



Sammenhængende Børnepolitik

Redskaber

Service

December 2007



Indholdsfortegnelse

Indledning	1
Service	1
Redskaberne stilles til rådighed for alle kommuner	2
Indsatsviften	3
Formål	3
Indhold	3
Fremgangsmåde	5
Skabelon	8
Eksempler	10
God sagsbehandlingspraksis	11
Formål	11
Indhold	11
Fremgangsmåde	12
Skabelon	14
Eksempler	22

Indledning

Projekt "Sammenhængende Børnepolitik" indeholder redskaber, der grundlæggende kan opdeles efter to formål. Dels redskaber til udarbejdelse og revision af politikken, og dels til anvendelse af politikken. Redskaberne i dette hæfte skal især ses som en del af anvendelsen. Redskaberne skal inspirere til konkretisering af politikken og dermed serviceniveauet i kommunen via beskrivelse af indsatser og sagsbehandling. Formålet er at gøre politikken så konkret, at den kan bruges i praksis.

Den samlede redskabssamling dækker fire temaer:

- Politik
- Service
- Organisering
- Styring

Redskaberne præsenteres i fire hæfter – et for hvert tema. Her præsenteres redskaberne, der knytter sig til **service**.



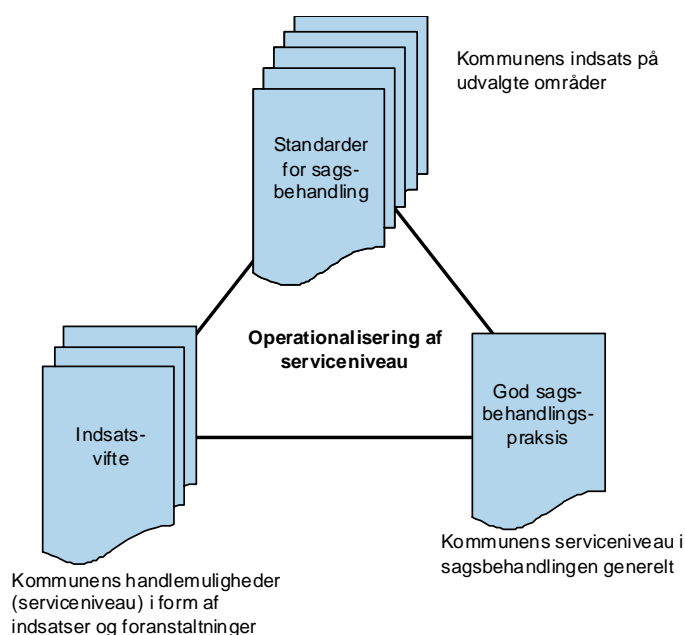
Service

I den sammenhængende børnepolitik har kommunalbestyrelsen foretaget valg og prioriteringer i forhold til kommunens indsats på børne- og ungeområdet. Disse politiske valg og prioriteringer har betydning for kommunens konkrete indsatser og sagsbehandling. For at understøtte udmøntningen og anvendelsen af den sammenhængende børnepolitik kan den kommunale myndighed med fordel konkretisere dels de indsatser, kommunen tilbyder sine borgere, dels den sagsbehandling, borgerne skal modtage. Hæftet bidrager med et redskab til beskrivelse af kommunens **indsatsvifte** og et redskab til beskrivelse af **god sagsbehandlingspraksis** i kommunen. Formålet med redskaberne er at synliggøre – såvel indadtil som udadtil – hvordan kommunens sammenhængende børnepolitik udmøntes konkret.

Sammenhæng til andre redskaber

Sammen med standarder for sagsbehandling, der behandles i Politikhæftet, operationaliserer indsatsviften og god sagsbehandlingspraksis kommunens serviceniveau. Således beskriver standarderne for sagsbehandlingen, hvordan kommunen vil gribe arbejdet an, som minimum inden for de fem lovpligtige fokusområder. Indsatsviften beskriver de indsatser, kommunen skal kunne tilbyde sine borgere for at indfri målsætningerne i politiken, og udgør på den måde kommunens serviceniveau. God sagsbehandlingspraksis beskriver, hvordan kommunen i den enkelte sag vil løse opgaverne i forhold til borgerne. Sammenhængen mellem de tre redskaber er illustreret nedenfor.

Sammenhæng mellem indsatsvifte, god sagsbehandlingspraksis og standarder for sagsbehandling



Redskaberne stilles til rådighed for alle kommuner

Alle redskaber fra Projekt "Sammenhængende Børnepolitik" er frit tilgængelige på Servicestyrelsens hjemmeside: servicestyrelsen.dk/boernepolitik. På hjemmesiden findes også en række eksempler fra projektkommunerne på anvendelsen af redskaberne.

Indsatsviften

Formål

Den sammenhængende børnepolitik udstikker overordnede mål og rammer for indsatsen på børne- og ungeområdet, men siger som udgangspunkt ikke noget præcist om de konkrete indsatser (tilbud/ydelser), kommunen vælger at have for at hjælpe sine borgere på området. Beskrivelse af kommunens indsatsvifte er en operationalisering af den sammenhængende børnepolitik, i forhold til hvilke indsatser den kommunale myndighed konkret ønsker at have til rådighed.

En beskrivelse af kommunens indsatsvifte:

- Skaber overblik over de handlemuligheder (indsatser/tilbud/ydelser), kommunen vælger at have/har på området
 - Internt i forhold til rådgiverne (letter sagsbehandlingen)
 - Eksternt i forhold til borgerne (operationaliserer serviceniveauet)
- Specificerer kravene til indsatserne over for leverandørerne af indsatserne

Herudover hjælper redskabet med at fastlægge en procedure for systematisk opfølgning og udvikling af kommunens indsatser på området.

Indhold

Indsatsviften består af foranstaltninger, jf. lov om social service § 52.3, samt øvrige indsatser af for eksempel tidlig og forebyggende karakter, som kommunen vælger at have til rådighed. Indsatser kan både være visiterede og ikke-visiterede, og kan leveres af kommunale, regionale og private leverandører samt frivillige organisationer m.fl. Indsatsviften udtrykker således de grundlæggende handlemuligheder, altså tilbud, som kommunen råder over i forhold til de behov, borgeren har.

Udfordringen er ikke at udvikle alle tænkelige indsatsmuligheder, men de nødvendige, baseret på de behov, kommunen skal dække. Hvor markedet ikke dækker behovet, kan det være nødvendigt for kommunen selv at udvikle tilbud. Indsatsviften skal indeholde de indsatser, der er nødvendige for at realisere målene i lovgivningen og kommunens sammenhængende børnepolitik.

Eksisterende indsatser og nye idéer vil løbende skulle udvikles og vurderes. Vurderingerne skal medvirke til, at der ikke bruges ressourcer på indsatser, der ikke er behov for, eller indsatser med en effekt, der kunne opnås billigere med en anden indsats.



En væsentlig forudsætning for at vurdere kommunens eksisterende indsatsvifte er, at der følges løbende og systematisk op på indsatsviften for at skabe et dokumenteret grundlag for en vurdering af de enkelte indsatser. Det kræver med andre ord viden om, hvilke virkninger der er opnået med de enkelte indsatser.

Gevinsten for kommunen ved at arbejde med en indsatsvifte er, at man får en samlet beskrivelse af alle indsatser. Det betyder, at man hurtigt kan få overblik over de handlemuligheder, den kommunale myndighed råder over. For det andet opnås en ensartet beskrivelse af alle indsatser, hvilket giver et bedre grundlag for at vælge mellem de enkelte indsatser. Endelig tydeliggør indsatsviften – både udadtil i forhold til borgerne og indadtil i forhold til rådgiverne, kommunens muligheder for at kunne hjælpe sine borgere.

Redskabet består af en generel fremgangsmåde, hvormed den kommunale myndighed kan beskrive sine indsatser og sikre, at indsatsviften er fyldestgørende i forhold til kommunens sammenhængende børnepolitik. Herudover indeholder redskabet skabeloner, der kan anvendes til beskrivelse af de enkelte indsatser.

Fremgangsmåde

Det er den kommunale myndigheds opgave at beskrive og udvikle indsatsviften løbende. Følgende fremgangsmåde kan benyttes.

Kortlægning af behov

1. Forvaltningen afdækker behovet for indsatser. Afdækningen sker dels med udgangspunkt i den sammenhængende børnepolitik, dels på baggrund af en vurdering af behov i kommunen. Input til indsatser kan også komme fra andre aktører, for eksempel leverandører, PPR mv. Afdækkes væsentlige behov, der ikke er taget højde for i politikken, drøftes dette politisk. Det kunne for eksempel være behov for særlige indsatser rettet imod unge stofmisbrugere, teenagemødre eller lignende.

Beskrivelse af indsatser

2. De indsatser, der vurderes nødvendige, beskrives af forvaltningen. Indsatserne kan beskrives ud fra en række overskrifter, der fremgår af skabelonen nedenfor.

Den enkelte indsats beskrives med udgangspunkt i myndighedens krav og behov for at kunne agere i forhold til de respektive målgrupper.

Beskrivelsen af indsatsen skal være præcis og konkret, således at myndigheden kan anvende beskrivelsen som arbejdsredskab, når der tilrettelægges individuelle forløb for det enkelte barn eller den enkelte unge og familien.

Beskrivelse af indsatsen synliggør myndighedens serviceniveau og krav til indsatser i forhold til leverandører. Beskrivelsen skal ikke fungere som aftalegrundlag mellem myndighed og leverandør, da dette udgøres af kontrakt og handleplan (se redskabet myndighed og leverandør i organiseringshæftet).

Der udarbejdes en beskrivelse for hver indsats, der anvendes eller kan anvendes af kommunen, såvel i kommunalt som privat regi.

En del af indsatserne opdeles efter foranstaltningsparagrafferne i lov om social service. Særlige forebyggende indsatser – PPR, sundhedspleje mv. – kan beskrives efter samme skabelon.

Ved beskrivelsen af den enkelte indsats tager forvaltningen stilling til, hvordan og hvor ofte der skal følges op og evalueres på denne, jf. skabelonen. Der bør som minimum i forbindelse med den årlige vedtagelse af budgettet foretages en vurdering af indsatserne.

Godkendelse

3. Det anbefales, at indsatsbeskrivelserne godkendes politisk. Forvaltningen udarbejder indstilling til politisk godkendelse af indsatsbeskrivelserne.



Implementering

4. En væsentlig del af implementeringen er formidling af indsatsbeskrivelserne til alle relevante aktører, herunder rådgivere og samarbejdspartnere samt eventuelt borgerne. Formidlingen kan herudover understøttes af tema-/uddannelsesdage internt for rådgivere og via møder med leverandørerne.

Implementeringen af indsatsviften i den daglige drift sker via inddragelse af indsatsbeskrivelserne dels i sagsbehandlingen (se god sagsbehandlingspraksis i nærværende hæfte), og dels i forhold til de aftaler, der indgås med leverandører (se myndighed og leverandør i Organiseringshæftet).

Der udarbejdes en plan for implementeringen, der beskriver, hvem der har ansvaret for hvilke dele af implementeringsfasen – herunder om alle aktiviteterne i planen skal indledes på samme tid.

Forvaltningen er ansvarlig for implementeringen.

Udvikling, opfølgning og revision af indsatsviften

5. De enkelte indsatser følges op og revideres i forhold til de retningslinjer, forvaltningen har beskrevet i de respektive indsatsbeskrivelser. Som nævnt, bør der som minimum i forbindelse med den årlige vedtagelse af budgettet foretages en vurdering af indsatsviften.

For at kunne lave en saglig vurdering af de enkelte indsatser, særligt i forhold til forventede virkninger, bør vurderingen ske på baggrund af dokumenteret viden om, hvilke virkninger der er opnået med de respektive indsatser. Med udgangspunkt i den dokumenterede viden kan følgende punkter anvendes ved vurderingen af de eksisterende indsatser (tilbud) i viften:

- Bruges tilbuddet?
- Hvor mange bruger tilbuddet?
- Matcher tilbuddet den tiltænkte målgruppe?
- Har indsatsen haft de forventede virkninger?
- Den økonomiske ramme for tilbuddet: Modsvares budget af forbrug?
- Er tilbuddet i overensstemmelse med målsætningerne i den sammenhængende børnepolitik?

Når et tilbud ikke er brugt gennem længere tid, skal årsagen hertil undersøges. Skyldes det for eksempel, at der ikke er behov for tilbuddet? Eller vælges andre tilbud frem for dette, selv om dette er det bedst egnede? Og i sidste tilfælde hvorfor?

Herudover vurderes den forventede udvikling i brugernes behov i forhold til den eksisterende indsatsvifte. Vurderingen sammenholdes med den gældende politik.



Vurderingen af de eksisterende indsatser skal resultere i, at der kan træffes en beslutning om enten

a. At nedlægge tilbud.

Eller

b. At fortsætte uændret.

Eller

c. At foretage en justering af tilbuddene.

Beslattes det at justere tilbuddene, kan der tages udgangspunkt i fremgangsmåde vedrørende beskrivelse af indsatser (trin 2) ovenfor.

Er der behov for helt nye indsatser (tilbud), og disse kan etableres i overensstemmelse med den gældende politik, defineres og beskrives indsatserne ligeledes med udgangspunkt i trin 2 ovenfor.

Hvis eventuelle nye indsatser kræver en ændring af politikken, for eksempel fordi der er behov for at sætte fokus på en særlig målgruppe, eller den gældende politik ikke tillader at definere den indsats, der er behov for, indstilles det til politikerne at godkende den nye indsats/justere politikken.

I de tilfælde en indsats nedlægges eller justeres, eller hvis en ny indsats oprettes, gennemføres en implementeringsindsats, jf. trin 4 ovenfor.



Skabelon

Beskrivelse af indsats: [Indsatsens navn]	
Indsatsens betegnelse	<i>Eksempelvis støtte-kontaktperson.</i>
Målgruppe(r)	<i>Her beskrives, hvilke målgrupper indsatsen er rettet mod, bestemt af hvilke ressourcer og problemer der er kendetegnende for målgruppen/erne. Beskrivelsen skal uddybes i forhold til målgruppebeskrivelsen i børnepolitikken.</i>
Formål	<i>Beskriv her, hvilken/hvilke virkning(er) det forventes, at indsatsen har.</i>
Fagligt indhold og sammenhæng i indsatsen	<p><i>Her beskrives indsatsens faglige indhold.</i></p> <p><i>Det er hensigtsmæssigt, at beskrivelsen angiver, hvilke muligheder rådgiveren har for at tilrettelægge et individuelt forløb for barnet/den unge.</i></p> <p><i>Eventuel afhængighed af eller sammenhæng med andre indsatser beskrives, således at den konkrete indsats kan indplaceres i forhold til:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Muligheder for et progressivt forløb</i> • <i>Den samlede indsatsvifte</i> • <i>Tværfagligt og tværsektorielt samarbejde</i>
Lovgrundlag	<p><i>Er der et lovgrundlag for indsatsen, skrives det her.</i></p> <p><i>Der er altid et lovgrundlag, hvis det er en foranstaltning efter lov om social service.</i></p>
Indsatsens ramme	<p><i>Kommunens serviceniveau på indsatsstypen operationaliseres. Det betyder, at det skal være synligt, hvilket niveau eller omfang, hvilken varighed eller hyppighed der er kommunens serviceniveau på denne indsats.</i></p> <p><i>Der kan beskrives minimum og/eller maksimum opgjort i timer, varighed og hyppighed.</i></p> <p><i>Hvor det giver mening, kan omfanget beskrives i moduler.</i></p>
Opfølgning på indsatsen og evaluering	<p><i>Her beskrives myndighedens krav til opfølgning, både for så vidt angår myndighedens egen opfølgningsopgave og kravene til leverandøren om dokumentation og rapportering.</i></p> <p><i>Her beskrives yderligere myndighedens evaluering af det enkelte "tilbud" – altså ikke opfølgning på indsatsen i forhold til det enkelte barn, men opfølgning på indsatsen i sig selv.</i></p>



Beskrivelse af indsats: [Indsatsens navn]	
Interval for revision af indsatsen	<i>Hvor ofte er det relevant med opfølgning i forhold til indsatsens match med målgruppen og resultatet generelt?</i>
Krav og forventninger til samarbejdspartnere	<i>Er der specielle krav til samarbejdspartnere ved den pågældende indsats, kan det beskrives her. For eksempel i forhold til skole, daginstitution, PPR o. lign.</i>
Kvalitets- og kompetencekrav til leverandøren	<i>Her beskrives, hvilke specifikke krav der stilles til leverandørens kompetencer og kvaliteten af leverancen. Kravene bør indarbejdes i den kontrakt eller samarbejdsaftale, der indgås mellem myndighed og leverandør.</i>
Pris	<i>Det skal overvejes, i hvilken udstrækning det er hensigtsmæssigt at beskrive prisen her, og hvornår det i stedet skal være krav til leverandørens beskrivelse af sit tilbud. En egentlig prisfastsættelse af ydelsen bør være en del af leverandørens beskrivelse. Bemærk, at kommunalbestyrelsen har pligt til at beregne en takst for sine kommunale tilbud, jf. bekendtgørelse nr. 683 af 20/06/2007 i medfør af lov om social service § 174. For de tilbud, der er omfattet af Tilbudsportalen, indberettes taksten hertil.</i>

Eksempler

På Servicestyrelsens hjemmeside kan du finde eksempler på indsatsbeskrivelser fra de kommuner, der deltog i projektet. Se mere her: servicestyrelsen.dk/boernepolitik.

God sagsbehandlingspraksis

Formål

Den sammenhængende børnepolitik udstikker overordnede mål og rammer for indsatsen på børne- og ungeområdet, men siger som udgangspunkt ikke noget præcist om, *hvordan* myndigheden skal arbejde på området. Ganske vist vil standarder for sagsbehandling guide den administrative myndighed lidt på vej, men ikke detaljeret nok og ikke i forhold til alle væsentlige arbejdsopgaver. Derfor bør den kommunale myndighed udarbejde en generel beskrivelse af, hvordan den administrative myndighed skal sagsbehandle eller med andre ord en standard for god sagsbehandlingspraksis. Standarden for god sagsbehandlingspraksis er en del af konkretiseringen af den sammenhængende børnepolitik og udtrykker kommunens serviceniveau for sagsbehandling.

Formålet med at fastlægge god sagsbehandlingspraksis er:

- At sikre at politikken afspejles og udmøntes i praksis.
- At medvirke til at sikre ensartede sagsbehandlingsprocedurer i ensartede sager.
- At synliggøre serviceniveauet i sagsbehandlingen og forpligte den politiske og administrative myndighed således, at der er overensstemmelse mellem det besluttede serviceniveau for sagsbehandling og ressourcer allokeret hertil.

Indhold

Redskabet indeholder inspiration til fastlæggelse af god sagsbehandlingspraksis og omhandler:

1. Hvad er god sagsbehandlingspraksis?
2. Procesmodel
3. Beskrivelse af faserne i procesmodellen
4. Implementering og opfølgning på god sagsbehandlingspraksis

Fremgangsmåde

Hvad er god sagsbehandlingspraksis?

1. God sagsbehandlingspraksis er primært rettet mod myndighedens rådgivere og sigter mod, at alle sager håndteres, og at alle afgørelser træffes i overensstemmelse med de politiske målsætninger og gældende lov.

God sagsbehandlingspraksis skal ses i sammenhæng med eller som en del af:

- Den sammenhængende børnepolitik, herunder standarder for sagsbehandlingen.
- Administrative retningslinjer, skabeloner og instrukser.

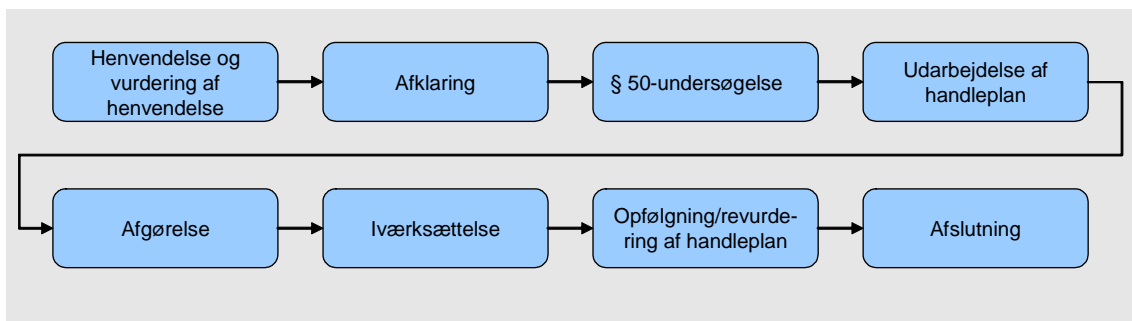
Herudover kan der være relationer til eksternt materiale såsom lovgivning og vejledende materiale fra Velfærdsministeriet, Servicestyrelsen, KL mv.

Som udgangspunkt anses den fastlagte sagsbehandlingspraksis som det dokument, der skal være bindeled mellem politikken og de deri fastlagte standarder og administrative retningslinjer for sagsbehandlingen.

Procesmodel

2. God sagsbehandlingspraksis kan eksempelvis beskrives som en proces i otte faser.

God sagsbehandlingspraksis



Procesmodellen er udarbejdet i overensstemmelse med anbringelsesreformens krav til sagsbehandlingen. Nogle sager gennemløber ikke hele processen, men afsluttes i en tidligere fase, ligesom trin i processen kan gentage sig.

Beskrivelse af faserne i procesmodellen

3. I kommunens fastlæggelse af god sagsbehandlingspraksis skal de enkelte faser i procesmodellen beskrives uddybende. Beskrivelsen kan håndteres på flere måder. Her er som tilgang valgt, at der udfyldes en skabelon med faste punkter for hver fase i processen.
- For at inspirere til fastlæggelse af god sagsbehandlingspraksis opstilles en række punkter i skabelonen nedenfor. Punkterne tager udgangspunkt i procesmodellen ovenfor, men kan også bruges til en generel drøftelse, hvis der vælges en anden tilgang. Der er tale om punkter til inspiration – ikke nødvendigvis en udtømmende liste over indholdet i den enkelte fase.
- Det kan være en omfattende opgave at beskrive faserne i procesmodellen.

Implementering og opfølgning på god sagsbehandlingspraksis

4. Implementeringsaktiviteter bør, når det er muligt, tænkes ind i de eksisterende processer. Fastlæggelse af god sagsbehandlingspraksis bør være hele rådgivergruppens referenceramme ved drøftelse af sager.
- God sagsbehandlingspraksis kan også anvendes i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere.
- Der skal løbende følges op på redskabet god sagsbehandlingspraksis i forhold til:
- Ny lovgivning, der påvirker kravene til sagsbehandlingen
 - Væsentligt ændret resourcesituation
 - Introduktion af nye sagsbehandlingsmetoder
 - Ny viden, der påvirker det faglige grundlag for eksisterende god sagsbehandlingspraksis
 - Organisatoriske ændringer
- Endvidere skal der systematisk følges op for at sikre, at forskellige rådgivere udfører arbejdet i henhold til god sagsbehandlingspraksis på samme måde. I den forbindelse kan det være relevant at gennemgå et antal sager med den samlede rådgivergruppe for konkret at drøfte, hvorledes forskellige typer af problemstillinger håndteres. Den systematiske opfølgning kan ses som et led i ledelsestilsynet, der også bør omfatte god sagsbehandlingspraksis.

Skabelon

God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Henvendelse og vurdering af henvendelse
Formål med fasen	Beskriv, hvordan det sikres, at borgere og samarbejdspartnere får en god service ved henvendelsen.
Fasens indhold	<p>Beskriv, hvordan en henvendelse kan finde sted, for eksempel ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Underretninger • Ansøgninger • Personlig henvendelse • Telefonisk henvendelse <p>Beskriv, hvornår en henvendelse kan finde sted, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Åbningstider • Telefontider • Tidsbestilling • E-mail <p>Beskriv, hvilke arbejdsopgaver der skal løses i forbindelse med en henvendelse, herunder procedurer for kvitteringsskrivelser for underretninger og ansøgninger.</p> <p>Beskriv, hvilke kriterier der skal være opfyldt, før det er en sag til afklaring.</p> <p>Beskriv dokumentationsforpligtelsen, der ligger i fasen.</p>
Tjeklister mv.	Angiv eventuelle tjeklister eller lignende, der skal anvendes i fasen.
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<p>Angiv, hvornår borgeren kan forvente at få en tilbagemelding på sin henvendelse, hvis tilbagemeldingen ikke sker i samme øjeblik som henvendelsen.</p> <p>Angiv tidsfrist for den første samtale.</p> <p>Angiv tidsfrist for kvitteringer for underretninger.</p>
Inddragelse af:	Ikke relevant i denne fase.
<ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	
Samarbejdspartnere	Ikke relevant i denne fase.
Ansvarlig for fasens udførelse	Angiv, hvem der skal modtage og behandle henvendelser.
Beslutningskompetence	Angiv, hvem der kan træffe beslutning om afslutning eller videre sagsforløb.

God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Afklaring
Formål med fasen	<p>Lovtekst: "Hvis det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte efter serviceloven (...) skal kommunalbestyrelsen undersøge barnets eller den unges forhold." (SEL § 50)</p> <p><i>Såfremt der er øvrige formål med afklaringen, beskrives de også her. For eksempel: At afklare om der skal iværksættes en § 50-undersøgelse, eller om sagen skal sendes et andet sted hen og i givet fald, hvilke andre steder det kan være.</i></p>
Fasens indhold	<p><i>Beskriv, hvad der skal til for at gennemføre afklaringen. For eksempel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjemmebesøg • Samtale med barn/familie/netværk • Indhente udtalelser • Andet <p><i>Beskriv, hvordan der informeres om borgerens rettigheder og pligter.</i></p> <p><i>Beskriv, hvilke kriterier der skal være opfyldt, før der skal iværksættes en § 50-undersøgelse.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan der skal indhentes samtykke fra forældremyndighed eller ung (hvis over 15 år) forud for en § 50-undersøgelse.</i></p>
Tjeklister mv.	<i>Angiv eventuelle tjeklister eller lignende, der skal anvendes i fasen.</i>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<i>Angiv tidsfristen for gennemførelse af en afklaring.</i>
Inddragelse af	<i>Beskriv, hvordan børn og unge, familie og netværk inddrages.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	<i>Beskriv, hvilke metoder for inddragelse der anvendes.</i>
Samarbejdspartnere	<i>Angiv eventuelle samarbejdspartnere, der kan/skal inddrages i afklaringen.</i>
Ansvarlig for fasens udførelse	<i>Angiv, hvem der er ansvarlig for at gennemføre afklaringsfasen, herunder vurdere behovet for akut hjælp.</i>
Beslutningskompetence	<i>Angiv, hvem der har kompetence til at beslutte, om sagen skal fortsættes med en § 50-undersøgelse.</i>

God sagsbehandlingspraksis	
Fase	§ 50-undersøgelse
Formål med fasen	<p>Lovtekst: "Undersøgelsen skal resultere i en begrundet stillingtagen til, om der er grundlag for at iværksætte foranstaltninger og i bekræftende fald, af hvilken art disse bør være." (SEL § 50, stk. 6)</p> <p>Hvis der er andre formål med at gennemføre undersøgelsen, beskrives de også her.</p>
Fasens indhold	<p>Beskriv, hvordan en § 50-undersøgelse gennemføres, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvad det vil sige, at undersøgelsen ikke må være mere omfattende, end formålet tilsiger. • Hvordan det sikres, at servicelovens krav til undersøgelsen overholdes. • Hvordan det sikres, at undersøgelsen baseres på en helhedsbetragtning. • Hvordan den faglige kvalitet i undersøgelsen sikres. • Hvordan undersøgelsen med barnet eller den unge og familien gennemgås. • Hvilke redskaber og/eller skabeloner der skal anvendes ved dokumentation af vurderingen af barnets problemer/ressourcer (eks. § 50-vurderingsskema).
Tjeklister mv.	<p>Angiv eventuelle tjeklister el. lign., der skal anvendes i fasen, for eksempel hvilke redskaber og/eller skabeloner der skal anvendes ved gennemførelse af en § 50-undersøgelse.</p>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<p>Lovtekst: "Undersøgelsen skal afsluttes senest 4 måneder efter, at kommunalbestyrelsen bliver opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte". (SEL § 50, stk. 7)</p> <p>Angiv, hvilke tidsfrister der gælder for aflevering af erklæringer fra kommunens egne fagpersoner/institutioner.</p>
Inddragelse af: <ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	<p>Beskriv, hvordan børn og unge, forældre og netværk inddrages.</p> <p>Beskriv, hvilke metoder for inddragelse der anvendes.</p> <p>Henvi evt. til standarderne for sagsbehandling herfor.</p>
Samarbejdspartnere	<p>Angiv samarbejdspartnere, der kan/skal inddrages i § 50-undersøgelsen, herunder fagfolk, som allerede har viden om barnets eller den unges og familiens forhold, jf. SEL § 50, stk. 4.</p>
Ansvarlig for fasens udførelse	<p>Angiv, hvem der er ansvarlig for gennemførelse af § 50-undersøgelsen.</p>
Beslutningskompetence	<p>Angiv, hvem der har kompetence til at konkludere, om der er grundlag for at iværksætte foranstaltninger, og i bekræftende fald af hvilken art disse bør være?</p>

God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Handleplan
Formål med fasen	<p>Lovtekst: "En handleplan skal angive formålet med indsatsen, og hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet. Handleplanen skal bygge på de undersøgelser, der er gennemført, jf. § 50, og opstille mål og delmål (...)" samt "(...) angive indsatsens forventede varighed". (SEL § 140, stk. 5 og 6)</p> <p><i>Hvis der er andre formål med at udarbejde handleplan, beskrives de her.</i></p>
Fasens indhold	<p><i>Beskriv, hvordan krav til handleplaner i lov om social service, herunder krav om handleplaner til unge kriminelle og unge misbrugere, overholdes.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan der sikres sammenhæng mellem udarbejdelse af handleplanen og kompetencen til at træffe afgørelse om foranstaltning.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan det sikres, at der er opbakning fra barnet/den unge og familien til handleplanen.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan der opnås samtykke til den påtænkte foranstaltning fra forældremyndighedsindehaver.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan det sikres, at handleplanens mål og delmål er så specifikke, at det kan vurderes, om de er opfyldt af såvel rådgiver, barnet/den unge, familien som leverandøren.</i></p> <p><i>Beskriv, hvilke redskaber og/eller skabeloner der skal anvendes ved dokumentation af målopfyldelse (eks. målopfyldesskema).</i></p>
Tjeklister mv.	<i>Angiv eventuelle tjeklister eller lignende, der skal anvendes ved udarbejdelse af en handleplan.</i>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<i>Angiv, hvilken tidsfrist der gælder for udarbejdelse af handleplan forud for afgørelsen.</i>
Inddragelse af: <ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	<p><i>Beskriv, hvordan det sikres, at handleplanen udarbejdes i samarbejde med barnet eller den unge og familien.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan børn og unge, familie og netværk inddrages i indsatsen.</i></p> <p><i>Beskriv, hvilke metoder for inddragelse der anvendes.</i></p> <p><i>Henvis eventuelt til standarderne for sagsbehandling herfor.</i></p>
Samarbejdspartnere	<i>Angiv eventuelle samarbejdspartnere, der kan/skal inddrages i udarbejdelsen af en handleplan.</i>
Ansvarlig for fasens udførelse	<i>Angiv, hvem er ansvarlig for udarbejdelse af handleplanen.</i>
Beslutningskompetence	<i>Angiv, hvis handleplanen skal godkendes og i givet fald hvordan og af hvem.</i>

God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Afgørelse
Formål med fasen	<p>Lovtekst: "Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om foranstaltninger efter stk. 3, når det må anses for at være af væsentlig betydning af hensyn til et barns eller en ungs særlige behov for støtte". (SEL § 52). "Kommunalbestyrelsen skal altid vælge den eller de mindst indgribende formålstjenlige foranstaltninger, som kan løse de problemer, der er afdækket gennem undersøgelsen." (SEL § 52, stk. 2) ...eller træffe afgørelse om afslag.</p> <p><i>Hvis der er andre formål, der gælder for afgørelsesfasen, beskrives de her.</i></p>
Fasens indhold	<p><i>Beskriv, hvordan det sikres, at afgørelsen er baseret på § 50-undersøgelsen samt handleplan.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan der tages saglige økonomiske hensyn, så det sikres, at indsatsen bliver omkostningseffektiv.</i></p> <p><i>Angiv, hvordan afgørelsen skal dokumenteres.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan det sikres, at regler om partshøring overholdes, inden der træffes afgørelse om afslag på en foranstaltning.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan der gives klagevejledning til borgerne.</i></p>
Tjeklister mv.	<i>Angiv eventuelle tjeklister el. lign., der skal anvendes ved en afgørelse.</i>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<i>Angiv, hvilken tidsfrist der gælder for at træffe en afgørelse, jf. retssikkerhedsloven.</i>
Inddragelse af:	<i>Ikke relevant i denne fase.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	
Samarbejdspartnere	<i>Ikke relevant i denne fase.</i>
Ansvarlig for fasens udførelse	<i>Angiv, hvem der er ansvarlig for, at der bliver truffet en afgørelse.</i>
Beslutningskompetence	<p><i>Angiv, hvem der har kompetence til at træffe afgørelse.</i></p> <p><i>Angiv, i hvilket forum eller hvilke fora der træffes afgørelse.</i></p>



God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Iværksættelse
Formål med fasen	Beskriv, hvad formålet med iværksættelsesfasen er.
Fasens indhold	<p>Beskriv, hvordan indsatsen iværksættes.</p> <p>Beskriv, hvem iværksættelsen skal formidles til og hvordan, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan det sikres, at barnet eller den unge kender begrundelsen for iværksættelsen af indsatsen. • Hvordan det sikres, at barnet eller den unge får viden om, hvad der skal ske i iværksættelsesfasen og efter indsatsens ophør (for eksempel besøg på opholdssted, kontaktpersoner, skole og fritid, kontakt med hjemmet mv.). • Hvordan det sikres, at forældrene får viden om den støtte, de kan få i forbindelse med iværksættelse af indsatsen (særligt med henblik på anbringelser). • Hvordan det afklares og præciseres over for forældrene, hvilken fremtidig rolle de har, herunder hvilke krav de skal opfylde (for eksempel aftaler om forældrenes deltagelse i barnets eller den unges liv og andre praktiske forhold). <p>Beskriv, hvordan proceduren for mobilisering af leverandører er, herunder hvilke dokumenter og informationer der skal overdrages leverandøren.</p> <p>Beskriv, hvordan proceduren for udbetaling af ydelser er.</p>
Tjeklister mv.	<p>Angiv eventuelle tjeklister el. lign., der skal anvendes ved iværksættelse af en indsats.</p> <p>Henvi evt. til standardkontrakter for indgåelse af aftaler med leverandører.</p>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<p>Angiv fastsatte tidsfrister for eventuel ventetid til foranstaltninger.</p> <p>Beskriv, hvilke handlemuligheder der er, hvis tidsfristen overskrides.</p>
Inddragelse af: <ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	<p>Beskriv, hvordan børn og unge, familie og netværk inddrages, herunder hvordan barnet eller den unge får mulighed for at tilkendegive sin holdning til processen og indsatsen.</p> <p>Beskriv, hvilke metoder for inddragelse der anvendes.</p> <p>Henvi evt. til standarderne for sagsbehandling herfor.</p>
Samarbejdspartnere	Angiv eventuelle samarbejdspartnere, der kan/skal inddrages ved iværksættelse af en indsats.
Ansvarlig for fasens udførelse	Angiv, hvem der har ansvar for iværksættelsen.
Beslutningskompetence	Angiv, hvem der har kompetence i forhold til det konkrete valg af tilbud.



God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Opfølgning
Formål med fasen	<p>Lovtekst: "Kommunalbestyrelsen skal senest 3 måneder efter, at der er iværksat en foranstaltning over for barnet eller den unge, vurdere, om indsatsen skal ændres, og om handleplanen, jf. § 140, skal revideres. Kommunalbestyrelsen skal herefter med højst 12 måneders mellemrum foretage en sådan vurdering." (SEL § 70)</p> <p><i>Såfremt en systematisk opfølgning tjener andre formål, angives de her.</i></p>
Fasens indhold	<p><i>Beskriv, hvordan der gennemføres systematisk opfølgning på den enkelte indsats/foranstaltning.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan der gennemføres systematisk opsamling på resultater fra opfølgningen.</i></p> <p><i>Beskriv opfølgningsprocedurene, herunder hvordan der skal føres tilsyn i forhold til barnet eller den unge og leverandøren af indsatsen.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan opfølgningen bidrager til, at der til stadighed er tale om den rette foranstaltning, om den skal ophøre, ændres eller fortsætte.</i></p> <p><i>Angiv, hvilke fagpersoner der inddrages i forbindelse med opfølgning og hvordan.</i></p> <p><i>Beskriv de fastsatte retningslinjer for en løbende dialog med leverandørerne, der måtte være vedrørende de konkrete sager (henvis evt. til leverandørkontrakterne).</i></p>
Tjeklister mv.	<i>Angiv eventuelle tjeklister el. lign., der skal anvendes ved opfølgning på en indsats, for eksempel § 50-vurderingsskema, målopfyldelsesskemaer.</i>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<p><i>Angiv, hvornår der gennemføres første opfølgning efter iværksættelse (min. niveau: 3 måneder).</i></p> <p><i>Angiv, hvornår der gennemføres de efterfølgende opfølgninger (min. niveau: 12 måneder).</i></p>
Inddragelse af:	<p><i>Beskriv, hvordan børn og unge, familie og netværk inddrages.</i></p> <p><i>Beskriv, hvilke metoder for inddragelse der anvendes.</i></p> <p><i>Henvis evt. til standarderne for sagsbehandling herfor.</i></p>
Samarbejdspartnere	<i>Angiv eventuelle samarbejdspartnere, der kan/skal inddrages ved opfølgning på en indsats.</i>
Ansvarlig for fasens udførelse	<p><i>Angiv, hvem har ansvar for opfølgningsindsatsen.</i></p> <p><i>(Vær opmærksom på, at der er tale om en myndighedsopgave!)</i></p>
Beslutningskompetence	<p><i>Angiv, hvordan beslutningskompetencen er i forhold til:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uændret fortsættelse af foranstaltning • Ændring i foranstaltning • Ophør af foranstaltning (se næste fase)

God sagsbehandlingspraksis	
Fase	Afslutning
Formål med fasen	<i>Beskriv, hvad formålet med afslutningsfasen er, herunder hvad formålet med henholdsvis at bringe en foranstaltning/indsats til ophør og formålet med at afslutte en sag er.</i>
Fasens indhold	<p><i>Beskriv, hvilke kriterier der er for at bringe en indsats/foranstaltning til ophør.</i></p> <p><i>Beskriv, hvilke kriterier der er for at afslutte en sag.</i></p> <p><i>Beskriv, hvilken viden der skal opsamles ved en foranstaltnings ophør (for eksempel ophørsårsag, varighed, målopfyldelse, resultatvurdering mv.).</i></p> <p><i>Beskriv, hvilken viden der skal opsamles ved en sags ophør (for eksempel ophørsårsag, varighed, slut-vurdering af barnet jf. § 50-vurderingsskemaet mv.).</i></p> <p><i>Angiv, hvem der skal informeres om en foranstaltnings ophør.</i></p> <p><i>Angiv, hvem der skal informeres om en sags ophør.</i></p> <p><i>Beskriv, hvordan leverandøren af indsatsen orienteres om ophøret af foranstaltningen, herunder hvilke dokumenter og andre informationer, der skal over-/tilbageleveres i den forbindelse, eventuelt viderebringes til ny leverandør.</i></p>
Tjeklister mv.	<i>Angiv eventuelle tjeklister el. lign., der skal anvendes ved ophør af en foranstaltning/indsats henholdsvis afslutning af en sag.</i>
Tidsfrister for fasens gennemførelse	<i>Angiv eventuelle tidsfrister for at bringe en foranstaltning til ophør.</i> <i>Angiv eventuelle tidsfrister for afslutningen af sager.</i>
Inddragelse af: <ul style="list-style-type: none"> • Børn/unge og forældre • Netværk 	<i>Beskriv, hvordan børn og unge, familie og netværk inddrages.</i> <i>Henvis eventuelt til standarderne for sagsbehandling herfor.</i>
Samarbejdspartnere	<i>Angiv eventuelle samarbejdspartnere, der kan/skal inddrages ved ophør af en foranstaltning/indsats henholdsvis afslutning af en sag.</i>
Ansvarlig for fasens udførelse	<i>Angiv, hvem der er ansvarlig for, at afslutning gennemføres.</i>
Beslutningskompetence	<i>Angiv, hvem der har kompetence til at bringe en foranstaltning til ophør.</i> <i>Angiv, hvem der har kompetence til at afslutte en sag.</i>



Eksempler

På Servicestyrelsens hjemmeside kan du finde eksempler på beskrivelser af god sagsbehandlingspraksis fra de kommuner, der deltog i projektet. Se mere her:

servicestyrelsen.dk/boernepolitik.