

Anbefalinger til udvikling af det faglige arbejde i Socialforvaltningen

Udarbejdet på baggrund af faglig audit i konkret sag
i Socialforvaltningen i Århus Kommune

Anbefalinger til udvikling af det faglige arbejde i Socialforvaltningen

Udarbejdet på baggrund af faglig audit i konkret sag i Socialforvaltningen i Århus Kommune

Udarbejdet af
Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon 8728 4911

November 2008

© Center for Kvalitetsudvikling

Anbefalinger til udvikling af det faglige arbejde i Socialforvaltningen

Baggrund

Torsdag den 17. april 2008 viste TV2 udsendelsen "Er du mors lille dreng - 10 år senere". Tv-programmet omhandler historien om de første 14 måneder af drengen Mads' liv frem mod en anbringelse i familiepleje. I udsendelsen stilles en række kritiske spørgsmål til Århus Kommunes Socialforvaltnings håndtering af sagsforløbet og den socialfaglige og pædagogiske indsats.

Center for Kvalitetsudvikling har i efteråret 2008 gennemført en faglig audit for Århus Kommune om den konkrete sag i Socialforvaltningen. I den faglige audit har de centrale fagpersoner, der har været involveret i sagen, systematisk gennemgået og vurderet sagen. Fagpersonernes vurderinger af sagen er præsenteret i en hovedrapport med titlen "Faglig audit - systematisk gennemgang af forløbet og den socialfaglige indsats i Mads-sagen".

På baggrund af fagpersonernes vurderinger af det konkrete sagsforløb har Center for Kvalitetsudvikling opstillet en række anbefalinger til fremadrettet udvikling af det faglige arbejde i Socialforvaltningen i Århus Kommune. Anbefalingerne præsenteres i nærværende notat.

Anbefalingerne vedrører alene de temaer og den tidsperiode (3. juni 2005 til 1. marts 2007), som er afgrænset i projektets kommissorium. Anbefalingerne bygger dermed alene på erfaringerne fra denne ene sag og kan ikke nødvendigvis generaliseres til andre sager. Endvidere har sags gennemgangen udelukkende beskæftiget sig med den ovennævnte tidsperiode, og tager derfor ikke højde for eventuelle ændringer i praksis siden da.

Metode

Auditmetoden udgør en særlig metodisk ramme, hvor fagpersoner vurderer og drøfter den faglige praksis med henblik på at opnå læring, som kan bruges fremadrettet til udvikling og forbedring af det faglige arbejde. Læringen opnås ved, at en gruppe af fagfolk i fællesskab reflekterer over en gennemført praksis, vurderer den og drøfter forskellige perspektiver.

Auditpanelet er udpeget af Socialforvaltningen i Århus Kommune ud fra hensyn til repræsentation af de personer og institutioner, der hovedsageligt har været involveret i den konkrete sag.

Auditpanelet har bestået af følgende:

Arbejdssted	Antal deltagere
Myndighedsfunktionen, Socialcenter Syd	2 deltagere
Familieplejecentret	2 deltagere
Vuggestuen	1 deltager
Vuggestedet	2 deltagere
Sundhedsplejen	2 deltagere
Familiebehandlingen, Socialcenter Syd	1 deltager
Plejefamilien	1 deltager

Desuden er der gennemført interviews med fagpersoner fra henholdsvis Afd. Y1 og Børneafdeling A, Skejby Sygehus, som har været involveret i sagen.

1. Anbefaling: Sikring af sammenhæng og kontinuitet i indsatsen

Det anbefales at sikre en højere grad af sammenhæng og kontinuitet i indsatsen gennem tiltag, der præciserer ansvarsfordelingen og forbedrer koordinering og vidensdeling mellem myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne.

Den faglige audit har vist, at det har været en vanskelig opgave for myndighedsfunktionen at koordinere en indsats bestående af mange forskellige foranstaltninger med hver deres opgave. Der er en risiko for, at helheden og sammenhængen i den samlede indsats mistes.

Det foreslås at præcisere ansvarsfordelingen og forbedre koordineringen mellem myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne gennem følgende tiltag:

- Der er behov for en afklaring af, hvad en koordinerende rolle indebærer samt en tydeliggørelse af forholdet mellem den koordinerende og myndighedshavende part. Myndighedsfunktionen skal være tydelig og kan ikke uddelegeres
- Det skal sikres, at de involverede foranstaltninger i en sag har en forudgående, eksplicit plan for, hvordan de aftalte foranstaltninger opretholdes uden afbrydelser, f.eks. i forbindelse med sygdom

Den faglige audit har rejst spørgsmålet, om et tilbud bestående af mange forskellige foranstaltninger er den rigtige løsning. Der er en risiko for, at tidsforbruget brugt til koordinering af de mange foranstaltninger bliver meget stort og går fra den tid, der kunne være brugt hos familien.

Det foreslås at sikre en mere hensigtsmæssig udnyttelse af ressourcer gennem følgende tiltag:

- Der bør ske en afvejning af, om den konkrete indsats i en sag, herunder antallet af foranstaltninger og tiden brugt til koordinering sikrer den bedste udnyttelse af ressourcer, eller om der findes mere hensigtsmæssige alternative foranstaltninger
- Det bør overvejes at etablere et mere intensivt tilbud til sårbare familier med færre personer involveret, som kan komme syv dage om ugen over en længere periode

Den faglige audit har vist, at der er behov for fokus på opfølgningen på observationer, herunder opfølgning og udredning af årsager til foranstaltningers forskellige observationer i samme sag.

Det foreslås at sikre opfølgning på observationer gennem følgende tiltag:

- Det bør tydeliggøres, hvordan ansvaret for opfølgning varetages
- Det bør sikres, at alle observationer sammenholdes og årsager til divergens undersøges

Den faglige audit har rejst problemstillingen, om myndighedsfunktionen har inddraget alle fagrelevante samarbejdspartnere i den konkrete sag, samt har formidlet al relevant viden, herunder indholdet af §38-undersøgelsen (nu §50) og de indkomne underretninger til samarbejdspartnerne.

Det foreslås at forbedre vidensdelingen gennem følgende tiltag:

- Myndighedsfunktionen bør overveje, hvilke offentlige instanser og personer, det er relevant at inddrage i udredningen af en sag og den løbende sagsopfølgning
- Myndighedsfunktionen bør overveje, hvilken viden der er relevant for foranstaltningernes opgaveløsning og for at sikre en helhed i foranstaltningen

2. Anbefaling: Klar kommunikation og fælles forståelse af begreber

Det anbefales at sikre en klarere kommunikation mellem myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne, samt en fælles forståelse af de begreber, der bruges i den skriftlige kommunikation mellem foranstaltningerne.

Den faglige audit har afdækket et behov for klarere kommunikation mellem myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne. Når forældrene deltager på møder, har det vist sig vanskeligt at formulere observationer og faglige problemstillinger, fordi der tages hensyn til forældrene. Der er en risiko for, at de faglige vurderinger derved kommer til at fremstå mindre klart.

Det foreslås at sikre en klar kommunikation gennem følgende tiltag:

- Myndighedsfunktionens samarbejdspartnere bør tydeliggøre deres faglige synspunkter. Samarbejdspartnerne skal udarbejde underretninger og komme med skriftlige faglige indvendinger på det tidspunkt, hvor de observerer noget kritisk
- Myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne skal lære at kommunikere klart og fyldestgørende til hinanden, selv når forældrene er til stede

Den faglige audit har vist, at der er behov for en fælles forståelse af det sprog og de begreber, der bruges i den skriftlige kommunikation mellem foranstaltninger samt i de dokumenter, der beskriver den fælles indsats. Konkret har der vist sig tvivl om, hvad der menes med en forældrevejneundersøgelse og hvem, der udfører den. Det har også vist sig, at der i kommunikationen mellem myndighedsfunktionen og Skejby Sygehus er uklarheder omkring sprogbrug, og hvilken alvor der ligger bag forskellige formuleringer.

Det foreslås at sikre en fælles forståelse af begreber gennem følgende tiltag:

- Der bør ske en fælles afklaring af sprogbrug og begreber mellem myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne, bl.a. således at sprogbrug, der har til hensigt at meddele noget alvorligt, forstås ens af alle parter
- Der bør ske en fælles afklaring af, hvordan klar kommunikation sikres mellem myndighedsfunktionen og samarbejdspartnerne
- Der bør ske en afklaring af i hvilke tilfælde, der indkaldes til netværksmøder på baggrund af en underretning, samt en afklaring af hvem der indkalder, og hvem der skal indkaldes

3. Anbefaling: Kvalitetssikring af referater og øvrig dokumentation

Det anbefales at forbedre kvalitetssikringen af mødereferater og øvrig dokumentation i sagsbehandlingen.

Den faglige audit har afdækket et behov for en forbedring af mødestrukturen i sager som denne, hvor mange parter er involveret, samt en kvalitetssikring af mødereferaterne som sikrer fyldestgørende dokumentation af foranstaltningernes observationer, aftaler og opfølgning.

Det foreslås at sikre kvaliteten af mødereferaterne gennem følgende tiltag:

- Det skal afklares, hvem der skal indkaldes til hvilke møder i sager, hvor mange parter er involveret, og hvem der har ansvar for indkaldelserne
- Der bør etableres en fast mødestruktur, der sikrer opfølgning på og fordeling af opgaver
- Der bør foretages en kvalitetssikring af referater, ved at mødedeltagerne afleverer skriftlige notater til referatet, hvori de enkelte foranstaltninger forholder sig til deres givne opgaver
- Referentopgaven bør uddelegeres, så mødeleder og referent ikke er den samme person

Den faglige audit har vist, at der er behov for at inddrage et læringsperspektiv i den eksisterende kvalitetssikring. Der er meget fokus på, om tidsfrister mv. overholdes, men sikring af det kvalitative indhold i dokumentationen savnes.

Det foreslås at sikre kvaliteten af sagsdokumenter gennem følgende tiltag:

- Der skal være øget fokus på journalisering af henvendelser og dokumentering af beslutninger og overvejelser i en sag
- Der skal være øget fokus på kvalitetssikring af de dokumenter, som foranstaltningerne udarbejder og som udgør en væsentlig del af myndighedsfunktionens beslutningsgrundlag

