



# Kvalitetsstandard

## BEHANDLING AF UNDERRETNINGER

# Indledning

Denne kvalitetsstandard omhandler Norddjurs Kommunes behandling af underretninger.

Reglerne om underretningspligt medfører, at *alle* er forpligtiget til at underrette, hvis man er bekendt med, at et barn eller en ung lever under forhold, der ikke er forsvarlige.

Der er ingen formkrav til fremsendelse af en underretning. En underretning kan indgives telefonisk, mundtligt eller skriftligt, og den kan være anonym.

Offentligt ansatte har en særlig skærpet forpligtigelse til at underrette om forhold, der kan betyde, at et barn eller en ung under 18 år har behov for særlig støtte.

Uanset at der er fremsendt en underretning til myndighedsafdelingen, har den der underretter fortsat pligt til at yde barnet eller den unge den hjælp, der kan gives indenfor de respektive rammer af f.eks. skole, daginstitution eller sundhedspleje.

Lovændring pr. 1. oktober 2013 har medført, at kommunen er forpligtet til at styrke håndtering af underretninger om børn og unge, så kommunen hurtigere kan gribe ind, hvis der er kendskab til eller grund til at antage, at et barn eller ung har behov for særlig støtte.

## Kvalitetsstandard for behandling af underretninger

Formål	<p>Formålet med at fremsende en underretning er, at myndighedsafdelingen får kendskab til forhold, som betyder, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte.</p> <p>Der kan f.eks. være god grund til særlig opmærksomhed på familier, der er samarbejds-mæssigt vigende eller helt fraværende, og som har børn, der udviser bekymrende adfærd.</p> <p>I Serviceloven findes tre bestemmelser om underretningspligt, som skal ses som kommunens mulighed for at blive opmærksom på et barn eller en ung, der trænger til særlig støtte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• § 152: Den tværkommunale underretningspligt, hvor fraflytningskommune har pligt til at underrette tilflytningskommunen om, at en familie har et barn eller en ung, der har behov for særlig støtte.</li><li>• § 153: Den skærpede underretningspligt, som alle med offentligt hverv har. Det præciseres, at underretningspligten også omfatter tilfælde, hvor et barn eller ung har bekymrende skolefravær, som kan skyldes sociale årsager og behov for hjælp.</li><li>• § 154: Den almene underretningspligt, som alle borgere har.</li></ul> <p>Alle underretninger vurderes af socialrådgivere. Myndighedsafdelingens reaktion afhænger af en vurdering af underretningens tyngde og karakter.</p>
--------	---

	<p>En underretning medfører altid en vurdering. Karakteren af underretningen er bestemmende for reaktionsmåden. Den almindeligste fremgangsmåde er, at forældremyndighedsindehaveren kontaktes, og underrettningens indhold drøftes med denne. Der kan dog også være situationer, hvor udgangspunktet er en samtale med barnet. Endelig kan der være situationer, hvor der handles akut og evt. tages kontakt til politiet.</p>
<p>Henvendelse</p>	<p>Der er ingen formkrav til en underretning, og der kan modtages underretninger fra både private personer og fra offentligt ansatte fagpersoner.</p> <p>Norrdjurs Kommune foretager en systematisk vurdering og behandling af alle indkomne underretninger og sikrer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At underretninger vurderes, inden for 24 timer, efter at de er modtaget i kommunen<sup>1</sup>. Herunder om de skal behandles "akut".</li> <li>• Alle indkomne underretninger registreres centralt i kommunerne.</li> <li>• Der iværksættes en yderligere vurdering af et barns og en ungs sag i de tilfælde, hvor der indgives en ny underretning på den pågældende sag. Genvurderingen foretages af socialrådgiver i myndighedsafdelingen, som ikke tidligere har deltaget i behandlingen af sagen.</li> <li>• Myndighedsafdelingen giver fagpersoner, som har underrettet, besked om, hvorvidt kommunen har iværksat foranstaltninger på baggrund af deres underretning.</li> </ul> <p>Ønsker underretter at være anonym, skal man undlade at oplyse sin identitet, når man underretter. Myndighedsafdelingen reagerer på underretningen, uanset hvordan den er modtaget.</p> <p>Underretninger sendes til myndighedsafdelingen, børne- og familieteamet i Glesborg.</p> <p>Der kan også sendes underretninger på <a href="mailto:underretninger@norddjurs.dk">underretninger@norddjurs.dk</a>, som alle vil blive vurderet inden for 24 timer.</p> <p>Norrdjurs Kommune har sammen med ni andre kommuner indgået i et samarbejde med Servicestyrelsen omkring dokumentation af de indgåede sager. Fra januar 2014 registreres underretningerne i IT-systemet DUBU, som understøtter Ankestyrelsens registreringskrav.</p>
<p>Hvem udfører</p>	<p>Indenfor myndighedsafdelingens åbningstid er der altid socialrådgivere i børne- og familieteamet, som kan modtage og</p>

<sup>1</sup> Ifølge vejledningen gælder fristen fra det tidspunkt, hvor underretningen er modtaget i den del af forvaltningen, som behandler underretninger. Der ageres altid inden for 24 timer på underretninger indsendt via [underretninger@norddjurs.dk](mailto:underretninger@norddjurs.dk)

opgaven?	<p>agere på underretninger.</p> <p>Socialrådgiverne har organiseret sit arbejde i teams, hvor det er tydeligt for den medarbejder, der modtager underretningen, hvilken socialrådgiver der skal reagere på underretningen. Derudover er der altid en stedfortræder, der har vagt, og kan agere på underretningen akut, hvis det er nødvendigt.</p> <p>Der er desuden to socialrådgivere, der har særlige kompetencer i forhold til sager af mere alvorlig karakter. Disse to medarbejdere har en generel konsulentfunktion overfor deres kollegaer og inddrages, hvis der er tvivl om indsatsniveau. De to socialrådgivere kan altid handle resolut på akutte underretningssager.</p> <p>Såfremt der er tale om en underretning, hvor der kan være behov for en akut indsats, inddrages den vagthavende socialrådgiver.</p> <p>Nye socialrådgivere har en mentor i de første tre måneder af deres ansættelse, som sikrer at nye socialrådgivere hurtigt bliver kendt med arbejdsgangene. Socialrådgiveren kan til enhver tid altid kontakte erfaren kollega.</p> <p>Sendes der en underretning via <a href="mailto:underretninger@norddjurs.dk">underretninger@norddjurs.dk</a> vil underretningen også blive vurderet udenfor myndighedsafdelingens åbningstid. Mailadressen sikrer således, at der ikke er et brev i kommunens postkasse, hvor der er behov for, at kommunen skal handle akut.</p> <p>Underretninger, som indkommer uden for myndighedsafdelingens åbningstid, behandles i kommunens eksisterende beredskab - Ung Norddjurs. Hvis der opstår en akut situation, hvor der er behov for en socialfaglig indsats uden for myndighedsafdelingens almindelige åbningstid, kan den sociale døgnvagt (Ung Norddjurs) kontaktes. Døgnvagten sørger for at finde en praktisk løsning, indtil myndighedsafdelingen kan overtage sagsbehandlingen.</p> <p>Såfremt underretningen ikke er anonym sender myndighedsafdelingen senest 6 dage efter modtagelsen af en underretning et kvitteringsbrev til underretter.</p> <p>Det kan forekomme, at en familie ikke ønsker at samarbejde med myndighedsafdelingen. Indsatsen overfor børn og unge i disse familier udgør en helt særlig udfordring. Ofte er det også disse familier, der har vanskeligheder med at indgå i et samarbejde med skole, daginstitution, sundhedspleje m.fl.</p> <p>Der er skærpede krav til offentligt ansatte, og det forventes, at underretninger fra fagpersoner indeholder relevante, faktuelle og objektive oplysninger.</p> <p>Det forventes, at underretninger, der sendes til myndighedsafdelingen fra samarbejdsparter, er drøftet med forældrene inden fremsendelsen.</p> <p>Skoler og daginstitutioner kan få rådgivning af den tilknyttede socialrådgiver om, hvordan og hvornår der underrettes.</p> <p>Myndighedsafdelingen kan efter særlig aftale tilbyde samarbejdspartnere undervisning eller vejledning i hvordan og</p>
----------	--

	hvornår man underretter.
<p>Underretninger fra fagpersoner i offentligt hverv (§153)</p>	<p>Der er ikke i den sociale lovgivning en opremsning af, hvad der konkret hører under underretningspligten. Generelt omfatter underretningspligten alle de tilfælde, hvor en offentlig ansat får kendskab til forhold, der giver grund til at antage, at et barn eller en ung har behov for særlig støtte.</p> <p>Dette kan eksempelvis være tilfælde, hvor barnet eller den unge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• har vanskeligheder i forhold til de daglige omgivelser eksempelvis med at begå sig socialt eller klare sig fagligt i skolen, udsættes for vanrøgt, omsorgsvigt eller nedværdigende behandling fra forældres eller andre opdrageres side</li> <li>• lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare</li> <li>• lever under forhold, der på andre måder er utilfredsstillende</li> <li>• har behov for støtte på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.</li> </ul> <p>Derudover gælder underretningspligten i alle tilfælde, hvor en offentlig ansat får kendskab til vordende forældre med vanskeligheder af en karakter, der giver grund til at antage, at barnet efter fødslen vil få behov for særlig støtte.</p> <p>Det kan eksempelvis være tilfælde, hvor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• den ene eller begge vordende forældre er meget unge og har svært ved at tage vare på deres eget liv</li> <li>• den ene eller begge vordende forældre er misbrugere eller psykisk syge</li> <li>• den ene eller begge vordende forældre af andre årsager har svært ved at tage vare på sig selv, og må formodes at have vanskeligt ved at drage tilstrækkelig omsorg for et barn.</li> </ul> <p>Når fagpersoner udarbejder en underretning, kan følgende oplysninger være relevante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktoplysninger på barnet og på den, der har forældremyndigheden</li> <li>• baggrunden for at underrette</li> <li>• observationer vedrørende barnet og familien</li> <li>• generel beskrivelse af barnets fysiske, psykiske og sociale forhold, ressourcer og vanskeligheder</li> <li>• samarbejdet med forældrene</li> <li>• andre vigtige oplysninger om barnet</li> <li>• hvis underretningen er gennemgået med forældrene skal deres kommentarer/reaktioner beskrives</li> <li>• hvis underretningen er sendt uden forældrenes viden, skal dette begrundes.</li> </ul>

	<p>Inden man underretter, bør man som hovedregel orientere forældrene. Man bør også forsøge at indhente samtykke, men gives der ikke samtykke, er pligten til underretning alligevel til stede.</p> <p>Socialrådgiveren oplyser underretninger efter § 153 om, hvorvidt underretningen har medført iværksættelse af en undersøgelse eller foranstaltninger vedrørende det barn eller den unge, som underretningen vedrører. Hvis oplysning om hvilken type foranstaltning, der er iværksat, vil have væsentlig betydning for den støtte, som ydes barnet eller den unge, vil der også kunne oplyses om dette.</p>
<p>Resultat</p>	<p>Resultatet af rettidige underretninger er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at myndighedsafdelingen har mulighed for at undersøge om udsatte børn og unge har behov for særlig støtte samt for at iværksætte de nødvendige foranstaltninger.</li> <li>• at der sker en vurdering af alle underretninger inden for 24 timer, når underretningen er modtaget på <a href="mailto:underretninger@norddjurs.dk">underretninger@norddjurs.dk</a></li> <li>• at underretninger om børn eller unge, der allerede har iværksat en foranstaltning sikrer, at deres sag genvurderes af socialrådgiver i myndighedsafdelingen, der ikke tidligere har deltaget i behandlingen af sagen for at sikre, at der er iværksat den rette indsats.</li> </ul> <p>Myndighedsafdelingen abonnerer på IT- systemet <i>Nomadefamilier</i>. Systemet er baseret på folkeregister oplysninger, og registrerer familier, der er flyttet gentagne gange indenfor kort tid.</p> <p>Statistik for antal underretninger opgøres 1 gang månedlig og fremsendes til børne- og ungdomsudvalget.</p>
<p>Hvad siger loven om underretninger</p>	<p>§ 152. Hvis en familie med et eller flere børn under 18 år eller vordende forældre flytter fra én kommune til en anden kommune og fraflytningskommunen finder, at et eller flere børn eller de vordende forældre har behov for særlig støtte af hensyn til barnets eventuelle særlige behov for støtte efter fødslen, skal fraflytningskommunen underrette tilflytningskommunen herom.</p> <p>§ 153. Personer, der udøver offentlig tjeneste eller offentligt hverv, skal underrette kommunalbestyrelsen, hvis de under udøvelsen af tjenesten eller hvervet får kendskab til eller grund til at antage,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte</li> <li>• at et barn umiddelbart efter fødslen kan få behov for særlig</li> </ul>

støtte på grund af de vordende forældres forhold

- at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte på grund af barnets eller den unges ulovlige skolefravær eller undladelse af at opfylde undervisningspligten, eller
- at et barn eller en ung under 18 år har været udsat for overgreb.

§ 154. Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen.

§ 155. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at der iværksættes en rettidig og systematisk vurdering af alle underretninger efter §§ 152-154 med henblik på at afklare, om barnet eller den unge har behov for særlig støtte. Kommunalbestyrelsen skal foretage central registrering af underretningerne med henblik på at understøtte tilrettelæggelsen af indsatsen.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal senest 24 timer efter modtagelsen af en underretning efter stk. 1 vurdere, om barnets eller den unges sundhed eller udvikling er i fare, og om der derfor er behov for at iværksætte akutte foranstaltninger over for barnet eller den unge.

§ 155 a. Når kommunalbestyrelsen modtager en underretning om et barn eller en ung, over for hvem kommunalbestyrelsen allerede har iværksat foranstaltninger, skal kommunalbestyrelsen genvurdere sagen. En eller flere personer i den myndighed, der løser opgaver inden for området for udsatte børn og unge, der ikke tidligere har deltaget i behandlingen af sagen, skal deltage i genvurderingen.

*Stk. 2.* Til brug for vurderingen af en underretning efter §§ 152-154, jf. stk. 1, kan der finde en samtale sted med barnet eller den unge. Samtalen kan finde sted uden samtykke fra forældremyndighedens indehaver og uden dennes tilstedeværelse, når hensynet til barnets eller den unges bedste taler herfor. Ved underretning om overgreb mod et barn eller en ung skal der finde en samtale sted med barnet eller den unge. Ved underretning om overgreb mod et barn eller en ung fra barnets eller den unges forældres side skal samtalen finde sted uden samtykke fra forældremyndighedens indehaver og uden dennes tilstedeværelse.

*Stk. 3.* Samtale efter denne bestemmelse kan undlades, i det omfang barnets eller den unges modenhed eller sagens karakter taler imod samtals gennemførelse.

§ 155 b. Kommunalbestyrelsen skal senest 6 hverdage efter modtagelsen af en underretning efter §§ 153-154 bekræfte modtagelsen af underretningen over for den, der foretog underretningen.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal orientere den, der har

	<p>foretaget underretning efter § 153, om, hvorvidt den har iværksat en undersøgelse eller foranstaltninger vedrørende det barn eller den unge, som underretningen vedrører. Dette gælder dog ikke, hvis særlige forhold gør sig gældende.</p>
--	--

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsen kan ved en underretning efter § 153 orientere den, der foretog underretningen, om, hvilken type foranstaltning den har iværksat, og om den planlagte varighed heraf, hvis oplysningen herom vil kunne have væsentlig betydning for den støtte, som den pågældende under udøvelse af hvervet eller tjenesten kan yde barnet eller den unge. Dette gælder dog ikke, hvis særlige forhold gør sig gældende.