

Perspektiver fra praksis: Derfor bliver retssikkerheden udfordret af socialrådgivernes rammer

Temanummer: Ret og rimelighed i kommunal sagsbehandling

Signe Færch, forkvinde for Dansk Socialrådgiverforening, fremhæver de strukturelle, økonomiske og juridiske udfordringer, der påvirker retssikkerheden i kommunernes sagsbehandling. Socialrådgivere står dagligt i dilemmafyldte situationer, hvor økonomi, serviceniveau, arbejdspress og personaleomsætning spiller ind. Færch understreger, at retssikkerhed i socialt arbejde er kompleks og kræver en helhedsorienteret tilgang, der tager hensyn til borgerens indi-

viduelle behov. Hun påpeger, at økonomiske hensyn ofte vejer tungere end fagligheden, hvilket kompromitterer borgernes retssikkerhed. Arbejdspress og høj personaleomsætning forværrer situationen, da det fører til brudte relationer og tab af viden. Færch foreslår tiltag som ressourcetilførsel, sagslofter, handleplaner ved høj personaleomsætning og ret til intro- og mentorordninger for at styrke retssikkerheden og socialfagligheden.

Velfærdssamfundet skal sikre, at alle borgere har adgang til kvalificeret hjælp, hvis behovet opstår – uanset deres sociale situation eller personlige udfordringer. Men fra socialrådgivernes perspektiv er der flere strukturelle, økonomiske og juridiske forhold, som udfordrer retssikkerheden i kommunernes sagsbehandling.

Hver dag står socialrådgivere i kommunerne i dilemmafyldte situationer. Fra deres uddannelse har de en bred indsigt i jura, sociale forhold, handicapforståelse og viden om mennesker i krise, og igennem deres praksis opbygger de en faglig specialisering, som gør dem i stand til at håndtere komplekse socialfaglige opgaver.

Selvom det for udefrakommende virker simpelt at bevillige tabt arbejdsfortjeneste, bostøtte, døgnbehandling, fleksjob eller noget helt femte, så ved socialrådgiverne, at der er flere forhold på spil. Det er nemlig ikke alene socialrådgivernes faglige skøn, lovgivningens muligheder og borgernes ønske, som vægter. Rammer i form af økonomi, kommunernes serviceniveau, arbejdspress og personaleomsætning indgår også i den ligning.

Således er det svært – hvis ikke umuligt – at sikre ensartethed på tværs af alle sager og alle kommuner, og derfor har rapporter og analyser gennem årene sat spørgsmålstejn ved retssikkerheden i kommunernes sagsbehandling. Det er dog en forsimplet konklusion, som ofte fører til forsimplede løsningsforslag om alt fra obligatoriske borgerrådgivere og mere jura på socialrådgiveruddannelsen til indførelsen af en forvaltningsdomstol og særlige proceskrav i sagsbehandlingen.

SIGNE FÆRCH

Forkvinde for Dansk
Socialrådgiverforening,
sif@socialraadgiverne.dk



Det er svært – hvis ikke umuligt – at sikre ensartethed på tværs af alle sager og alle kommuner. Derfor har rapporter og analyser gennem årene kritiseret retssikkerheden i kommunernes sagsbehandling. Men det er en forsimplet konklusion

I stedet opfordrer jeg aktører og beslutningstagere til at interessere sig for de strukturelle forhold, som både udfordrer retssikkerheden og fagligheden.

Svært at sætte retssikkerhed på formel i socialt arbejde

I de fleste sammenhænge betyder retssikkerhed, at borgerne er lige for loven, behandles ens af myndighederne og kan få prøvet deres sag ved klageinstanser, kontrolorganer og domstole. Dertil forudsætter retssikkerhed også, at borgerne kender deres rettigheder, får dem indfriet eller modtager råd og vejledning, så de kan kræve dem opfyldt.

På socialområdet gælder dog også kompensationsprincippet, som betyder, at mennesker skal behandles forskelligt alt efter deres konkrete funktionsnedsættelser eller sociale problemer. Dette princip gælder for at anerkende, at mennesker er forskellige – og selvom tre borgere søger hjælp til at komme ud af et misbrug, kan der være forhold, som betyder, at de skal mødes på hver deres måde, og at deres vej ud af misbruget skal være forskellig.

Hvor længe har misbruget stået på? Har de fastholdt bolig og arbejde? Har de en omgangskreds og en familie? Hvad er deres drømme og motivation for at komme ud af misbruget? Når svarene på disse spørgsmål betyder, at borgerne bliver mødt forskelligt og modtager forskellig støtte, vil nogle sige, at det udfordrer retssikkerheden, men eksemplet illustrerer mest af alt, hvorfor retssikkerhed er en kompleks størrelse i socialt arbejde. Her er retssikkerhed ikke bare en engangsforestilling, hvor man får indfriet en rettighed. Det er nærmere en løbende proces med inddragelse af borgeren, helhedsorienteret sagsbehandling og tillidsbaseret samarbejde.

Socialrådgiverne skal nemlig både tage hensyn til sociale, emotionelle og økonomiske aspekter omkring borgeren – inden for rammerne af lovgivningen. Denne kombination af menneskelige og juridiske hensyn er afgørende for, at socialrådgiverne kan lykkes. Anlægger man derfor et alt for snævert fokus på juridiske aspekter af retssikkerhed, kan det spænde ben for de socialfaglige perspektiver, som sikrer, at de tre beskrevne borgere med et misbrug får en individuelt tilpasset støtte.

I praksis vejer økonomien ofte tungere end fagligheden

Med alt det sagt, er jeg opmærksom på, at det er i den bedste af alle verdener, at de tre borgere får en individuelt tilpasset støtte. Og vi lever i virkelighedens verden, så selvom jeg fastholder, at retssikkerhed er en vanskelig størrelse i socialt arbejde, så er der naturligvis forhold, som lægger pres på borgernes retssikkerhed.

Her er det oplagt at pege på betydningen af hver enkelt kommunes økonomi. Selvom lovgivningen tilsiger, at man skal vælge den billigste, hvis to indsatser fagligt set indfrier borgerens behov, så må økonomi ikke veje tungere end fagligheden, således at man vælger en utilstrækkelig indsats for at spare penge.

Alligevel sker det, at økonomiske hensyn vejer tungere end faglighed. Når det gælder anbringelser på børneområdet, angiver 2,7 pct. af de adspurgte socialrådgivere i en rundspørge, at økonomiske hensyn "altid" står i vejen for en fagligt korrekt anbringelse. 24,4 pct. angiver, at det "ofte" sker (Dansk Socialrådgiverforening, 2023a). Ser man på forebyggende foranstaltninger, er tallene endnu værre. 6,5 pct. svarer nemlig, at økonomiske hensyn "altid" står i vejen for en fagligt korrekt og tilstrækkelig indsats, mens "ofte" angives af 41,4 pct..

Det er bekymrende for borgernes retssikkerhed, når den kommunale økonomi har betydning for, om borgernes behov for hjælp indfries. Dette underbygges af en anden rundspørge. Her svarede 39 pct. af de adspurgte socialrådgivere, at deres indstillinger til kommunernes visitationsudvalg kun i "nogen" eller "lav" grad følges (Dansk Socialrådgiverforening, 2024). Blandt årsagerne til, at en indstilling ikke følges, er økonomiske hensyn klar topscorer: Hele 96,3 pct. oplever, at økonomiske hensyn er blandt årsagerne, når indstillinger ikke følges.

Borgerne rammes af socialrådgivernes arbejdspress

Alle kan fejle, men desværre arbejder nogle af os i stillinger, hvor fejl kan kompromittere borgernes retssikkerhed. Derfor tror jeg heller ikke, at der findes socialrådgivere, som med vilje begår fejl, men når man tager socialrådgivernes arbejdspress i betragtning, forstår jeg godt, at det sker.

Det er ikke usædvanligt, at én socialrådgiver sidder med ansvaret for flere borgere, end vi anbefaler. Det er f.eks. vores faglige anbefaling, at man maks. har 65 sager på voksenpsykiatriområdet, men kun 43 pct. af arbejdspladserne overholder dette (Dansk Socialrådgiverforening, 2023b). På børneområdet anbefaler vi, at man maks. har 30 sager, men alligevel ser vi socialrådgivere, som sidder med ansvaret for op mod 40 børn i mistrivsel.

Afhængigt af sagernes kompleksitet vil det resultere i et stort arbejdspress, hvilket mange socialrådgivere genkender. I en rundspørge blandt socialrådgivere

på børneområdet angiver 89,9 pct. af de adspurgte, at de har et ”højt” eller ”meget højt” arbejdspress (Dansk Socialrådgiverforening, 2023a). Og når vi spørger, om det har negative konsekvenser for kvaliteten af deres arbejde, så er det i ”høj” eller ”meget høj grad” tilfældet for 67,7 pct..

Travlhedens konsekvenser kan man f.eks. aflæse i det tilbagevendende Børnebarometer fra Ankestyrelsen, som viser, at mange børnefaglige undersøgelser ikke bliver færdige inden for den lovbestemte tidsfrist, eller at den lovpligtige opfølgning ikke gennemføres hyppigt nok (Ankestyrelsen, 2024). Når man har en tilgængelig socialrådgiver med tid til at lave den opfølgning, som lovgivningen foreskriver, giver det til gengæld anledning til færre klager, fordi man får håndteret udfordringer og justeret indsatser. Ligeledes er antallet af sager, som Ankestyrelsen tilbageviser med henvisning til manglende sagsoplysning, et udtryk for, at travlheden presser nogle til at springe over, hvor gærdet er lavere.

På den måde er det ikke kun socialrådgivernes helbred og arbejdsglæde, som lider under et højt arbejdspress – det går også ud over borgernes retssikkerhed.

Brudte relationer og tabt viden som følge af personaleomsætning

Tillidsfulde relationer mellem borgere og socialrådgivere er afgørende, når man skal skabe sociale forandringer. Derfor er det trist, når medierne kan berette om borgere, som har haft både tre, fire og fem socialrådgivere på et år eller to, eller at 21 pct. af de adspurgte børn og unge i en undersøgelse fra Børns Vilkår fortæller, at de har haft mere end tre sagsbehandlere i det seneste år (Børns Vilkår, 2024)

Rundt regnet er det ca. hver fjerde socialrådgiver, som skifter job i løbet af et år. Det er ikke voldsomt meget højere end mange andre faggrupper, men det har konsekvenser, når man arbejder med mennesker i sårbare situationer. Hvert eneste skift repræsenterer nemlig en brudt relation, som kan trække tæppet væk under borgeren, og når det sker, lider tilliden til systemet også et knæk. Men ikke nok med det, så betyder de mange skift også, at viden om borgerens historik, forløb og udvikling går tabt.

Den nye socialrådgiver kan selvfølgelig læse sig igennem sagsakten, og borgeren kan genfortælle sin historie på ny, men selv hvis man ser gennem fingre med, at dette øger arbejdspresset på socialrådgiverne og giver borgerne en negativ oplevelse, så vil små detaljer og nuancer altid gå tabt. Det kan føre til, at borgeren f.eks. matches med et mangelfuldt eller utilstrækkeligt tilbud eller tilbydes en indsats, som allerede har været afprøvet. Dermed kommer også personaleomsætningen blandt socialrådgivere til at få konsekvenser for borgernes retssikkerhed.

Der mangler ressourcer til oplæringen af nyuddannede

Socialrådgiveruddannelsen udgør et solidt fundament under socialrådgivernes faglighed, men det har aldrig været meningen, at den skal stå alene, for det er i praksis, at man for alvor dygtiggør sig. Det kræver imidlertid ressourcer, som arbejdsgiverne sjældent prioriterer. 54,9 pct. af de adspurgte socialrådgivere på børneområdet angiver således, at nye kollegaer "sjældent" eller "aldrig" får en tilstrækkelig oplæring (Dansk Socialrådgiverforening, 2023a).

Billedet bekræftes af de nyuddannede. Når vi spørger, om de har fået et introduktionsprogram eller en erfaren kollega som mentor, så er der henholdsvis 33,5 pct. og 36,8 pct., som svarer "nej" (Dansk Socialrådgiverforening, 2023c). Vi hører også om nyuddannede, som overlades til sig selv med en fuld sagsstamme og en forventning om, at de fra dag ét kan foretage anbringelser uden støtte eller supervision.

Det er rimeligt at regne med, at nyuddannede har et grundlæggende kendskab til forvaltningsprocedurer og jura – især hvis de har været i praktik i en kommune. Men det er urimeligt, hvis man overlader en nyuddannet til sig selv uden oplæring i stillingens opgaver, arbejdsgange og paragraffer. Og det giver sig selv, at det kan få betydning for kvaliteten af den sagsbehandling, som de kan yde, eller at der på tværs af socialrådgiverne på den pågældende arbejdsplads kan opstå mangel på systematik og ensartethed i opgaveløsningen – med den konsekvens, at borgerne ikke får støtte og vejledning af den kvalitet, som de bør kunne forvente.

Sådan styrker vi retssikkerheden og socialfagligheden

Jeg har forsøgt at vise, hvordan en snævert juridisk forståelse af retssikkerhed ikke nødvendigvis er gavnlig på det socialfaglige felt. Men samtidig har jeg peget på forhold, som udfordrer retssikkerheden i socialrådgivernes arbejde. Herunder opridser jeg tiltag, som på én og samme tid kan styrke retssikkerheden og socialfagligheden i kommunerne. Jeg ser nemlig et behov for, at begge dele løftes.

1. Ressourcer til forvaltning og foranstaltning. Fundamentet for retssikkerhed på socialområdet er tilstrækkelige ressourcer til både sagsbehandling og indsatser. Hvis ikke dette er på plads, får man lange sagsbehandlingstider i kommunerne, klagesager i Ankestyrelsen og en høj omgørelsesprocent – som er utilfredsstillende og fordyrende. Derfor skal der tilføres midler til de socialrådgivere, som sagsbehandler, og de indsatser, som borgerne behøver.
2. Der er brug for sagslofter. Ligesom der findes et klasseloft i folkeskolen og minimumsnormeringer i daginstitutioner, bør kommunerne sætte loft over antallet af sager pr. socialrådgiver – gerne med inspiration fra vores

vejledende sagstal. Det kan ikke stå alene, for sagernes kompleksitet varierer, men et loft kan tage toppen af arbejdspresset, så socialrådgiverne i højere grad kan overholde frister, sætte tidligt ind, lave rettidig opfølgning og være tilgængelig, når et behov opstår.

3. Handleplaner ved høj personaleomsætning. Når personaleomsætningen i en kommune når et kritisk punkt, bør de være forpligtede til at udarbejde en handleplan, som er tilpasset den konkrete kontekst. Vi ser ofte, at kommunerne laver handleplaner, når medierne får nys om utilfredse borgere og udkørte medarbejdere, men der er ingen grund til at vente indtil da, for så når både tilliden og fagligheden at lide under omsætningen, mens borgerne bliver ofre for de hyppige skift. Ret til intro- og mentorordninger. Kommunerne skal have ressourcer til at give nyuddannede socialrådgivere en god start med ret til en ordentlig introduktion og adgang til en mentor, der kan understøtte deres faglige udvikling. Det kan få de nyuddannede kollegaer op i faglig omgangshøjde med deres rutinerede fagfæller, men det kan også hjælpe med at styrke tilknytningen til faget og fastholdelsen over tid. Og så sikrer det, at alle borgere møder en socialrådgiver, som er fagligt klædt på til den opgave, de skal løfte.

Der er brug for at løfte retssikkerheden på socialområdet, men det kræver tiltag, som ikke kun tager afsæt i juridiske aspekter af begrebet. Ved at håndtere strukturelle forhold såsom økonomi, arbejdspress og personaleomsætning kan vi både forbedre retssikkerheden for borgerne, styrke socialfagligheden på området og løfte socialrådgivernes arbejdsglæde.

Referencer

- Ankestyrelsen (2024), "Børnesagsbarometret 2024", <https://ast.dk/publikationer/bornesagsbarometret-2024>.
- Børns Vilkår (2024), "Børn og unges møde med kommunen", https://bornsvilkar.dk/wp-content/uploads/2024/10/Boern-og-unges-moede-med-kommunen_2024.pdf.
- Dansk Socialrådgiverforening (2023a), "Arbejdspress og økonomi", <https://socialraadgiverne.dk/publikation/arbejdspress-og-oekonomi-rundspoerge-paa-boerne-omraadet-april-2023/>.
- Dansk Socialrådgiverforening (2023b), "Sagstal i kommunale forvaltninger", <https://socialraadgiverne.dk/publikation/undersoegelse-af-socialraadgivernes-sagstal-i-kommunale-forvaltninger-2023/>.
- Dansk Socialrådgiverforening (2023c), "Rundspørge om introordninger og mentorforløb", <https://socialraadgiverne.dk/publikation/rundspoerge-om-introordninger-og-mentorforloeb/>.
- Dansk Socialrådgiverforening (2024), "Socialrådgivernes faglige handlerum og beslutningskompetence", <https://socialraadgiverne.dk/publikation/rundspoerge-om-socialraadgivernes-faglige-handlerum-og-beslutningskompetence/>.