b>3.1.1.5 Integration af funktioner fra Saaffik</b> .....	10
3.1.2 Etablering af fælles it-baseret sagsbehandlingssystem .....	10
3.1.3 Systematisk tilgang til og indsamling af data .....	11
3.1.4 Indførelse af vejledende sagstal .....	12
IV. Handlingsplan .....	13
V. Litteraturliste.....	14
Bilag 1 .....	15

## I. Indledning

Børn og unge er fremtidens vigtigste ressourcer. Alt for mange børn og unge udsættes i dag for omsorgssvigt i større eller mindre grad, og det har konsekvenser for fremtiden. I arbejdet med børn, omsorgssvigtede børn i særdeleshed, er det essentielt at have barnets bedste for øje, og tage udgangspunkt i FNs Konvention om Barnets Rettigheder. Børn har ret til et godt og trygt børneliv. De har ret til at blive set, hørt og anerkendt. Et godt og trygt børneliv er centralt for at kunne få en uddannelse og arbejde, og selv skabe trygge rammer for en fremtidig familie.

Det overordnede formål som dette strateginotat bidrager til, er at sikre at:

*Alle børn skal have en opvækst, så de som voksne bliver i stand til at tage vare på sig selv og deres familie uden omsorgssvigt.*

Dette strateginotat om opkvalificering af sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet beskriver nogle konkrete initiativer til styrkelse af den kommunale sagsbehandling på børne- og ungeområdet. Indsatsen skal sikre, at de børn og unge, der udsættes for omsorgssvigt eller på anden vis ikke har det godt, hurtigst muligt får den rette hjælp, der også tilgodeser det enkelte barns rettigheder. Målet er, at flere børn hurtigere får hjælp, og derved har større chancer for en positiv livsbane.

**Den væsentlige problematik** som dette strateginotat adresserer, er behovet for at styrke og opkvalificere sagsbehandlingen i kommunerne således at omsorgssvigt hurtigt identificeres og adresseres. For at sikre den bedst mulige hjælp til omsorgssvigtede børn og unge, skal der ske en professionalisering af den kommunale sagsbehandling, der tilgodeser de aktuelle udfordringer.

Der skal fokus på hvordan centraladministrationen, med dennes viden og ekspertise, kan understøtte det lokale, kommunale selvstyre i at yde kvalificeret hjælp til borgerne, og dermed imødekomme udfordringerne med manglende kvalitet i sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet.

Udfordringerne i den kommunale børne- og ungesagsbehandling løses ikke med hurtige og afgrænsede indsatser kun. Der er behov for samtidig at iværksætte indsatser, som har et langsigtet perspektiv, og at der udover indsatserne i dette strateginotat, udarbejdes en plan for iværksættelse af flere og forebyggende indsatser fremadrettet. En sådan plan bør forholde sig til eksisterende indsatser, og dermed være en videreudvikling og et supplement, som bidrager til samme formål om at antallet af børn og unge, der udsættes for omsorgssvigt, vil falde på længere sigt.

Alt arbejde der igangsættes på baggrund af dette strateginotat, skal desuden ske i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

### Læsevejledning

Dette strateginotat er opbygget i fire dele. Den første del skitserer de udfordringer, som er identificeret i forhold til den kommunale sagsbehandling. Del II præsenterer anbefalede løsninger på disse udfordringer med en konkret beskrivelse af de initiativer som bør iværksættes for at imødekomme de skitserede udfordringer i sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet. Den sidste del af notatet skitserer kort en handlingsplan for, implementering af de konkrete initiativer i en faseinddelt proces.

## II. Sagsbehandling i kommunerne

### 2.1. Status

Det antages, at ca. 23 % af alle børn i Grønland er udsat for enten passivt eller aktivt omsorgssvigt i større eller mindre grad alt efter opgørelsesmetoden (Christensen et al. 2008:95)<sup>1</sup>. Der er ikke præcise reelle tal på, hvor mange børn der er anbragt uden for hjemmet. Seneste interne optælling fra Departement for Familie og Justitsvæsen (2014) viser, at ca. 625 børn er anbragt. Dog, mangler der tal på alle akutanbringelser, samt fra to byer, hvilket samlet set medføre et højere tal. Grundlaget for de upræcise tal er dels manglende indberetninger fra kommunerne omkring antallet af anbragte børn, og dels en manglende systematik i sagsbehandling og de data, der derved kan udtrækkes fra sagsbehandlingssystemet.

MIO har i deres rapport "Fra lov til praksis - en undersøgelse af vilkårene for det sociale arbejde med børn" (2014) undersøgt sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet gennem interviews med sagsbehandlere og ledere på børne- og ungeområdet i de fire kommuner. Denne rapport viser også en mangel på viden om sagstallene i byer og kommuner, og i forhold til den enkelte sagsbehandlers arbejde. Mange børne- og ungesager mangler handleplaner eller andre lovpligtige elementer og er ikke ajourførte ift. iværksatte indsatser (MIO 2014).

I sommeren 2014 har Departementet for Familie og Justitsvæsen iværksat en undersøgelse af anbringelsesområdet. Eksterne konsulenter er således, i samarbejde med kommunerne, i færd med at afdække hvor mange anbragte børn der mangler handleplaner og hvor mange børn, der ikke har opdaterede handleplaner. Undersøgelsens resultater viser, at der i alt er 642 anbragte børn, og at kommunerne har store udfordringer med, at leve op til de lovgivningsmæssige krav om udarbejdelse af handleplaner for børnene.

Disse forskellige elementer indikerer, at der er store problematikker ift. sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet, og understreger at børn og unge, der mistrives eller udsættes for omsorgssvigt, ikke får den hjælp, de har behov for eller ret til.

Bagved ovenstående problematikker ligger forskellige strukturelle årsager, som for eksempel at der i kommuner og byer er for mange sager til for få medarbejdere, et fagligt niveau der ikke matcher de lovgivningsmæssige krav til sagsbehandlingen, manglende eller dårlig prioritering og organisering af arbejdet, der medfører arbejdsforhold uden tid og plads til den enkelte sag, faglig udvikling og supervision mm. Der er selvfølgelig mange kompetente og engagerede medarbejdere, sagsbehandlere og ledere, som ønsker at gøre en reel forskel, men helheden og summen af udfordringer omkring den enkelte forvaltning kan medføre, at det bliver svært for den enkelte medarbejder at udføre sit arbejde kvalificeret og fagligt velfunderet.

---

<sup>1</sup> Se bilag 1 for uddybelse af de forskellige former for omsorgssvigt som Christensen et al. har lavet deres opgørelse ud fra.

### **2.1.1 Organisering, ledelse og procedurer**

Der er stor forskel på de forskellige kommuners interne organisering af forvaltninger og fordeling af ansvarsområder. Gennemgående ses det dog, at den enkelte sagsbehandler på børne- og ungeområdet sidder med et uforholdsmæssigt stort antal sager, og at der er stor forskel på procedurer og tilrettelæggelse af arbejdet kommunerne imellem. Antallet af sagsbehandlere, herunder normering af sagsbehandlere med hhv. socialrådgiveruddannelse, rådgivningsassistentuddannelse og anden uddannelse eller ufaglært, bestemmes i den enkelte kommune givet det kommunale selvstyre. Meget tyder dog på, at der ikke er nok sagsbehandlere til antallet af sager i den enkelte forvaltning. Samtidig er der også en tendens til en lav grad af kontinuitet blandt sagsbehandlere, hvilket medfører at viden forsvinder, når der er udskiftning i personalet, både omkring sagsbehandlingsgange og omkring den enkelte sag.

De elementer der kan identificeres som problematiske ift. den kommunale sagsbehandling, er:

- Procedurer omkring sagsbehandling
- Faglige kompetencer
- Organisering af arbejde, herunder det tværfaglige samarbejde med supervision og kollegial opkvalificering
- Arbejdsmiljø, for at sikre kontinuitet og bibeholdelse af viden lokalt
- Ledelsesmæssig prioritering

For at kunne levere kvalificerede faglige indsatser for de børn og unge, der har brug for hjælp, er det en forudsætning, at sikre sunde organisationer, hvor det tilstræbes at oparbejde en solid vidensbase og kontinuitet og trivsel i medarbejdergruppen. Såvel vidensopbygning, som kontinuitet og trivsel skal understøttes af organisationsstrukturer og procedurer, som kan danne rammerne for et godt arbejdsmiljø og tid til at belyse og behandle den enkelte sag.

Med i overvejelserne omkring indsatser for opkvalificering af sagsbehandlingen skal også tages de store geografiske forskelle, som har betydning for kommunernes strukturer og procedurer. Behovene er forskellige alt efter hvilken kommune der er tale om, ligesom der er forskelle mellem byer og bygger. Det er derfor ikke muligt at sætte ensartet ind i hele landet.

### **2.1.2 Faglig udvikling og opkvalificering**

Departementet for Familie og Justitsvæsen har allerede igangværende indsatser til opkvalificering af sagsbehandlerne i kommunerne. På FL 2014 konto 30.01.03 er afsat midler til opkvalificering af sagsbehandlere. Det drejer sig om følgende udvalgte initiativer:

- Kursus i den nye børne- og ungelovgivning<sup>2</sup>
- Opkvalificering af rådgiverassistentuddannelsen
- Oprettelse af en decentral socialrådgiveruddannelse, som vil være en overbygning på rådgiverassistentuddannelsen

---

<sup>2</sup> Behandling af lovforslaget er sat i bero, da er udskrevet valg til 28. november 2014

Disse tiltag er iværksat for at sikre, at alle sagsbehandlere har viden om eller tilgang til viden om den nyeste lovgivning på deres fagområde. Initiativerne skal sikre et vedvarende tilbud om opkvalificering til de kommunale sagsbehandlere, som ikke har en socialrådgiveruddannelse, men som arbejder inden for feltet.

Undersøgelsen af handleplaner på anbragte børn har desuden givet større indblik i udfordringerne med sagsbehandlingen i kommunerne. Tilbagemeldingerne fra undersøgelsen identificerer især sagsbehandlernes manglende socialfaglige kompetencer, som en vigtig årsag til de manglende handleplaner. De kommunale sagsbehandlere er ofte ikke uddannede socialrådgivere, og mangler derfor ofte de faglige kvalifikationer til, at læse og forstå lovgivningen, og der findes ikke den nødvendige faglige støtte og vejledning for sagsbehandlerne.

### III. Anbefalede løsninger

For at imødekomme udfordringerne ift. sagsbehandlingen i dag, skal der et større fokus på at understøtte de socialfaglige kompetencer hos sagsbehandlerne, der sikrer en kvalificeret indsats overfor de børn og unge, som har behov for hjælp. Der skal fokus på organisatoriske procedurer, der kan understøtte sagsbehandlingsarbejdet i praksis, og etableres strukturer, der letter mulighederne for at skabe overblik og forudsætninger for strategisk planlægning og indsatser for hele børn- og ungeområdet.

#### 3.1 Anbefalinger

For at indfri målet om at opkvalificere sagsbehandlingen på børn- og ungeområdet anbefales følgende elementer igangsat:

- Det anbefales, at der oprettes **en central rådgivningsenhed**, der samler viden og ekspertise, samt etablerer et rejsehold rundt til alle forvaltninger for at uddanne, skabe procedurer, arbejde med ledelse og standarder mm.
- Det anbefales, at der indføres et **fælles it-baseret sagsbehandlingssystem** i de fire kommuner.
- Det anbefales, at **forpligtige kommunerne til at indsamle data** omkring børne- og ungesagsbehandling ud fra en systematisk tilgang.
- Det anbefales, at der indføres **vejledende sagstal** for sagsbehandlere.

##### 3.1.1 Oprettelse af en central rådgivningsenhed

For at opnå ovenstående målsætning ønskes det at **oprette en central rådgivningsenhed**, som skal understøtte de kommunale sagsbehandlere med følgende:

- Sagsbehandling i komplicerede sager

- Opkvalificering af den enkelte sagsbehandler, med udgangspunkt i allerede eksisterende kursustilbud
- Sikre at alle sager lever op til de lovmæssige krav
- Udvikle procedurer og understøttende redskaber til brug i alle kommuner
- Samle og sikre ekspertise lokalt ved understøtte sagsbehandlerne lokalt

Formålet med at etablere en central rådgivningsenhed er at skabe en eksperthenhed, der skal stå til rådighed for børne- og ungesagsbehandlere i kommunerne og tilbyde råd og vejledning i forhold til den konkrete sagsbehandling, samt kurser og opkvalificering. Rådgivningsenheden skal desuden udarbejde skabeloner og procedurevejledninger til kommunerne, som skaber struktur i sagsbehandlingen, og sikrer samme faglige niveau på nationalt plan.

Etablering af en rådgivningsenhed - Det Centrale Rådgivningscenter tager udgangspunkt i de tidligere definerede problematikker omkring manglende ressourcer og fagligt niveau i kommunerne til at løfte antallet af sager, manglende eller dårlig prioritering og organisering af arbejdet samt et udtrykt ønske fra kommunernes side om, at have "et sted at gå hen" for at kunne få vejledning og faglig sparring i sagsbehandlingsarbejdet.

Endvidere har Departementet for Familie og Justitsvæsens arbejde med at sikre handleplaner for alle anbragte børn, givet endnu en anledning til at iværksætte konkrete initiativer til at understøtte de kommunale sagsbehandlere i deres arbejde.

Funktionerne i Det Centrale Rådgivningscenter omfatter således:

- Call-center hvor sagsbehandlere kan få faglig sparring, råd og vejledning til deres konkrete sagsbehandlingsarbejde via telefon.
- Rejsehold som forestår sidemandsoplæring og mindre temabaserede kurser for fagfolk, der tilgodeser lokale behov.
- Udvikling og understøttelse af procedurer i sagsbehandlingen
- Faglig ekspertise og vejledningsopgaver omkring seksuelle overgreb

Funktionerne er defineret og nærmere beskrevet nedenfor.

Organisatorisk bør Det Centrale Rådgivningscenter (DCR) placeres under Departementet for Familie og Justitsvæsen, hvor man allerede besidder de faglige kvalifikationer, der kræves for at kunne løfte og understøtte opgaverne. Det er dog væsentligt, at rådgivningscenteret skilles ud fra de øvrige funktioner i afdelingen og defineres for sig, for at sikre at medarbejdernes opgaver og fokus er rettet mod den konkrete opgave med at understøtte og udvikle kompetencerne i kommunerne.

DCR forventes at kræve en normering på 12 medarbejdere, hvilket inkluderer rejseholdet og integration med nogle opgaver fra Saaffik, herunder en leder. Normeringen ser derfor således ud:

- 1 Centerleder
- 6 Konsulenter med socialfaglig baggrund
- 1 Jurist
- 1 AC-fuldmægtig
- 1 Psykolog
- 1 Terapeut
- 1 Kontorassistent

Driftsbudgettet er anslået nedenfor:

Poster	Månedligt gennemsnitsforbrug	Årligt gennemsnitsforbrug
Løn (normering 1 leder, 11 medarbejdere)	475.000	5.700.000
Transport, indenrigs	71.650	859.800
Kursusudgifter	141.756	1.701.072
Tjenesteydelser, køb af service	13.535	162.420
Øvrige tjenesteydelser	18.960	227.520
<b>I alt</b>	<b>720.901</b>	<b>8.650.812</b>

### 3.1.1.1 Call-center

For at understøtte sagsbehandlernes behov for vejledning i det daglige arbejde etableres et call-center i DCR. Call-centret giver sagsbehandlerne mulighed for nemt og hurtigt, at komme i kontakt med en rådgivende konsulent, udenom Selvstyrets omstilling. Når de kommunale sagsbehandlere kontakter call-centret i DCR kan de hurtigt få hjælp og faglig sparring i konkrete sager, hjælp til fortolkning af lovgivning, samt støtte og vejledning til håndtering af socialfaglige problemstillinger.

Konkret etableres en direkte telefonlinje, hvor kommunernes børn- og ungesagsbehandlere kan komme i direkte telefonisk kontakt med DCRs medarbejdere. Dermed nedbrydes eventuelle barrierer for at søge hjælp i Departementet, såsom udfordringerne ved at skulle igennem en omstilling og ikke helt vide hvem man skal spørge efter i Departementet.

Call-centret vil som udgangspunkt altid være bemandet med mindst to socialfaglige konsulenter indenfor normal arbejdstid, som kan besvare opkald fra sagsbehandlerne og understøtte dem i deres arbejde.

Telefonen bliver dog ikke den eneste kontaktmulighed til DCR. Det vil endvidere være muligt, at kontakte rådgivningscentret pr. mail eller få en aftale om et møde eller videokonference med centrets medarbejdere.

### 3.1.1.2 Rejsehold

Rejseholdet under DCR er en udgående enhed, der skal besøge kommuner, samt deres by- og bygdeafdelinger. Her skal de yde konkret vejledning til sagsbehandlerne og forestå sidemandsoplæring, små konkrete temabaserede kurser, samt implementere værktøjer og skabeloner til understøttelse af procedurer i de enkelte forvaltninger og afdelinger i kommunerne.

#### *Faglig sparring og sidemandsoplæring*

Det er vigtigt, at alle sagsbehandlere får viden om og kompetencer til at agere ud fra barnets bedste inden for de muligheder lovgivningen stiller op. Rejseholdet skal tilbyde sagsbehandlerne konkret støtte og vejledning, samt faglige og praktiske råd til deres daglige arbejde. I kraft af deres fysiske tilstedeværelse i den pågældende kommune, by eller bygd kan rejseholdets konsulenter tilbyde



sidemandsoplæring, således at det er muligt for sagsbehandlerne at få håndholdt støtte i komplicerede sager.

Ved at være fysisk til stede i kommunerne, vil rejseholdet desuden kunne gå i dialog med såvel medarbejdere som ledelse, og støtte op om etablering af et fælles fagligt fundament for den pågældende afdeling, som derved kan bidrage til at sikre kvaliteten i det socialfaglige arbejde.

#### *Mindre målrettede kurser*

Hver kommune er forskelligt organiseret og hver by og bygd oplever forskellige udfordringer i dagligdagen. Rejseholdet skal på deres ture til byer og bygder udvikle og tilbyde afgrænsede praksisorienterede kurser for de lokale sagsbehandlere, med udgangspunkt i det konkrete sagsbehandlingsarbejde og i de helt konkrete problemstillinger, som opleves i den pågældende kommune, by eller bygd.

Rejseholdets kurser skal ikke forveksles med allerede igangsatte kursus- og kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere, som afholdes i Departementet for Familie og Justitsvæsenets regi. De mindre temabaserede kurser, som Rejseholdet skal tilbyde, er praksisorienterede kurser, der tager udvalgte temaer op indenfor sagsbehandlingsarbejdet og giver konkrete værktøjer til sagsbehandlerens socialfaglige arbejde. Kurserne er baseret på dialog med sagsbehandlerne og tager udgangspunkt i de konkrete udfordringer, som de møder i deres daglige arbejde.

Nedenfor er listet nogle af de kurser, som Rejseholdet forventes, at skulle afholde rundt om i landet:

- Kursus i handleplaner - hvilke krav er der til en handleplan? hvornår er en sag belyst?
- Forståelse og fortolkning af lovgivning
- Hvem er part i en sag?
- Hvordan møder man barnet/familien?
- Kursus i rettigheder – borgerens/barnets rettigheder

### **3.1.1.3 Udvikling af procedurer, vejledninger og skabeloner**

For at sikre, at der er samme kvalitet i sagsbehandlingen i hele landet, skal der etableres klare procedurer, vejledninger og skabeloner til håndtering af sager, således at det sikres at uanset, hvor i landet man bor, er man garanteret en korrekt håndtering af sin sag.

DCR skal således i samarbejde med kommunerne kortlægge sagsgangene som de er i dag, og skabe indblik og overblik i, hvordan sagsgangene er i den enkelte kommune. En sådan kortlægning af sagsgange vil virke dels som en indikator for niveauet af sagsbehandling i den enkelte kommune, samt give et konkret redskab for DCR at arbejde ud fra, når der skal udarbejdes vejledninger og skabeloner til sagsbehandlingen.

DCR skal med udgangspunkt i kommunernes nuværende sagsgange udvikle procedurevejledninger og standardiserede formularer og værktøjer til sagsbehandlerens arbejde med borgerne, så det sikres at man overholder lovgivningen og Børnenes rettigheder.

### **3.1.1.4 Samling af ekspertise**

Etablering af DCR giver mulighed for at samle kompetencer og viden om omsorgssvigt af børn og unge. Som følge af ønsket om at samle den socialfaglige ekspertise på børn- og ungeområdet for i

Således giver det anledning til også at inkludere viden og ekspertise indenfor børn og unge, der har været udsat for seksuelle overgreb i DCR, og dermed også lade rådgivningscentret yde råd og vejledning, kurser og vidensudvikling indenfor netop dette område. DCR vil således også komme til at omfatte:

- Råd og vejledning til kommunerne i håndtering af konkrete sager om seksuelle overgreb
- Kurser i håndtering af sager om seksuelle overgreb
- Videnscenter om seksuelle overgreb på børn og unge
- Udbredelse af viden om underretningspligten til kommunerne og professionelle, som arbejder med børn
- Støtte kommunerne i udvikling af lokalt beredskab

I personalenormeringen for DCR er ligeledes indregnet Saaffiks normering, da børnehuset forventes at få en anden rolle med oprettelse af DCR.

### **3.1.1.5 Integration af funktioner fra Saaffik**

Etablering af Det Centrale Rådgivningscenter giver mulighed for at samle kompetencer og viden om omsorgssvigt af børn og unge. Som følge af ønsket om at samle den socialfaglige ekspertise på børn- og ungeområdet for i Det Centrale Rådgivningscenter integreres nogle af Saaffiks nuværende funktioner med rådgivningscentret. Saaffiks funktion i dag som et videns og rådgivningscenter specialiseret i børn og unge, der har været udsat for seksuelle overgreb bliver således en del af Det Centrale Rådgivningscenter.

Funktioner fra Saaffik, der flyttes over i Det Centrale Rådgivningscenter:

- Råd og vejledning til kommunerne i håndtering af konkrete sager om seksuelle overgreb
- Kurser i håndtering af sager om seksuelle overgreb
- Videnscenter om seksuelle overgreb på børn og unge
- Udbredelse af viden om underretningspligten til kommunerne og professionelle, som arbejder med børn
- Støtte kommunerne i udvikling af lokalt beredskab

### **3.1.2 Etablering af fælles it-baseret sagsbehandlingssystem**

For at sikre struktur og ensartethed i sagsbehandlingen i hele landet bør **indføres et fælles it-baseret sagsbehandlingssystem** til at understøtte struktur og systematik i sagsbehandlingen.

Et sådan system skal understøtte og lette sagsbehandlerens daglige arbejde, og samtidig kunne sikre en løbende kvantitativ dataindsamling, ensartethed i sagsbehandlingen, ledelsesinformation og bedre dokumentation samt gøre det muligt, at skabe overblik over sagsmængden i den enkelte kommune og/eller forvaltning og afdeling.

Fordelene ved at implementere et socialfagligt sagsbehandlingssystem i alle kommuner:

- Mere systematik og struktur i sagsbehandlingen
- Integration af økonomiske og socialfaglige overvejelser
- Bedre matchning af behov og tilbud

- Lettelse af administrative byrder for sagsbehandlerne
- Nemmere tværgående arbejde mellem offentlige myndigheder
- Bedre ledelsesinformation til strategisk planlægning og styring af indsatsen
- Bedre mulighed for vidensdeling og overlevering af sager

Såfremt systemet samtidig integreres med den enkelte kommunes økonomistyringsprogrammer, vil det fælles sagsbehandlingssystem desuden kunne understøtte den økonomiske styring på børn- og ungeområdet og dermed være med til at sikre kommunernes budgetter på området.

For at realisere initiativet bør nedsættes en arbejdsgruppe i samarbejde mellem Selvstyret og kommunerne, som først og fremmest undersøger hvilke videre muligheder og omkostninger, både økonomiske og ressourcemæssige, ved at implementere et fælles it-baseret sagsbehandlingssystem. Det bør i denne sammenhæng undersøges om et sådan system kan integreres med eksisterende systemer eller den allerede igangsatte implementering af SBSys, som er i gang i kommunerne. Sagsbehandlingssystemet skal tilpasses sagsbehandlerne behov, og kommunernes sagsgange og arbejdsprocesser således, at det med sikkerhed letter sagsbehandlingsarbejdet. Sagsbehandlingssystemet skal samtidig tilgodese behovet for, nemt at kunne trække data ud og give overblik over sagstyper og –mængde, samt sikre nem og valid indberetning til Selvstyret fra kommunerne.

### 3.1.3 Systematisk tilgang til og indsamling af data

I forlængelse af indførelsen af et fælles sagsbehandlingssystem, bør der samtidig gøres en indsats for at sikre en mere systematisk tilgang til og indsamling af data.

Kommunerne skal derfor, bidrage til det samlede strategiarbejde og forpligtiges til at **indsamle data omkring børne- og ungesagsbehandling ud fra en fælles systematisk tilgang.**

Systemisk indsamling af data kan sikre et nemt og validt overblik over antallet af sager i den enkelte kommune, sagstyper mv.

Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at få ensartet data fra kommunerne omkring sagstyper, det samlede antal sager i kommunen, eller hvor mange sager den enkelte sagsbehandler på børne- og ungeområdet sidder med. Muligheden for at tilgå disse oplysninger er således en væsentlig kilde til ledelsesinformation og dermed også et godt fundament for prioritering af arbejdsopgaver i den enkelte kommune. Viden om sagstyper og mængde kan desuden være et værktøj til, at se mønstre og udvikling af tendenser, og dermed danne baggrund for igangsættelse af forebyggende indsatser på hele børn- og ungeområdet.

Ved indførelse af et fælles sagsbehandlingssystem, skal der samtidig udarbejdes en systematik for dataindsamlingen med retningslinjer for, hvordan sager defineres, kategoriseres og opgøres. Det skal være muligt nemt og hurtigt, at danne et samlet overblik over børn- og ungeområdet, således at man kan spore en udvikling. Der skal laves procedurer og retningslinjer for indberetninger til Departementet for Familie og Justitsvæsen, således at det også på nationalt plan er muligt, at følge med i udviklingen og iværksætte de nødvendige indsatser.

Udvikling af procedurer og retningslinjer for indsamling af data, skal tage udgangspunkt i kommunernes interne strukturer og organisering, samt krav i den gældende lovgivning på børn- og ungeområdet.

### 3.1.4 Indførelse af vejledende sagstal

En stor del af udfordringen for sagsbehandlerne i kommunerne er, at der er mangel på tid og ressourcer til, at behandle sagerne ordentligt. Der bør derfor udarbejdes forslag til **vejledende sagstal** for kommunerne, der kan sikre bedre kvalitet i sagsbehandlingen. Nedenfor er listet en række fordele ved indførelse af vejledende sagstal:

- Kortere reaktionstid på underretninger
- Færre formelle fejl i sagsbehandlingen
- Tidligere og mere præcise indsatser
- Mindre indgribende foranstaltninger, der i højere grad sker inden for normalsystemet
- Højere grad af fastholdelse af socialt udsatte børn i det normale skolesystem
- Mere kontinuitet i anbringelserne og mere stabilitet i børnenes vilkår
- Større tilfredshed blandt forældre og børn, som modtager hjælp efter det sociale regelsæt
- Bedre arbejdsmiljø for sagsbehandlere, lavere sygefravær og lavere personaleomsætning

En stor del af udfordringen i at yde kvalificeret sagsbehandling i kommunerne er, at den enkelte sagsbehandler ofte sidder med et uforholdsmæssigt stort antal sager, og dermed ikke på tilfredsstillende vis, kan behandle sagerne kvalificeret.

Det store arbejdspress på den enkelte sagsbehandler, som dette medfører, kan betyde lav grad af kontinuitet blandt sagsbehandlere i den enkelte forvaltning eller afdeling, og dermed tab af viden både om den enkelte sag og omkring procedurer og sagsgangen.

Indførelse af vejledende sagstal bør baseres på en undersøgelse af sagsbehandlerne arbejdsopgaver og nuværende sagsbyrde. Efter indsamling af viden om sagsbehandlerne arbejdsopgaver og sager, bør der indledes et samarbejde med faglige organisationer og kommunerne om, at analysere og vurdere, hvordan man hensigtsmæssigt kan indføre vejledende sagstal for sagsbehandlerne.

Vurderingen skal tage højde for både sagsbehandlerne og kommunernes udfordringer og behov, samt sagsbehandlerne faglige niveau og uddannelsesbaggrund.

En udfordring for kommunerne er at flere sagsbehandlere ikke er uddannede socialrådgivere, og ikke nødvendigvis har de faglige kompetencer til, at løfte opgaverne. Dette kan have betydning for, hvordan man udnytter ressourcerne og fordeler sagerne medarbejderne imellem.

Indførelse af vejledende sagstal forudsætter et godt kendskab til antallet af sager og sagstyper, samt hvor tungt disse vejer i sagsbehandlerne daglige arbejde. Denne indsats er derfor et naturligt næste skridt efter indførelse af det fælles sagsbehandlingssystem og systematisk dataindsamling.

## IV. Handlingsplan

For at sikre en god håndtering af de identificerede udfordringer med sagsbehandlingen på børn- og ungeområdet skitseres nedenfor en handlingsplan, som tager udgangspunkt i de beskrevne anbefalinger for opkvalificering af sagsbehandlingen.

Indsatsen for opkvalificering af sagsbehandlingen på børn- og ungeområdet og implementering af anbefalingerne bør ske i en faseinddelt proces, hvor rådgivningsenheden, DCR bliver omdrejningspunktet for implementering af de øvrige elementer. De efterfølgende elementer kan med fordel forankres i DCR og udgør dermed en naturlig udbygning af rådgivningsenhedens arbejdsområde.



## V. Litteraturliste

Christensen, Else, Lise G. Kristensen & Siddahrtha Baviskar 2008,  
*Børn i Grønland – en kortlægning af 0-14-åriges børns og familiers trivsel*. København: SFI.

MIO 2014,  
*Fra lov til praksis – en undersøgelse af vilkårene for det sociale arbejde med børn*. Nuuk: MIO.

MIO 2013,  
*Et menneske er et menneske – lige meget hvor lille det er*. Nuuk: MIO.

Kisea Brun mfl.  
*Redegørelse om handleplansarbejdet, Nuuk*

## Bilag 1

Der differentieres mellem 6 typer omsorgssvigt (Christensen et al. 2008:75-77):

Aktivt fysisk omsorgssvigt	Barnets bliver slået fysisk mishandlet eller på anden måde udsat for voldelige handlinger.
Passivt fysisk omsorgssvigt	Handlinger, der er betydningsfulde for barnets trivsel, bliver ikke varetaget af forældrene. Barnet overlades i egen varetægt, selv om det ikke er modent nok til det. Barnet hentes ikke i daginstitution og/eller får ikke opfyldt sine ernæringsmæssige behov. Denne form indeholder også børn, der ikke har det rette tøj til årstiden, er usigneret fordi forældrene ikke tager vare på det o. lign.
Aktivt psykisk omsorgssvigt	Misbrug rettet mod barnets følelsesliv, fx ved indespærring, trusler, tab af kærlighed, aktivt ignoreret eller isoleret.
Passivt psykisk misbrug	Forældrene tager ikke vare på barnets psykiske miljø, dvs. barnet oplever måske vold mod moren eller lignende, bliver passet af voksne, der er berusede eller påvirket af hash eller lignende. Det kan også være, at barnet grundet de voksnes egne problemer, ikke bliver taget af og passet på.
Aktivt seksuelt misbrug	Misbrug, hvor barnet aktivt inddrages i seksuelle aktiviteter, enten samleje eller andre seksuelle aktiviteter, der ikke involvere samleje direkte.
Passivt seksuelt misbrug:	Misbrug, der involvere, at barnet bliver tvunget til at se eller selv fremvise kønsdele, se pornofilm eller lignende.