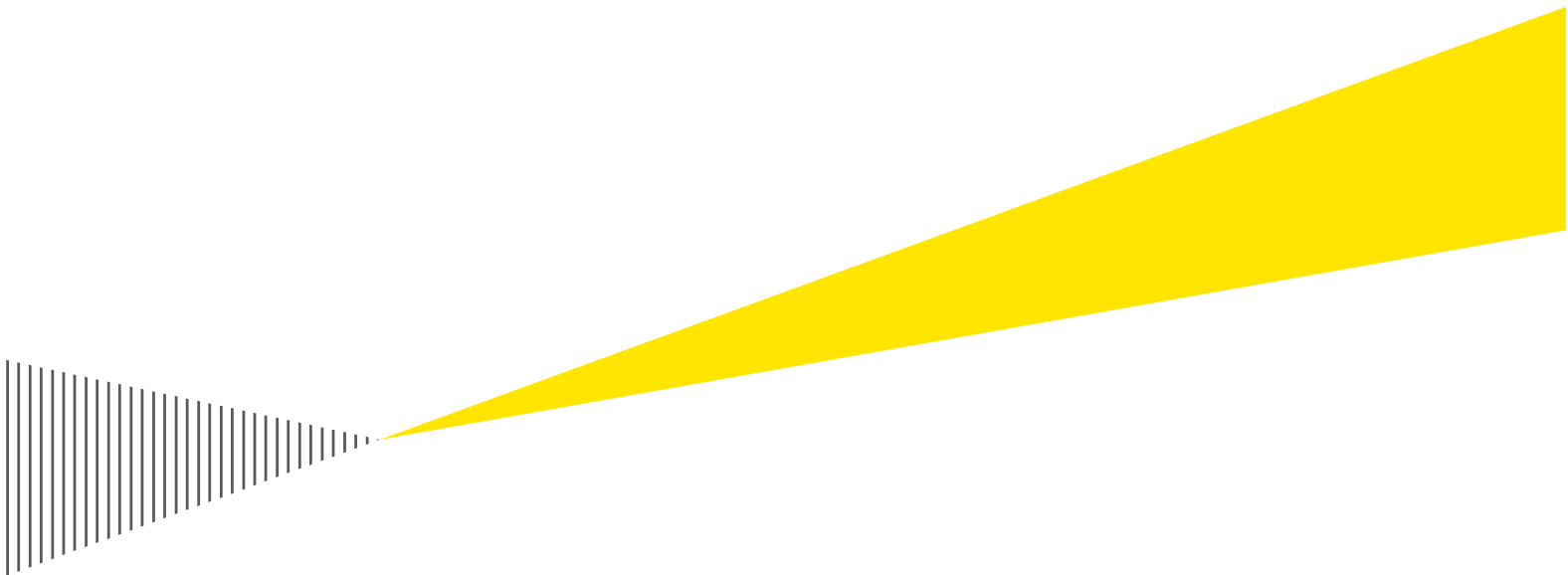


Höganäs kommun

Granskning av arbetet med
orosanmälningar inom socialtjänsten



EY

Building a better
working world

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte och revisionsfrågor	3
1.3. Genomförande	3
1.4. Revisionskriterier.....	4
2. Iakttagelser	5
2.1. Organisation och ansvar	5
2.2. Hantering av orosanmälningar	7
2.3. Information om anmälningskyldighet	9
2.4. Uppföljning och kontroll	10
3. Bedömning och rekommendationer	13
Källförteckning	15
Bilagor.....	16

Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Höganäs kommun granskat om socialnämndens styrning och uppföljning av arbetet med orosanmälningar avseende barn och unga är ändamålsenlig.

Det är vår sammanfattande bedömning att nämndens styrning och uppföljning av arbetet med orosanmälningar avseende barn och unga är delvis ändamålsenlig. Bedömningen grundar sig på att det finns en tydlig organisation och ansvarsfördelning för arbetet. Granskningen visar att det finns dokumenterade processer och rutiner för arbetet. Vi bedömer det dock som bristfälligt att övergripande handläggnings- och verkställighetsprocessen inte har uppdaterats och reviderats inom föreskriven tid då det under perioden har skett förändringar avseende såväl organisation som lagstiftning. Därtill noterar vi att det inte genomförs någon uppföljning av följsamheten till styrning och rutiner. Granskningen visar även att det råder en hög arbetsbelastning på grund av ökade volymer som utgör en risk för kvalitetsbrister i arbetet.

På grund av den höga arbetsbelastningen och pandemin har socialsekreterare inte haft möjlighet att genomföra informationsinsatser om anmälningsskyldighet, vilket de tidigare har genomfört ute på skolor. Verksamheten har uppmärksammat att förskolan och barnavårdscentralen troligen inte anmäler oro i den utsträckning de borde. Vi bedömer därav att det finns behov av ytterligare informationsinsatser till de identifierade grupperna samt att informationsspridningen systematiseras.

Vad gäller uppföljning ser vi att det sker en kontinuerlig uppföljning av statistik avseende arbetet med orosanmälningar och att nämnden får information om volymer årligen. Vi bedömer dock att uppföljningen bör utvecklas så att verksamhetsstatistiken även innefattar aktualiseringsorsak och anmälare, att medarbetare i verksamheten delges uppföljningen för att säkra dess kvalitet och förankra förbättringsområden samt att nämnden tar del av statistik kontinuerligt under året. Enligt vår bedömning brister nämndens uppföljning och kontroll även av följsamhet till lag- och kvalitetskrav. Egenkontroll innebär att kontrollera att verksamheten bedrivs enligt processer och rutiner som syftar till att nå ställda krav och mål. I socialnämndens verksamhet saknas struktur för hur egenkontroller ska genomföras och dokumenteras och därmed dokumentation och uppföljning som påvisar huruvida nämndens verksamhet exempelvis följer lagstadgade tidsfrister för skyddsbedömning och förhandsbedömning.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi socialnämnden att:

- ▶ Uppdatera och vid behov revidera den övergripande handläggnings- och verkställighetsprocessen.
- ▶ Komplettera statistik och uppföljning med nyckeltal och mått som ger grund för analys och utveckling av verksamhetens kvalitet.
- ▶ Tillse att informationsinsatser avseende anmälningsskyldigheten sker systematiskt och utifrån identifierade behov.
- ▶ Säkerställ en tillräcklig uppföljning och kontroll av arbetet med orosanmälningar samt vidta åtgärder utifrån identifierade förbättringsområden.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Socialnämndens åtaganden på barnavårdssidan har ett omfattande spektrum; från skyldigheter vad gäller uppsökande verksamhet och information, till hantering av anmälningar och ansökningar, vidare till utredning och beslut samt genomförande och uppföljning av insatser. På senare tid, och på förekommen anledning, har det nationellt riktats ett särskilt fokus hanteringen av inkomna orosanmälningar.

För att socialnämnden ska kunna fullgöra sin uppgift att förebygga, erbjuda stödinsatser eller vidta åtgärder till barns skydd behöver nämnden få kännedom om barn som far illa eller misstänks fara illa. Socialtjänstlagen reglerar skyldigheten att anmäla till ansvarig nämnd vid kännedom om något som kan innebära att nämnden behöver ingripa till ett barns skydd.

I socialnämndens hantering av anmälningar blir frågor om rättssäkerhet och individens integritet särskilt relevanta. Barnens eventuella behov av skydd är särskilt angeläget. Hanteringen är därför föremål för en omfattande styrning i form av lag, föreskrifter och allmänna råd gällande handläggning och dokumentation. I detta avseende har bland annat Inspektionen för vård och omsorg (IVO) konstaterat brister i hanteringen i landets kommuner. Angelägna punkter har bland annat varit bedömningarna om barnet är i behov av omedelbart skydd, samt motiveringarna i de fall det fattas beslut om att inte inleda utredning.

De förtroendevalda revisorerna har i samband med sin risk- och väsentlighetsanalys identifierat arbetet med orosanmälningar avseende barn och unga som ett riskområde inför 2021 och beslutat att genomföra en fördjupad granskning inom området.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämndens styrning och uppföljning av arbetet med orosanmälningar avseende barn och unga är ändamålsenlig.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Har nämnden tillsett att organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar är väl definierad och dokumenterad?
- ▶ Säkerställer nämnden en ändamålsenlig hantering av orosanmälningar samt av skydds- och förhandsbedömningar?
- ▶ Finns det rutiner och systematik avseende information till allmänheten och andra kommunala aktörer gällande skyldigheten att anmäla misstankar om att barn far illa?
- ▶ Har nämnden säkerställt en tillräcklig uppföljning och kontroll av hanteringen av orosanmälningar?

1.3. Genomförande

Granskningen är genomförd under april – september 2021. För att besvara revisionsfrågorna har vi genomfört dokumentstudier och intervjuer. Intervjuer har genomförts med nämndens ordförande och andre vice ordförande, ansvariga chefer i verksamheten samt förste socialsekreterare och socialsekreterare i mottagningsgrupp och utredningsgrupp.

1.4. Revisionskriterier

1.4.1. Kommunallag (2017:725)

Enligt kommunallagens 6 kap. 6 §, ska nämnderna var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också tillse att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

1.4.2. Socialtjänstlag (2001:453)

I socialtjänstlagens 14 kap 1 § framgår vilka myndigheter och yrkesverksamma som är skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa. Enligt 11 kap. 1 § ska socialnämnden utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan, anmälan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden. När det har inkommit en anmälan som rör barn eller unga ska socialnämnden genast göra och dokumentera en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd. Beslut att inleda eller inte inleda utredning ska fattas inom fjorton dagen efter det att anmälan har kommit in.

1.4.3. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Föreskrifterna anger att den som bedriver socialtjänst ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Ett systematiskt förbättringsarbete innefattar enligt föreskrifterna riskanalys, egenkontroll, utredning av avvikelser och därtill att vidta förbättrande åtgärder som syftar till att säkra verksamhetens kvalitet.

1.4.4. Socialtjänstens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5)

SOSFS 2014:5 ska tillämpas vid dokumentation under handläggning av ärenden som gäller enskilda samt under genomförande och uppföljning av beslut om insatser. Föreskriften anger bland annat särskilda bestämmelser om vilka uppgifter dokumentation av förhandsbedömning och omedelbar skyddsbedömning ska innefatta.

1.4.5. Socialstyrelsens allmänna råd om handläggning av ärenden som gäller barn och unga (SOSFS 2014:6)

SOSFS 2014:6 anger allmänna råd till socialnämnden vid arbete med barn och unga enligt socialtjänstlagen i fråga om exempelvis anmälan och förhandsbedömning.

Av de allmänna råden framgår bland annat att socialnämnden bör informera den som gjort anmälan att den har tagits emot och av vem. Om anmälan rör ett barn, bör socialnämnden informera anmälaren om möjligheten till återkoppling om huruvida utredning inletts, inte har inletts eller redan pågår.

Innan socialnämnden beslutar om att inte inleda en utredning bör uppgifter som finns i förekommande personakt beaktas. Även tidigare inkomna anmälningar hos den egna nämnden bör beaktas.

2. Iakttagelser

2.1. Organisation och ansvar

Socialnämndens barn- och ungdomsvård är organiserad inom socialförvaltningens avdelning för individ- och familjeomsorg. Avdelningen består av tre enheter, varav en är barn-, ungdom- och familjeenheten (BUF).

BUF leds av en enhetschef och det finns två förste socialsekreterare (1,5 tjänst) som har i uppdrag att handleda och stödja socialsekreterarna i individärenden. Inom enheten finns en mottagningsgrupp med två socialsekreterare som arbetar med att hantera inkomna anmälningar och ansökningar. Därtill finns det en utredningsgrupp som ansvarar för utredning, beslut och verkställighet, ett familjehemsteam samt en grupp som innefattar öppenvård, fältsekreterare och familjerätt. Det finns totalt 25 medarbetare inom enheten.

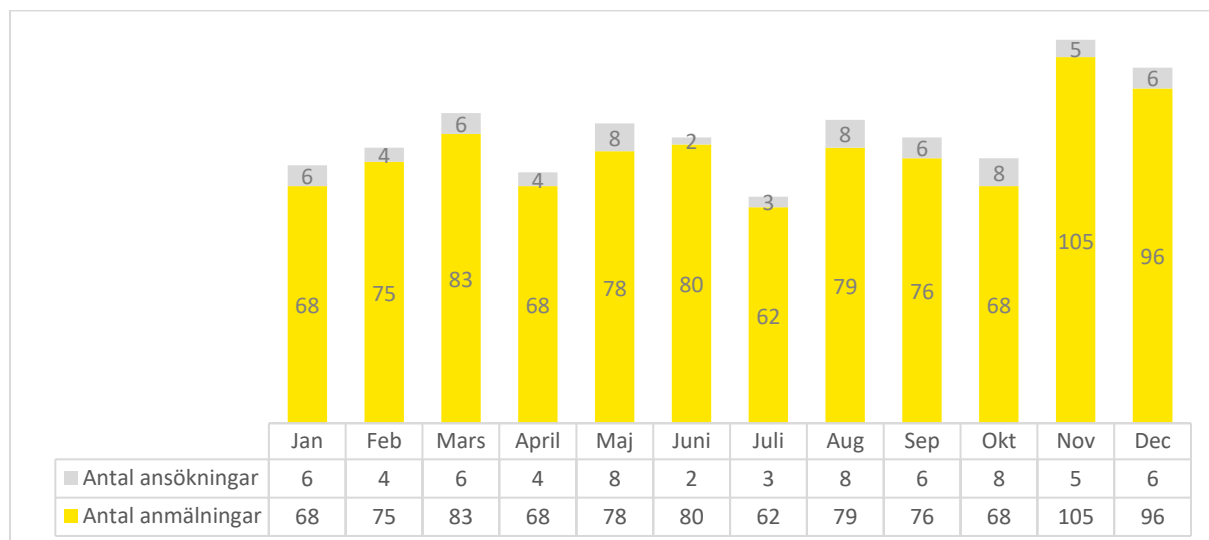
Nuvarande organisation är ny sedan september år 2020. Av nämndens årsredovisning för 2020 framgår att två enheter har blivit en och att syftet med omorganisationen var dels att effektivisera, dels att möta medborgarnas behov på ett samordnat sätt. Organisationen anger att det ska finnas en förste socialsekreterare för myndighetsfunktionerna och en för öppenvårdsfunktionerna och familjerätten. På grund av hög arbetsbelastning i verksamheten har en av förste socialsekreterarna vid granskningens tidpunkt gått in för att arbeta som utredare. Detta innebär att en förste socialsekreterare, tillsammans med enhetschef täcker upp i samtliga grupper.

2.1.1. Volymer

Det framgår av nämndens årsredovisning för 2020 att antalet orosanmälningar om barn som far illa i kommunen ökade med 27 procent mellan åren 2019 och 2020. Totalt inkom 938 anmälningar om barn som far illa eller riskerade att fara illa under år 2020. Statistik för år 2021 visar att antalet inkomna orosanmälningar fram till juni var 487, vilket utgör 35 fler orosanmälningar jämfört med samma period förra året.

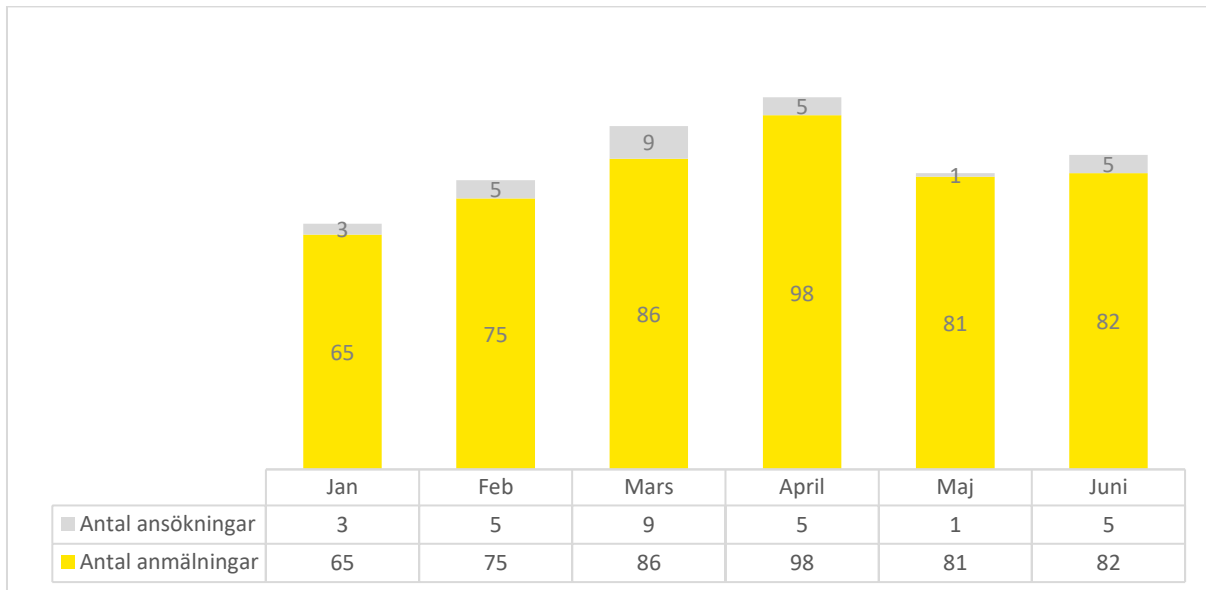
Diagrammen nedan visar hur antalet aktualiseringar (anmälningar och ansökningar) har fördelat sig under året 2020 samt första halvåret år 2021.

Diagram 1. Antal inkomna ansökningar och anmälningar 2020, fördelat per månad.



Källa: Nämndens månadsuppföljningar från år 2020.

Diagram 2. Antal inkomna ansökningar och anmälningar januari till juni 2021, fördelat per månad.



Källa: Nämndens månadsuppföljningar från år 2021.

Enligt intervjuade har det ökade antalet orosanmälningar påverkat arbetsbelastningen i hela verksamheten. De uppger att detta bland annat har visat sig i utredningstider som överskrider den lagstadgade fyramånadersgränsen. Utredningstid och antalet inledda eller pågående utredningar utgör inga mätpunkter i nämndens månadsuppföljning. Nationell statistik visar att medelvärdet för nämndens utredningstid i antalet dagar från påbörjad till avslutad utredning var 110 dagar år 2020¹.

Under år 2020 var det enligt intervjuade en hög personalomsättning i utredningsgruppen. Enligt uppgift från chefer slutade 10 medarbetare under år 2020 och ytterligare sju medarbetare under första halvåret 2021. Hög arbetsbelastning och organisationsförändring uppges av intervjuade ha varit bidragande orsaker till detta. Det är enligt intervjuade chefer svårt att rekrytera kompetent personal till tjänster som utredande socialsekreterare. Två av de nyanställda är nytexaminerade. Verksamheten har ett introduktionsprogram och ett program för mentorskap för att stärka och utveckla kompetensen.

Till följd av det ökade antalet inledda utredningar har verksamheten fått förstärkt budget för två visstidsanställda socialsekreterare i utredningsgruppen under 2021. Enligt uppgift har verksamheten fått utökade medel för att ersätta en tjänstledig förste socialsekreterare med en extra enhetschef (konsult) under perioden juni till november år 2021.

2.1.2. Ansvarsfördelning

Orosanmälningar hanteras i första hand av socialsekreterare i mottagningsgruppen. Mottaget har telefontid på förmiddagar mellan klockan 09.00-12.00. På morgonen mellan klockan 08.00-09.00 samt på eftermiddagen mellan klockan 13.00-17.00 ansvarar en särskilt utsedd närvarofunktion för att ta emot anmälningar och ansökningar. Närvarofunktionen bemannas av socionomer från andra grupper inom enheten. Den som mottar en orosanmälan eller ansökan ansvarar för att genomföra en omedelbar skyddsbedömning. Om inga akuta åtgärder är nödvändiga lämnas ärendet till socialsekreterare i mottaget för vidare hantering följande dag. Processen och funktionernas ansvar avseende olika moment finns dokumenterad i lokala

¹ Källa: Kolada.

rutiner och en gemensam handbok. Förfarandet med att närvarofunktionen bemannas av olika personer inom enheten medför enligt intervjuade chefer att kunskap och kompetens upprätthålls och sprids. I samband med sakgranskning framkommer dock att det finns medarbetare som upplever oro och osäkerhet utifrån uppdraget att bemanna närvarofunktionen.

Orosanmälningar som inkommer andra tider på dygnet än vardagar mellan klockan 08.00-17.00, hanteras av social jour inom Familjen Helsingborg. Vid akuta behov agerar juren utifrån inkommen orosanmälan. I annat fall lämnar de ärendet vidare för handläggning inom kommunen nästkommande vardag.

Intervjuade anser att ansvarsfördelningen är tydlig. De framhåller att samtliga medarbetare i verksamheten känner till var de olika funktionernas ansvar börjar och slutar. Det har inte rapporterats några avvikelser som påvisar brister eller risker avseende otydlig ansvarsfördelning.

2.2. Hantering av orosanmälningar

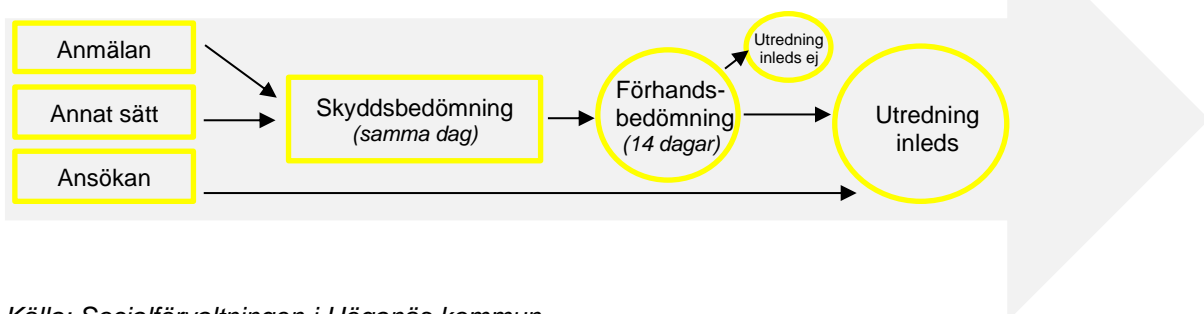
Arbetet med hantering av inkomna orosanmälningar styrs enligt intervjuade främst av lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd. Därtill anges socialnämndens mål² och delegationsordning samt kommunfullmäktiges vård- och omsorgsplan som styrande för verksamheten.

Vi har tagit del av en dokumenterad handlägnings- och verkställighetsprocess för arbetet med barn och ungdomar 0–20 år. Processen är beslutad av avdelningschef inom individ- och familjeomsorgen i april 2017. Det framgår av dokumentet att processen ska revideras senast i december 2019. Processen är vid tidpunkten för granskningen inte reviderad.

Handlägnings- och verkställighetsprocessen är uppdelad i tre steg: *aktualisera, handläggning och verkställighet* samt *avsluta*. Utifrån dessa finns delprocesser med beskrivning av de olika aktiviteterna som ingår i respektive process, vem som är ansvarig för respektive aktivitet samt vilka hjälpmedel som finns för genomförande av aktiviteterna. Exempel på hjälpmedel är hänvisning till lagar, samverkansavtal, delegationsordning, lokala rutiner och handbok. Enligt processen ansvarar socialsekreterare eller enhetschef för aktualisering av ärenden.

Ett ärendes gång från aktualisering fram till att utredning inleds eller inte inleds illustreras enligt nedan i förvaltningens informationsmaterial avseende anmälningsskyldighet.

Illustration 1: Ärendegång.



Källa: Socialförvaltningen i Höganäs kommun.

Ett ärende aktualiseras genom ansökan/begäran från enskild, anmälan eller information på annat sätt och ska registreras i verksamhetssystemet. Den som tar emot en anmälan ansvarar

² Se tabell i bilaga 1.

för att genomföra en omedelbar skyddsbedömning. Skyddsbedömningen dokumenteras i verksamhetssystemet Procapita. Om akuta åtgärder bedöms nödvändiga inleds utredning samma dag. I annat fall ska en förhandsbedömning genomföras inom 14 dagar och leda fram till beslut om att inleda en utredning eller inte.

Under förhandsbedömningen kallas barn och vårdnadshavare till möten för genomgång av anmälan och aktuell situation. Anmälaren bjuds vanligtvis in till första mötet och barn och unga erbjuds enskilda samtal. Beslut meddelas de enskilda på det sätt som önskas, vanligen via telefon eller via brev. Enligt intervjuade har verksamheten bra rutiner för kontakt med anmälare och återkoppling av nämndens beslut.

Om det fattas beslut att inleda utredning lämnas ärendet över från mottagningsgruppen till utsedd socialsekreterare i utredningsgruppen. Socialsekreterare har delegation att besluta om att inleda utredning. Beslut om att inte inleda utredning fattas av enhetschef.

Mottaget och utredningsgruppen har veckovisa möten för överlämning av ärenden. Vid mötet deltar förste socialsekreterare och/eller enhetschef. Socialsekreterare från mottaget redogör då för inkomna ärenden som sedan fördelas till ansvarig socialsekreterare av förste socialsekreterare eller enhetschef.

När det inkommer en orosanmälan i ett redan pågående ärende är det ansvarig socialsekreterare i ärendet som ansvarar för hantering av anmälan.

När det fattas beslut att inte inleda utredning och det inte finns en tidigare akt kring barnet sedan tidigare förvaras information som inkommit i en fysisk pärm med datumordning. I annat fall läggs informationen i befintlig akt.

Intervjuade anser att processen är lätt att följa. Socialsekreterarna har stöd av lagstiftning och de lokala rutiner som finns att tillgå via intranätet. Socialsekreterare i mottaget har enligt uppgift hög kompetens och lång erfarenhet av arbetet.

Enligt intervjuade har verksamheten fram till våren 2021 haft möjlighet att tillse att förhandsbedömning sker inom fjorton dagar. Därefter har de delvis överskridit tidsgränsen. Intervjuade uppger att kombinationen av ökad arbetsbelastning och färre personer på kontoret till följd av pandemin har medfört att de är mer begränsade i när de kan erbjuda tid för möten. De framhåller dock att omedelbara skyddsbedömningar alltid genomförs och att ärenden prioriteras när de uppmärksammas påtaglig oro för barnen.

Av nämndens kvalitetsberättelse framgår att det under 2020 rapporterades missförhållande/påtaglig risk för missförhållande då en skriftlig orosanmälan inte hanterades inom den tidsram som anges i socialtjänstlagen. Åtgärder i form av att revidera, utveckla och implementera rutin för inkomna anmälningar har vidtagits. Därtill pågår arbete med att utveckla en e-tjänst för orosanmälan för att minska pappershantering och risk för att dokument försvinner.

Enligt intervjuade finns det en risk för felhantering av orosanmälningar på grund av hög arbetsbelastning och att det är flera nyanställda i verksamheten. Vidare uppges att det förekommer fördröjning av post mellan stadshuset och socialförvaltningen, vilket kan föranleda en fördröjning från att orosanmälan inkommer till kommunen till dess att den når socialförvaltningen.

2.3. Information om anmälningsskyldighet

2.3.1. Informationsspridning

Det finns information på kommunens hemsida som beskriver hur personer kan göra en orosanmälan och var de kan vända sig om de misstänker att ett barn far illa. Det framgår att personer kan lämna orosanmälan muntligt och skriftligt och att de kan ringa till mottagningssekreterarna för att rådgöra vid behov. Hemsidan innehåller särskild information om anmälningsskyldighet för yrkesverksamma.

Socialekreterare på mottagningen har uppgiften att informera om anmälningsplikten. Information kan ges som rådgivning under telefontiden, men också genom att socialekreterare åker ut och informerar på skolor och i andra verksamheter med anmälningsskyldiga yrkesverksamma. Det finns inget schema för detta, men socialekreterarna är tillgängliga vid behov.

Vi har tagit del av den presentation som används vid informationsmöte för skolpersonal. Presentationen innehåller information om vad en orosanmälan är och vad anmälningsplikten innebär. Den tydliggör ärendegången efter inkommen orosanmälan samt hur en orosanmälan ska göras.

Intervjuade uppger att socialekreterare på mottagningen inte har haft möjlighet att informera ute på skolor under den senaste tiden på grund av pandemin och deras höga arbetsbelastning. Enligt intervjuade chefer finns en planering för att informationsspridning ska bli mer regelbunden när restriktioner utifrån rådande pandemi upphör. Denna är inte dokumenterad.

2.3.2. Samverkan

Information om anmälningsskyldighet sker även i olika samverkansgrupper, där förvaltningen deltar. Enligt intervjuade chefer är god samverkan en förutsättning för att uppmärksamma oro tidigt och därmed möjliggöra för tidiga insatser till barn och deras familjer.

Socialtjänsten ingår i en operativ samverkansgrupp med polisen som har möte varje månad och utbyter information om nuläge och trender. Avdelningschef för individ- och familjeomsorgen lägger stor vikt vid samverkan med polisen i arbetet med tidiga insatser.

Enhetschef för barn, ungdom och familjeenheten ingår i en samverkansgrupp med kommunpolisen, enhetschef för elevhälsan och enhetschef för vuxenenheten. Samverkansgruppen möts en gång i månaden för informationsöverföring, samråd och diskussion avseende trender och samverkanssituationer.

Vid intervjuer framkommer att det är en särskild identifierad utmaning att förskolor, mödravårdscentral och barnavårdscentral anmäler oro i liten utsträckning. För att möta detta sker samverkan som innebär att socialtjänsten ger möjlighet till anonym rådgivning. Detta har enligt intervjuade varit uppskattat. Socialtjänsten ges möjlighet att erbjuda stöd och få syn på barn som eventuellt riskerar att fara illa.

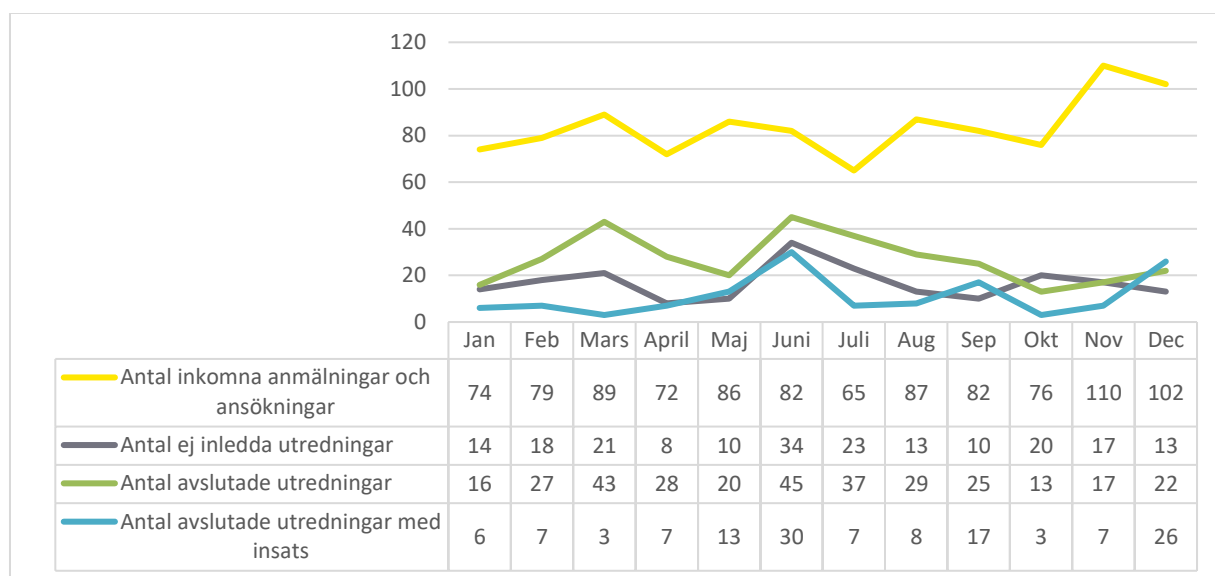
För att utveckla samverkan mellan socialtjänst och skola togs det fram förnyade rutiner 2020. Presidierna i respektive nämnd har beslutat om styrdokument för området i syfte att skapa samsyn och för att påvisa att området är prioriterat.

2.4. Uppföljning och kontroll

2.4.1. Verksamhetsstatistik

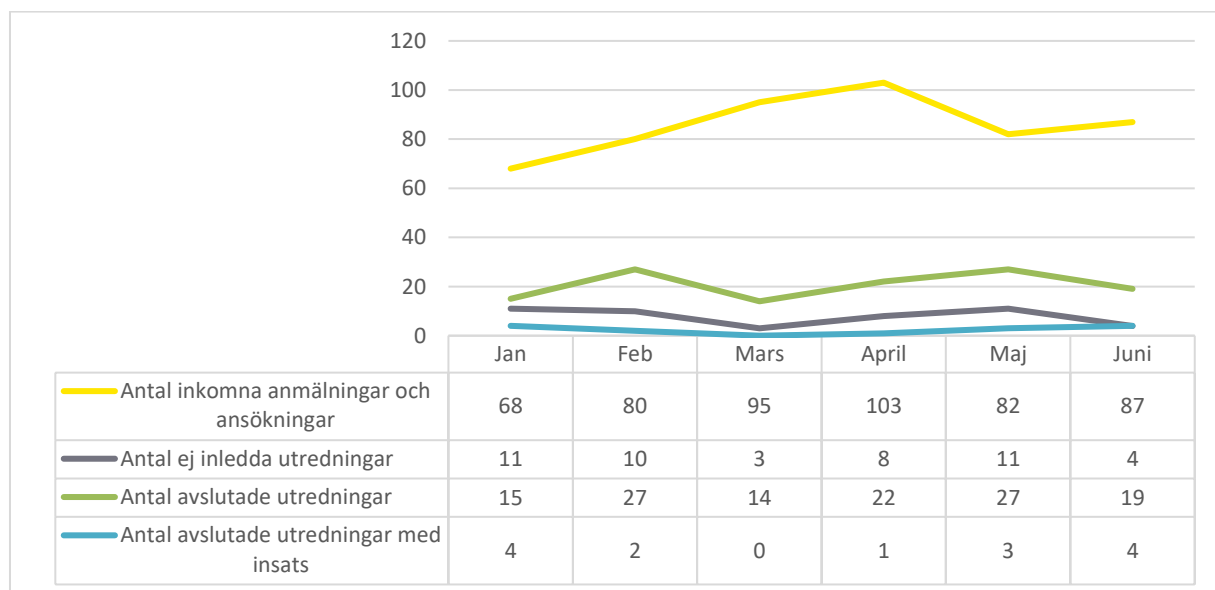
Enhetschefen och övergripande ledningsgrupp för socialförvaltningen följer upp statistik för verksamheten månadsvis. Det finns en mall för övergripande månadsuppföljning inom barn, ungdom och familjeenheten som anger vilka områden som ska följas upp. Uppföljningen delges nämnden årligen. Diagrammen nedan visar utfall av månadsvisa uppföljningar år 2020 och fram till juni år 2021.

Diagram 3. Verksamhetsstatistik avseende aktualiseringar och utredningar 2020.



Källa: Förvaltningens månadsuppföljningar från år 2020.

Diagram 4. Verksamhetsstatistik avseende aktualiseringar och utredningar år 2021.



Källa: Förvaltningens månadsuppföljningar från år 2021 (januari-juni).

Vid jämförelse mellan åren ser vi att antalet anmälningar och ansökningar ökade i mars och april år 2021 jämfört med samma månader år 2020. Antalet ej inledda utredningar minskar.

Det finns därtill ett nyckeltal som avser andel ej inledda utredningar i procent, men som inte innehåller någon information.

Utöver detta följer enhetschefen bland annat upp aktualiseringsorsak, var anmälningar kommer från och hur många barn som berörs av anmälningar. Denna statistik/uppföljning är inte dokumenterad. Information som tagits fram till granskningen anger att polisen gör flest anmälningar och att förvaltningen tydligt ser en ökning av våldsärenden där barn/ungdomar blir utsatta för eller bevittnar våld. Vidare framgår att skolan gör en stor del av anmälningarna och att BVC och förskolan gör ett fåtal anmälningar. Enligt uppföljningen sker en ökning av anmälningar från vuxenpsykiatri som anmäler utifrån föräldrars mående.

Enligt uppgift vid intervju ökar såväl antalet orosanmälningar som antal anmälda barn. Såväl chefer som intervjuade medarbetare uppger att de ser en ökning av antalet nya barn och familjer som aktualiseras via orosanmälan.

Nämnden delges årligen information och statistik från social jour om utfallet av deras arbete. Informationen innehåller bland annat antal ärenden per ärendetyp.

Det framgår av intervjuer att socialsekreterare inte tar del av verksamhetsuppföljning. De framhåller att detta skulle kunna skapa en större delaktighet i hur verksamheten utvecklas och bekräfta deras upplevelser av en kraftigt ökad arbetsbelastning under de senaste åren. Socialsekreterarna uppger att de ser en ökning av antalet aktualiseringar som rör små barn samt en ökad problematik med ungdomskriminalitet och narkotikaanvändning bland unga.

Förvaltningen informerar nämnden om aktuella händelser vid varje sammanträde. Av nämndens protokoll framgår att nämnden har delgivits information om den kraftiga ökningen av antal orosanmälningar. Intervjuade uppger att nämnden är aktiv och ställer frågor om utvecklingen inom verksamheten. Nämnd och förvaltning har en kontinuerlig diskussion kring behovet av en eventuellt utökad budget inom individ- och familjeomsorgen inför kommande år. Detta för att säkerställa att de personella resurserna motsvarar behoven i verksamheten.

Vi har tagit del av socialnämndens protokoll och kallelser mellan september år 2020 fram till juni år 2021. Tabell i bilaga 2 visar den månatliga uppföljningen som framgår av nämndens protokoll.

2.4.2. Mål

Socialnämnden har beslutat om mål som gäller för 2020 - 2023. Till målen finns mätetal (indikatorer) och målvärden för respektive år. Målen följs upp årligen. Inget av målen eller mätetalen rör direkt orosanmälningar.

Vi har tagit del av socialnämndens årsredovisning för år 2020. Årsredovisningen innehåller till viss del en kvantitativ och framförallt en kvalitativ uppföljning av nämndmålen. För fullständig redovisning av kvantitativa mål se tabell i bilaga 1. I årsredovisningen saknas en kvantitativ uppföljning av en del mätetal. Dock indikerar uppföljningen att alla mål utöver målet om att bidra till en bättre miljö, var uppnådda.

Vid intervju framkom att fler av nämndens mål och mätetal kommer att rikta sig mot individ- och familjeomsorgen från och med år 2022.

2.4.3. Kvalitetsarbete

Nämndens kvalitetsarbete följs upp i en årlig kvalitetsberättelse. Därtill sker uppföljning av det systematiska kvalitetsarbetet i utförandeverksamheter och egen verksamhet vid varje tertial.

Tertialuppföljningen innehåller redovisning av:

- ▶ Inkomna synpunkter och klagomål
- ▶ Inkomna avvikelser enligt SoL/LSS
- ▶ Inkomna rapporter enligt lex Sarah samt anmälningar till IVO
- ▶ Granskningar och tillsyner som genomförts under tertialet
- ▶ Undersökningar som genomförts
- ▶ Utvecklingsarbete som pågår

Av uppföljning avseende första tertialet 2021 framgår att det har inkommit ett klagomål på samverkansbrist från en skola, där personalen upplevde att handläggare på barn-, ungdom- och familjeenheten inte tog deras oro på allvar. Utifrån detta har det beslutats att åtgärder ska vidtas.

I övrigt visar uppföljningen inga avvikelser eller lex Sarah rapporter. Det har inte heller genomförts någon granskning, tillsyn eller undersökning inom barn, ungdom och familjeenheten som redovisas i tertiålföljningen.

Av kvalitetsberättelsen framgår att varje enhetschef ska följa upp sin verksamhet löpande under året genom riskanalyser och egenkontroll. Det framgår dock inget dokumenterat resultat av riskanalyserna och egenkontrollerna i kvalitetsberättelsen. Enligt intervjuade hanteras kontroll av att lagstadgade tidsfrister hålls i egenkontroll. Det finns ingen tydlig rutin för hur egenkontrollen ska genomföras och hur resultatet ska dokumenteras.

Intervjuade socialsekreterare uppger att det sker kontroll av deras arbete med orosanmälningar genom att flera kollegor arbetar i gemensamma ärenden och då enhetschef och/eller förste socialsekreterare får information om och läser bedömningar.

2.4.4. Intern kontroll

Kontrollmomenten inom ramen för nämndens interna kontroll år 2020 skedde utifrån riskkategorierna ekonomi, upphandling, IT och säkerhet. Inga avvikelser uppmärksammades.

Identifierade risker i nämndens internkontrollplan för 2021 avser övervägande av vård i familjehem och sekretess. Kontrollerna genomförs en gång per år och ska återrapporteras till nämnden. Det framgår inte av planen vem som ansvarar för genomförande av kontrollmoment.

3. Bedömning och rekommendationer

Vi bedömer att nämndens styrning och uppföljning av arbetet med orosanmälningar avseende barn och unga är delvis ändamålsenlig. Vår bedömning grundar sig på att det finns en tydlig organisation och ansvarsfördelning för arbetet. Nationell styrning konkretiseras i kommunala processer, rutiner och handböcker som utgör stöd för socialsekreterare och arbetsledare och ger förutsättningar för en verksamhet av god kvalitet. Vi bedömer dock att det är en brist att den övergripande handläggnings- och verkställighetsprocessen inte har uppdaterats och reviderats inom föreskriven tid då det under perioden har skett förändringar avseende såväl organisation som lagstiftning.

Vidare finns det, enligt vår bedömning, brister i nämndens uppföljning och kontroll av följsamhet till lag- och kvalitetskrav. Egenkontroll innebär att kontrollera att verksamheten bedrivs enligt processer och rutiner som syftar till att nå ställda krav och mål. I socialnämndens verksamhet saknas struktur för hur egenkontroller ska genomföras och dokumenteras och därmed dokumentation och uppföljning som påvisar huruvida nämndens verksamhet exempelvis följer lagstadgade tidsfrister för skyddsbedömning och förhandsbedömning. Vi bedömer att detta är en brist som är särskilt angelägen att beakta utifrån medarbetarnas upplevda höga arbetsbelastning, den höga personalomsättningen och det ökade antalet inkomna anmälningar.

Vad gäller annan uppföljning av arbetet med orosanmälningar så visar granskningen att det sker en kontinuerlig uppföljning av statistik i verksamheten och att nämnden får information om volymer årligen och händelser av betydelse löpande. För att säkerställa fullgoda och faktabaserade analys- och planeringsunderlag bedömer vi att verksamhetsstatistiken avseende orosanmälningar bör utvecklas till att innefatta aktualiseringsorsak och anmälare. Vi bedömer även att medarbetare i verksamheten bör delges statistik och annan uppföljning i syfte att säkra kvaliteten i uppföljningen och förankra identifierade förbättringsområden. Vidare bedömer vi att nämnden bör ta del av sådan statistik kontinuerligt under året.

Vi ser det som positivt att socialsekreterare arbetar med att informera andra yrkesverksamma i kommunen om anmälningsskyldigheten samt att enhetens mottagningsfunktion fungerar rådgivande. Dock ser vi bekymmersamt på att det inte har genomförts informationsinsatser under pandemin år 2020, delvis på grund av resursbrist. Vi noterar att verksamheten har uppmärksammat att förskolan och barnavårdscentralen troligen inte anmäler oro i den utsträckning de borde. Vi bedömer därav att det finns behov av ytterligare informationsinsatser till de identifierade grupperna samt att informationsspridningen systematiseras.

Vidare ser vi positivt på nämndens och förvaltningens arbete med att utveckla samverkan med skola och polis i syfte att möjliggöra tidig upptäckt av oro och därmed tidiga insatser.

Revisionsfrågor	Svar
Har nämnden tillsett att organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar är väl definierad och dokumenterad?	Delvis. Det finns en organisation med mottagningsgrupp och utsedd närvarofunktion som ansvarar för hantering av orosanmälningar. Styrning, organisation och ansvarsfördelning är dokumenterad. Till följd av ökade volymer råder det dock en hög arbetsbelastning och personalomsättning som utgör en risk för kvalitetsbrister i arbetet. En omorganisation har genomförts för att möta dessa risker.

<p>Säkerställer nämnden en ändamålsenlig hantering av orosanmälningar samt av skydds- och förhandsbedömningar?</p>	<p>Delvis. Det finns dokumenterade processer, rutiner och handbok för arbetet som innefattar såväl skydds- som förhandsbedömningar. Dock genomförs ingen uppföljning av följsamhet till dessa. Socialsekreterare i mottagningen har en struktur för kontroll av bedömningar.</p>
<p>Finns det rutiner och systematik avseende information till allmänheten och andra kommunala aktörer gällande skyldigheten att anmäla misstankar om att barn far illa?</p>	<p>Delvis. Socialsekreterare har genomfört informationsinsatser om anmälningsskyldigheten till personal på skolor. Dock har de inte haft möjlighet att genomföra detta den senaste tiden på grund av pandemin och hög arbetsbelastning.</p>
<p>Har nämnden säkerställt en tillräcklig uppföljning och kontroll av hanteringen av orosanmälningar?</p>	<p>Delvis. Statistik avseende antal orosanmälningar och ej inledda utredningar delges nämnden årligen. Nämnden tar därtill del av muntliga lägesbeskrivningar från förvaltningen.</p> <p>Nämnden får information om eventuella klagomål, synpunkter och avvikelser i samband med kvalitetsuppföljning vid varje tertial. Resultat av genomförda egenkontroller framgår inte av kvalitetsberättelse eller annan uppföljning.</p>

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi socialnämnden att:

- ▶ Uppdatera och vid behov revidera den övergripande handläggnings- och verkställighetsprocessen.
- ▶ Komplettera statistik och uppföljning med nyckeltal och mått som ger grund för analys och utveckling av verksamhetens kvalitet.
- ▶ Tillse att informationsinsatser avseende anmälningsskyldigheten sker systematiskt och utifrån identifierade behov.
- ▶ Säkerställ en tillräcklig uppföljning och kontroll av arbetet med orosanmälningar samt vidta åtgärder utifrån identifierade förbättringsområden.

Höganäs den 13 september 2021

Sofia Holmberg
EY

Imelda Bengmark
EY

Källförteckning

Intervjuade funktioner:

- ▶ Socialnämndens presidium
- ▶ Socialchef
- ▶ Avdelningschef för individ- och familjeomsorgen (IFO)
- ▶ Enhetschef för barn, unga och familjeenheten (BUF)
- ▶ Förste socialsekreterare
- ▶ Urval av socialsekreterare i mottagningsgrupp och utredningsgrupp

Dokument:

- ▶ Organisationsschema för enheten barn, ungdom och familj
- ▶ Budget 2021 och verksamhetsplan 2022-2023 för socialnämnden
- ▶ Årsredovisning 2020 för socialnämnden
- ▶ Kvalitetsberättelse för socialnämnden år 2020
- ▶ Intern kontrollplan 2020 för socialnämnden
- ▶ Uppföljning av intern kontroll 2020 för socialnämnden
- ▶ Handläggnings- och verkställighetsprocess
- ▶ Presentation angående information avseende anmälningsskyldighet
- ▶ Mall för månadsuppföljning inom barn, ungdom och familjeenheten
- ▶ Samverkansmodell polis/socialtjänst
- ▶ Dokumenterad beskrivning av samverkan mellan socialtjänsten och polisen
- ▶ Kvalitetsuppföljning för socialnämnden, tertial 1
- ▶ Månadsuppföljningar inom barn, ungdom och familjeenheten för år 2020
- ▶ Socialnämndens protokoll och kallelser från september år 2020 fram till juni år 2021
- ▶ Månadsuppföljningar inom barn, ungdom och familjeenheten för år 2021 (januari-juni)
- ▶ Kvalitativ statistik kring vem som anmäler och ärendetyp, augusti år 2021

Bilagor.

Bilaga 1. Nämndmål och mätetal som berör IFO.

Nämndmål	Mätetal	Referens mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2023	Resultat 2020
Socialnämnden bidrar till att medborgare lever så tryggt som möjligt.	Andel nöjda med bemötandet, IFO.	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	97%
	Andel som tycker att det är lätt att komma i kontakt, socialtjänst.	Minst 80%	Minst 80%	Minst 80%	Minst 80%	Saknas
Socialnämnden bidrar till att medborgare lever så självständigt som möjligt.	Andel som upplever delaktighet och möjlighet att påverka, IFO.	Minst 90%	Minst 80%	Minst 80%	Minst 80%	79%
Trygga och självständiga medarbetare.	Hållbart medarbetar-engagemang – HME.	Minst index 83	Minst index 85	Minst index 85	Minst index 85	Index 79
	Andel nöjda med ledarskapet.	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	Saknas
	Andel nöjda med chefens tillgänglighet.	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	Saknas
	Andel nöjda med sysselsättningsgraden.	Minst 82%	Minst 90%	Minst 90%	Minst 90%	Saknas
	Nöjdhet med förväntningar och förutsättningar för arbetet (medelvärde).	4,5	4,5	4,6	4,6	Saknas
Socialnämnden bidrar till en bättre miljö.	Andel medarbetare som genomgått utbildningen i Eco-driving och gastankning.	-	90%	95%	95%	Saknas

Tabell 1. Nämndmål för socialnämnden år 2020–2023 som omfattar Individ- och familjeomsorg samt uppföljning av nämndmål i årsredovisning.

Källa: Budget 2021 för socialnämnden samt årsredovisning 2020 för socialnämnden.

Bilaga 2. Nämndens uppföljning enligt protokoll.

Protokoll	Uppföljning och information
Protokoll 2020-09-09	<ul style="list-style-type: none"> • Socialchef informerar om högt tryck vad gäller orosanmälningar. • Ekonomisk prognos och delårsbokslut.
Protokoll 2020-10-28	<ul style="list-style-type: none"> • Socialchef informerar om vad som är på gång i verksamheterna, utvecklingsarbetet, samverkan och en mindre omorganisering.
Protokoll 2021-01-27	<ul style="list-style-type: none"> • Uppföljning av intern kontroll samt förbättrings- och direktåtgärder 2020. • Årsredovisning 2020. • Socialchef informerar om förvaltningens arbete med bland annat arbetssätt, bokslut och digitalisering.
Protokoll 2021-03-03	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetsberättelse år 2020. • Socialchef informerar om vad som är på gång i förvaltningen.
Protokoll 2021-04-28	<ul style="list-style-type: none"> • Information om utfall av socialjouren 2020 avseende bland annat utfall antal ärenden, utfall tidsåtgång och antal ärenden per ärendetyp.
Protokoll 2021-05-26	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetsuppföljning tertial 1 2021 • Uppföljning av intern kontroll 2021 tertial 1

Källa: Socialnämndens kallelser och protokoll mellan september år 2020 fram till juni år 2021