

# Eksempel på proces for vurdering af specialisering versus skift af sagsbehandler

Ved en vurdering af en specialiseret opdeling af sagsbehandlingen kan du som leder i forhold til sagsbehandlerskift overveje:

- Er der beskrevet rammer for, hvornår der sker sagsbehandlerskifte i organisationen? Er det tydeligt, hvem der kan beslutte et sagsbehandlerskifte?
- Hvor mange sagsbehandlerskift giver den faglige opdeling anledning til, og i hvilke typer af sager er der typisk mange skift af sagsbehandler?
- At lave en vurdering af, i hvilke typer af sager det er en væsentlig fordel med den specialiserede opdeling i sagsbehandlingen.
- At lave en vurdering af, i hvilke typer af sager skift af sagsbehandler udgør en væsentlig ulempe for fremdrift og kontinuitet i sagsbehandlingen.
- At lave en vurdering af, hvornår skift af sagsbehandler kan give et væsentligt fagligt løft i sagsbehandlingen.
- At lave en vurdering af, i hvilke typer af sager skift af sagsbehandler er en væsentlig ulempe for relationen mellem sagsbehandler og barn/ung/forældre.

Generelt gælder det, at overdragelse af sager mellem sagsbehandlere bedst sker, hvis sagen er velbelyst og er ajour i IT systemet, at sagen indeholder alle relevante informationer, og at sagsbehandlingen for øvrigt har fulgt de retningslinjer og den systematik, der er gældende.

Det betyder, at der skal være klar fælles praksis for:

- Hvornår er en sag tilstrækkeligt dokumenteret uden at være overdokumenteret?
- Hvad er god sagsbehandling fx i forhold til oplysning af en sag?
- Hvornår og hvordan gives der information til borgerne om sagsbehandlerskift, og hvem har ansvaret?

Disse spørgsmål kan med fordel rejses i forbindelse med de fælles faglige drøftelser om god sagsbehandling og retningslinjerne herfor. Du kan læse mere om dette emne under *Faglig udvikling*.