



Diarienummer: OAN.2015.140

Datum: 2016-01-07

Enhetschef Barn- och ungdomsenheten Anne-Marie Blixt

E-post: annemarie.blixt@ale.se

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden

## Svar på granskningsrapport - Socialtjänstens rutiner för inkomna anmälningar kring barn och unga som far illa

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden har tagit del av KPMG ABs granskningsrapport angående Socialtjänstens rutiner för inkomna anmälningar kring barn och unga som far illa. KPMGs övergripande bedömning är att organisationen för arbetet med inkomna anmälningar, förhandsbedömningar och utredningar rörande barn och unga är ändamålsenlig.

Revisorerna vill sammanfattningsvis uppmärksamma följande förbättringsområden:

- Det är inte förenligt med sekretesslagen att inkomna handlingar till socialtjänsten via fax kan läsas av obehöriga. Barn- och ungdomsenheten bör snarast få tillgång till en fax inom sina lokaler.
- Det är inte acceptabelt att utredningar inte blir dokumenterade inom lagstadgad tid. Barn- och ungdomsenheten måste ges förutsättningar till arbete med dokumentation.
- Det finns ingen formulerad strategi eller mål för arbetet inom barn- och ungdomsenheten. Det är ett utvecklingsarbete som bör påbörjas i samverkan med enhetens medarbetare.

Sektorn har under hösten arbetat aktivt för att avhjälpa de brister och risker rapporten har påvisat.

### Förvaltningens beslutsförslag till Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden beslutar att anta sektorns yttrande såsom sitt eget.

Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden beslutar att översända yttrandet till kommunens revisorer.

Iréne Blomqvist

Anne-Marie Blixt

Verksamhetschef IFO

Enhetschef Barn- och ungdomsenheten

### Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande, 2016-01-07.
- Granskningsrapport - Socialtjänstens rutiner för inkomna anmälningar kring barn och unga far illa

### Ärendet expedieras efter beslut till:

*För vidare hantering*

Kommunrevisionen

*För kännedom*

Barn och ungdomsenheten

## Bakgrund

KPMG AB har på uppdrag av kommunens revisorer genomfört en granskning av rutiner för hantering av inkomna anmälningar till socialtjänsten rörande barn som far illa eller riskerar att fara illa. Deras övergripande bedömning är att organisationen för arbetet med inkomna anmälningar, förhandsbedömningar och utredningar rörande barn och unga är ändamålsenlig.

## Kommentarer på granskningsrapport- Granskning av socialtjänstens rutiner för inkomna anmälningar kring barn och unga som far illa

Med hänvisning till revisionsrapporten vill Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden lämna följande kommentarer till rapporten. Kommentarererna är upplagda utefter revisionsrapporten disposition.

### Granskningsrapportens försättssida

*"Det är inte förenligt med sekretesslagen att inkomna handlingar till socialtjänsten via fax kan läsas av obehöriga. Barn- och ungdomsenheten bör snarast få tillgång till en fax inom sina lokaler."*

Från 1 januari kommer Barn och ungdomsenheten ha en egen fax.

*"Det är inte acceptabelt att utredningar inte blir dokumenterade inom lagstadgad tid. Barn- och ungdomsenheten måste ges förutsättningar till arbete med dokumentation."*

Från 1 januari kommer enheten ha tillräckligt med personal inklusive en konsult. Det ger förutsättningar för att hinna med arbetet.

*"Det finns ingen formulerad strategi eller mål för arbetet inom barn- och ungdomsenheten. Det är ett utvecklingsarbete som bör påbörjas i samverkan med enhetens medarbetare."*

Enheten fick ingen formulerad strategi eller mål från politiken för 2015. 2015 har enheten sparkrav. Barn och ungdomsenheten har påbörjat ett arbete med att skapa kvalitetsmål utifrån barnperspektivet. Allt som görs på enheten ska genomsyras av ett tydligt barnperspektiv.

### Sammanfattning

*"Granskningen har inte visat på att det finns någon formulerad strategi eller mål för arbetet inom barn- och ungdomsenheten. Det är enligt vår bedömning ett utvecklingsarbete som bör påbörjas i samverkan med enhetens medarbetare."*

Enheten fick ingen formulerad strategi eller mål från politiken för 2015. 2015 har enheten sparkrav. Barn och ungdomsenheten har påbörjat ett arbete med att skapa kvalitetsmål utifrån barnperspektivet. Allt som görs på enheten ska genomsyras av ett tydligt barnperspektiv.

*"Vi kan konstatera att det finns en tydlig och dokumenterad rutin för hantering av inkomna anmälningar och av vår aktgranskning att den även synes följas. Härutöver finns inga rutinbeskrivningar eller riktlinjer för mottagningsgruppens arbete och vi anser att det är en brist som snarast behöver rättas till."*

Under hösten har enheten arbetat fram rutinbeskrivningar och riktlinjer.

*"Det är inte förenligt med sekretesslagen att inkomna handlingar till socialtjänsten via fax kan läsas av obehöriga. Omsorgs- och arbetsmarknadsnämnden bör snarast se till att barn- och ungdomsenheten får tillgång till en fax inom sina lokaler."*

Från 1 januari kommer Barn och ungdomsenheten ha en egen fax.

*"När det gäller bakjouren anser vi att det behöver upprättas en rutin för den funktionens uppgift och ansvar."*

Rutin för funktionen finns.

*"301 utredningar har inletts under senaste året med anledning av inkommen anmälan kring barn som far illa. Av dessa har, enligt våra intervjuer, 100 utredningar inom utredningsgruppen inte hunnits med att dokumenteras inom fyra månader. I augusti månad 2015 är antalet odokumenterade utredningar 26."*

Enheten har numera inga försenade utredningar. Situationen är inte på samma sätt som i augusti. I november månad 2015 är antalet odokumenterade utredningar 3-4 stycken. Enheten arbetar ständigt med att inte vara försenade med sin dokumentation.

*"För den enskilde innebär det rättsosäkert då det inte finns underlag till ev. överklagande. Det är heller inte bra ur den enskildes synpunkt att han/hon finns aktuell för en utredning inom myndigheten som egentligen skall vara formellt avslutad."*

Det är en självklarhet att utredningen ska vara färdig inom lagstadgad tid och enheten strävar efter det. Numera avslutas utredningarna i tid och därmed sker all dokumentation inom den lagstadgade tidsramen. Är vi i tid med dokumentationen är det inte rättsosäkert.

Beslut om överklagan ges i de ärenden där den enskilde ansöker om något som nämnden ger avslag på.

*"Enligt enhetschefen har en konsult anlitats för att genomföra den dokumentation som enheten släpar efter med. Konsultens arbete skall vara slutfört innan årets slut. Vi menar att barn- och ungdomsenheten måste ges förutsättningar till arbete med dokumentation även fortsättningsvis för att undvika att komma i samma situation kommande år."*

Konsulten kommer vara kvar fram till och med april månad. Från 1 januari kommer enheten ha full behovstäckning, det vill säga vara tillräckligt bemannade med socialsekreterare för att hinna med dokumentationen inom lagstadgad tid. Som situationen ser ut nu ska enheten inte behöva komma i samma situation igen.

*"Från våra intervjuer framkommer att samverkan med skolan synes fungera väl på chefsnivå men att det på handläggarnivå saknas en formaliserad samverkan."*

Tanken är att samverkan på chefsnivå ska mynna ut i samverkan på handläggarnivå.

## 7.1 Organisation och styrning

*"Enligt enhetschefen är 2,5 av utredningsgruppens nio socialsekreterartjänster för närvarande och sedan flera månader vakanta, och enheten har inte lyckats anställa någon trots ständigt pågående rekrytering."*

Enheten ligger i fas. En rekrytering av 2 heltidstjänster har gjorts vilka påbörjar sin anställning 1 januari 2016. 0,5 anställning saknas men enheten har å andra sidan också en konsult på heltid.

*"Vi bedömer att det är en arbetssituation som ligger "på gränsen" och kan innebära risker för säkerheten i handläggningen av anmälningar och förhandsbedömningar."*

Enheten har anställt ytterligare en handläggare som ska komma i januari och arbeta med anmälningar och förhandsbedömningar. Denna gruppen kommer alltså förstärkas.

*”Vi har inte i kommunens, omsorgs- och arbetsmarknadsnämndens samt barn- och ungdomsenhetens olika verksamhetsplaner funnit någon formulerad strategi eller mål för arbetet inom barn- och ungdomsenheten. Det är enligt vår bedömning ett utvecklingsarbete som bör påbörjas i samverkan med enhetens medarbetare.”*

Ett utvecklingsarbete är påbörjat med barnperspektiv.

## 7.2 Rutiner och riktlinjer för anmälan

*”För socialtjänsten finns i rutinen också tydligt och detaljerat beskrivet hur mottagningsgruppen skall hantera inkomna anmälningar. Det framgår att skyddsbedömning skall göras dock inte när den senast skall göras. Enligt mottagningssekreterarna görs detta samma dag som anmälan inkommit eller senast dagen därpå. I de akter vi har studerat framgår att så sker. Anmälan skall registreras i datasystemet Treserva.”*

Det kommer ligga i våra rutiner när det ska göras. Rutinerna kommer vara klara innan årets slut.

*”När det gäller förhandsbedömningar och utredningar som skall göras inom utredningsgruppen uppger mottagningssekreterarna att de känner en oro för att inget händer med anmälan hos den utredare som ärendet överlämnats till. Mottagningssekreterare kan se i datasystemet Treserva vad som händer i ärendet och de har noterat att det inte alltid finns någon dokumentation efter att anmälan lämnats över till handläggande utredare. Detta förklaras av förste socialsekreterare att utredarna på grund av arbetsbelastning ligger efter med dokumentation i ärendet.”*

Det förhåller sig inte på detta sätt längre. Utredningsgruppen har kommit i kapp med sin dokumentation. Enhetschefen har poängterat för utredningsgruppen om dokumentationens stora betydelse. Enhetschefen förtydligar att det inte ingår i mottagningssekreterarnas befogenhet att syna andras ärenden.

*”Rutinen beskriver steg för steg vad som skall göras under förhandsbedömningen, den beskriver dock inte vad som skall ske om den avslutas med beslut om att inte inleda utredning. Enligt mottagningssekreterarna registreras ett sådant beslut i datasystemet Treserva och sätts därefter in i kronologisk ordning i en så kallad kronpärm. Kronpärmarna förvaras hos mottagningssekreterarna i två år. Därefter lämnas kronpärmarna till administrationen som arkiverar pärmarna.”*

Vid förhandsbedömningar där utredning inte inleds sparas dokumentationen i en så kallad kronpärm under två år. När en förhandsbedömning avslutas utan att inleda utredning ges alltid information till familjerna var de kan vända sig för att söka frivillig hjälp samt att de kan ansöka om hjälp inom socialtjänsten.

*”Det framgår inte av nämndens dokumenthanteringsplan när dessa handlingar ska gallras/rensas.”*

Det är en brist. Enheten arbetar fram en rutin för när dessa handlingar ska gallras/rensas.

*”Utöver rutinen för anmälan finns inga dokumenterade rutiner och riktlinjer för mottagningsgruppens arbete. Enligt handläggarna i mottagningsgruppen har de skrivit ett förslag till rutiner och lämnat över till sina chefer. Hittills har de inte fått någon återkoppling på sitt förslag.”*

Det kommer finnas dokumenterade rutiner och riktlinjer från årsskiftet.

*”Handläggarna menar att de arbetar utifrån socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation, SOSFS 2014:6.”*

Däri finns rutiner och riktlinjer och enheten arbetar utefter dem.

### 7.3 Utredningstid

*"Vår aktgranskning visar på att samtliga de utredningar vi tagit del av utom en är slutförda inom fyra månader. I den sena utredningen saknas ett dokumenterat beslut om förlängd utredningstid."*

Verksamhetschef har delegation att besluta om förlängd av utredningstid. Att en sen utredning saknar beslut om förlängd utredningstid är givetvis inte okej och ska inte upprepas.

*"Enligt enhetschefen har en konsult anlåtats för att genomföra den dokumentation som enheten släpar efter med. Konsultens arbete skall vara slutfört innan årets slut. Vi menar att barn- och ungdomsenheten måste ges förutsättningar till arbete med dokumentation även fortsättningsvis för att undvika att komma i samma situation kommande år."*

Konsulten kommer vara kvar fram till och med april månad. Från årsskiftet kommer enheten vara bemannade med tillräckligt många utredande socialsekreterare. Detta ger förutsättningar för att all dokumentation ska utföras i tid för att utredningarna ska vara färdiga inom lagstadgad tid. Enheten bör därför inte hamna i samma situation igen.

### 7.4 Uppföljning av rutiner och handläggning

*"Våra intervjuer och dokumentstudier har inte visat på att det sker någon uppföljning av att rutinen för inkommen anmälan till socialtjänsten efterlevs. Av omsorgs- och arbetsmarknadsnämndens internkontrollplan för år 2015 finns heller inget kontrollmoment rörande förhandsbedömningar och utredningar."*

Hädanefter kommer rutinen revideras varje år. Vad som ska ingå i internkontrollplanen beslutas årligen av nämnden. Förslag till vad som ska ingå i internkontrollplanen sker på sektorledningsnivå.

*Enligt enhetschefen har hon insyn i alla förhandsbedömningar som leder till beslut att inte inleda utredning då det är hon som fattar de besluten. Enhetschefen uppger att hon inte har ett tydligt och uttalat kontrollansvar.*

Varje enhet behöver ha egna rutiner för internkontroll. Ledningsgruppen för individ- och familjeomsorgen kommer tillsammans med verksamhetschef arbeta fram rutiner för enheterna.

*"Vi anser att det är en brist att det inte genomförs kontinuerliga uppföljningar eller kontroller av att rutiner och riktlinjer efterlevs inom barn- och ungdomsenheten. Vi finner det också märkligt att vem som har ansvaret för uppföljning och kontroller av verksamheten inte är tydliggjord."*

Enhetschefen träffar kontrollerna en gång per månad och går igenom alla kostnader och kommande kostnader på enheten. Rutiner och riktlinjer kommer följas upp 1 gång per år från och med år 2016.

### 7.5 Statistik inkomna anmälningar rörande barn och ungdom

*"Två handläggare har under senaste året hanterat totalt 1 045 inkomna anmälningar som rör oro kring att barn och ungdomar far illa eller riskerar att fara illa. Det synes, enligt vår bedömning, vara en arbetssituation som riskerar säkerhet och kvalitet i handläggning och dokumentation i dessa ärenden."*

Från och med 1 januari kommer det finnas ytterligare en handläggare som arbetar med detta.

### 7.6 Aktstudier

*"Förhandsbedömningens utredningstid."*

Kommentar: Det heter förhandsbedömningens handläggningstid.

*Delegat för beslut överensstämmer med gällande delegationsordning dock har beslut om att inte inleda utredning lyfts till enhetschef i de utredningar vi studerat. Detta ser vi som en kvalitetssäkring av förbandsbedömningen.*

Kommentar: Det är inte en utredning, det är en handläggning.

*"Vi har noterat att det i ett par av de granskade förbandsbedömningarna anges som skäl att inte inleda utredning att "det får antas att barnet togs om hand av" samt "då de inte hört av sig till socialtjänsten görs tolkningen att de inte önskar stöd i dagsläget". Vi menar att detta är för vaga motiveringar som inte stöder ett beslut om att inte inleda utredning."*

Enheten har tagit detta till sig och ska inte ha det som skäl längre.

## 7.7 Samverkan med skolan

*"Enligt mottagningssekreterarna finns idag ingen formaliserad samverkan med skolan på handläggarnivå. Tidigare och fram till år 2015 fanns två fältanknutna socialsekreterarna som var socialtjänstens representanter i samverkansgruppen SSPF, socialtjänst, skola, polis och fritid. Tjänsterna som fältsekreterare är med anledning av besparingskrav indragna."*

Familjehuset som är en del av socialtjänsten har ett samarbete med förskola och skola.

## Sektorns bedömning

Barn och ungdomsenheten har under hösten arbetat aktivt med att åtgärda de brister och risker rapporten har påvisat. Situationen på Barn- och ungdomsenheten har förbättrats och arbetssituationen för medarbetarna på enheten är mindre ansträngd. Från årsskiftet kommer som tidigare nämnt situationen bli än bättre då enheten får ett tillskott med två socialsekreterare på heltid samt en handläggare.