

Granskning rättssäker handläggning av orosanmälningar

Linköpings kommun

September 2024

Malou Olsson, revisionskonsult

Julia Dieckelman, revisionskonsult





Lena Salomon, certifierad kommunal revisor, kvalitetssäkrare

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Linköpings kommun genomfört en granskning avseende rättssäker handläggning av orosanmälningar. Granskningens syfte är att bedöma om social- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig och rättssäker handläggning av orosanmälningar.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att social- och omsorgsnämnden **inte helt** bedriver en ändamålsenlig och rättssäker handläggning av orosanmälningar.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
Finns det ändamålsenliga rutiner för hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten som rör barn och unga?	Ja 
Säkerställer nämnden att bekräftelse på anmälan tagits emot och av vem?	Delvis 
Säkerställer nämnden att erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte (så kallat anmälningsmöte) med hänsyn till barnets bästa?	Nej 
Säkerställer social- och omsorgsnämnden att det finns system för egenkontroll som gör att nämnden kan uppmärksamma om eventuella brister kopplat till orosanmälningar?	Delvis 

Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultaten vill vi lämna följande rekommendationer till social- och omsorgsnämnden att:

- säkerställa att styrande och stödjande dokument tydliggör hantering av bekräftelse på att anmälan tagits emot i syfte att säkerställa att detta sker på likvärdigt sätt.
- säkerställa att det finns rutiner och processer inom samtliga verksamheter som tydliggör hantering av anmälningsmöten i enlighet med gällande lagstiftning.

- säkerställa att det finns enhetlig hantering av att skicka bekräftelse på att anmälan har tagits emot och av vem i enlighet med Socialstyrelsens handbok.
- att överväga om nämndens egenkontroller även bör omfatta rättssäker handläggning kopplat till orosanmälningar.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	5
Avgränsning	5
Metod	5
Organisation	7
Statistik	8
Granskningsresultat	11
Rutiner för inkomna orosanmälningar	11
Bekräftelse på anmälan	15
Erbjudande av anmälningsmöte	17
Egenkontroller	18
Samlad bedömning	22
Rekommendationer	22
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	23

Inledning

Bakgrund

Orosanmälningar till socialtjänsten är en viktig del i samhällets skyddsnet och en möjlighet att tidigt fånga upp barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa. Det senaste tre åren har det totala antalet anmälningar på ett år ökat från 330 000 till 420 000. År 2021 berördes ungefär vart tionde barn i Sverige av minst en anmälan. En majoritet av anmälningarna lämnas av yrkesverksamma som är skyldiga enligt lag att genast anmäla om det misstänker att ett barn far illa.

En rättssäker handläggning är en viktig del i det professionella sociala arbetet. Socialtjänstens arbete med barn och unga syftar till att stödja och skydda dem som riskerar att fara illa. Barnets bästa ska vara den givna utgångspunkten.

JO (Justitieombudsmannen) har under 2021 riktat kritik mot social- och omsorgsnämnden i Linköpings kommun bland annat avseende brister i rutiner och följsamhet till lagstiftning och otillräckliga beslutsunderlag.

I kommunens årsredovisning 2022 framgår att det inom social- och omsorgsnämndens verksamhet pågår insatser för en rättssäker myndighetsutövning. I socialförvaltningens tjänsteskrivelse "Verksamhetsberättelse och bokslut 2023" framgår att det finns förväntningar inför framtiden avseende en fortsatt ökning av antal orosanmälningar och utredningar inom barn- och ungdomsavdelningen.

Utifrån genomförd riskanalys har revisorerna i Linköpings kommun beslutat att genomföra en granskning avseende en rättssäker handläggning av orosanmälningar.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om social- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig och rättssäker handläggning av orosanmälningar.

- Finns det ändamålsenliga rutiner för hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten som rör barn och unga?
- Säkerställer nämnden att bekräftelse på anmälan tagits emot och av vem?
- Säkerställer nämnden att erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte (så kallat anmälningsmöte) med hänsyn till barnets bästa?
- Säkerställer social- och omsorgsnämnden att det finns system för egenkontroll som gör att nämnden kan uppmärksamma om eventuella brister kopplat till orosanmälningar?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

Granskningen genomförs med utgångspunkt huvudsakligen i nedanstående revisionskriterier:

- Socialtjänstlagen (2001:453)
 - 3 kap. 3 §
 - 5 kap. 1 §
 - 11 kap. 1 - 1 a §§
- Kommunallagen
 - 6 kap. 6 §
- Socialstyrelsens handböcker på området:
 - Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten
 - Anmäla för oro
 - SOSFS 2011:9 (ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete)

Avgränsning

Granskningen avgränsas till ovanstående revisionsfrågor och omfattar inte rättssäkerheten i andra avseenden. Granskningsobjekt är social- och omsorgsnämnden. Granskningen avgränsas till år 2024.

Metod

- Genomgång av styrande och stödjande dokument relevanta för granskningen såsom delegationsordning och rutiner och checklistor inom området.
- Genomgång av social- och omsorgsnämndens protokoll under 2023 och fram till juni 2024.
- Inhämtning av relevant statistik avseende antal inkomna orosanmälningar till Mottagningen Barn och unga och Socialtjänst Skäggetorp för åren 2022 och 2023.
- Aktgranskning:

Granskning av ett urval av de tio senaste anmälningarna räknat från 2024-03-01 och bakåt i tiden som inkommit till förvaltningen. De inkomna orosanmälningarna har granskats avseende på följande:

- det funnits en dokumentation av att bekräftelse på att anmälan har tagits emot och av vem,
- att det vid eventuellt anonym anmälan har bett anmälaren att återkomma vid ett senare angivet tillfälle för att vid behov svara på kompletterande frågor,
- att det vid en muntlig orosanmälan har inkommit kompletteringar inom två dagar samt

- att anmälningmöte har erbjudits.

Vår aktgranskning är avgränsad till tio ärenden vilket gör att det inte med säkerhet går att uttala att resultatet är representativt för verksamheten totalt, men är relevant utifrån att lagens krav gäller samtliga ärenden. En aktgranskning ger en indikation om hur det ser ut.

- Intervjuer har genomförts med:
 - Ansvarig chef och avdelningschef barn och ungdom
 - Urval av socialsekreterare
 - Enhetssamordnare

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Lena Salomon, i enlighet med PwC:s interna riktlinjer.

Organisation

Som tidigare noterats i rapporten så är orosanmälningar till socialtjänsten en viktig del i samhällets skyddsnät och en möjlighet att tidigt fånga upp barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa. En rättssäker handläggning är en viktig del i det professionella sociala arbetet.

Organisationen i Linköpings kommun som ansvarar för inkomna orosanmälningar bland barn och unga består av två enheter, *Mottagningen Barn och Unga (BoU)* och *Socialtjänst Skäggetorp*.

Mottagningen BoU hanterar inkomna anmälningar och ansökningar där det inte redan finns ett pågående ärende. *Mottagningen BoU* ansvarar för förhandsbedömningar, inledning av barnahusrutinen¹ och fullföljer vissa utredningar enligt 11 kapitlet 1 § socialtjänstlagen. Dessutom har mottagningen ett samverkansuppdrag och informationsuppdrag.

I intervjuer framgår att i *mottagningen BoU* arbetar elva handläggare, enhetssamordnare och enhetschef. Mottagningen ansvarar även för socialjouren som ligger i samma lokaler som mottagningen. Socialjourens tjänster erbjuds till kranskommuner och för närvarande är det sex kommuner utöver Linköpings kommun som nyttjar socialjouren.

Socialtjänst Skäggetorp handlägger alla inkomna orosanmälningar samt ansökningar som rör barn och ungdomar som är folkbokförda på en adress i Skäggetorp.

I intervjuer framgår att enheten *Socialtjänsten Skäggetorp* startades i augusti 2022 i ett förebyggande syfte att sprida den geografiska kontakten med kommunens invånare i Skäggetorp. Området Skäggetorp är överrepresenterade inom kommunen avseende ungdomar som får öppenvård. Enhetens uppdrag är att öka förtroendet och tilliten för socialtjänsten i området genom uppsökande arbetsmetoder och skapa dialoger med verksamheter som skola och förskola. I enheten arbetar halva teamet som utredare och andra halvan som utförare ute hos familjer.

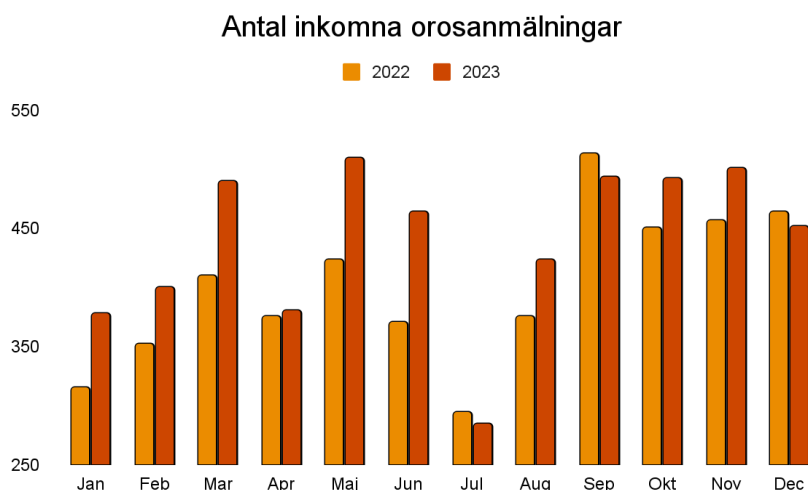
¹ Till Barnahus kommer barn och unga som misstänks ha blivit utsatta för misshandel eller sexuella övergrepp

Statistik

Från Linköpings kommun och socialförvaltningen har vi inom ramen för granskningen erhållit statistik avseende inkomna orosanmälningar avseende åren 2022 och 2023 per *Mottagningen Barn och unga* och *Socialtjänst Skäggetorp*². För *Mottagningen Barn och unga* inkom det 2 712 stycken orosanmälningar under 2022 mot 2 757 stycken för 2023. Till *Socialtjänst Skäggetorp* inkom under 2023 566 stycken orosanmälningar. Statistiken omfattar även de orosanmälningar som inkommer från socialjouren tillhörande respektive verksamhet. Orosanmälningar i redan pågående ärenden omfattas inte av ovanstående statistik då dessa hanteras av andra enheter i socialförvaltningen.

I nedanstående diagram redovisas antalet inkomna orosanmälningar till *Mottagningen Barn och Unga* och *Socialtjänsten Skäggetorp* under åren 2022 och 2023. Data för *Socialtjänst Skäggetorp* under 2022 fördes inte då enheten öppnades under augusti 2022, samtliga orosanmälningar under 2022 registrerades på *Mottagningen BoU*.

Vi kan utifrån redovisad statistik utläsa att antalet inkomna orosanmälningar varierar något över tid. Vi kan utläsa att antalet inkomna orosanmälningar är färre 2022 mot 2023 för samtliga månader med undantag för juli, september och december. Övriga månader har antalet orosanmälningar varit högre 2023 mot 2022.



² Socialtjänst Skäggetorp är en egen enhet med ett geografiskt avgränsat område. Skäggetorp hanterar de orosanmälningar som avser det specifika avgränsade område.

Diagram 1. Antal inkomna orosanmälningar till *Mottagningen Barn och Unga* och *Socialtjänst Skäggetorp* 2022 och 2023.

Källa: Linköpings kommun, socialförvaltningen.

I nedanstående diagram redovisas antalet orosanmälningar till *Mottagningen BoU* under åren 2022 och 2023. För 2022 är lägst antal inkomna orosanmälningar under juli månad och högst antal inkomna orosanmälningar under september månad. För 2023 är lägst antal inkomna orosanmälningar under juli månad och högst antal inkomna orosanmälningar under november månad.

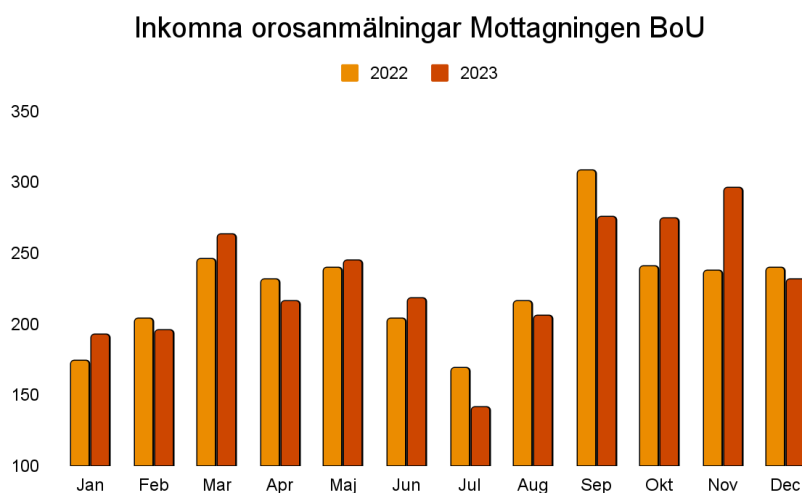


Diagram 2. Antal inkomna orosanmälningar till *Mottagningen BoU* 2022 och 2023.

Källa: Linköpings kommun, socialförvaltningen.

I nedanstående diagram redovisas antalet orosanmälningar till *Socialtjänst Skäggetorp* under åren 2022 (augusti-december) och 2023. *Socialtjänst Skäggetorp* öppnade i augusti 2022 varför det nedan redovisas data avseende enheten från och med augusti 2022. Vi kan utläsa att antalet inkomna orosanmälningar avseende augusti-december är högre 2023 mot 2022.

Inkomna orosanmälningar Socialtjänst Skäggetorp

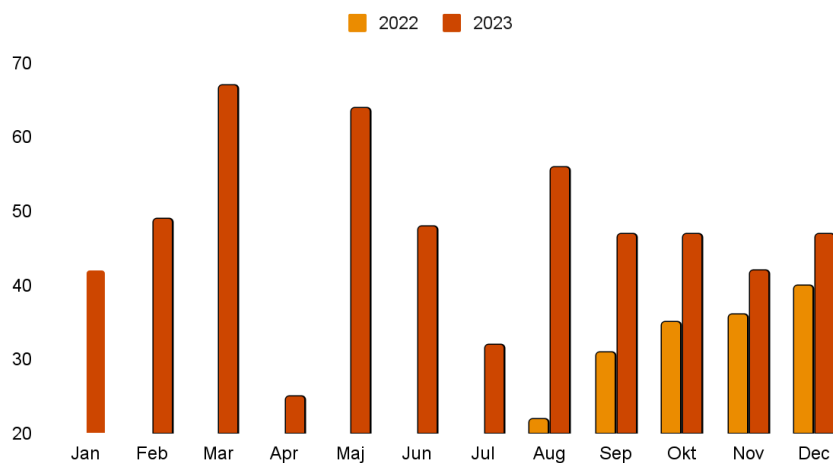


Diagram 3. Antal orosanmälningar Socialtjänst Skäggetorp 202208-202212 och 2023.
Källa: Linköpings kommun, socialförvaltningen.

Granskningsresultat

Rutiner för inkomna orosanmälningar

Revisionsfråga 1: Finns det ändamålsenliga rutiner för hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten som rör barn och unga?

I socialtjänstlagen anges att vissa är skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa. De som är skyldiga att anmäla är myndigheter och yrkesverksamma personer enligt 14 kap. 1 § är nedanstående:

1. myndigheter vars verksamhet berör barn och unga,
2. andra myndigheter inom hälso- och sjukvården, annan rättspsykiatrisk undersökningsverksamhet, socialtjänsten, Kriminalvården, Polismyndigheten och Säkerhetspolisen,
3. anställda hos sådana myndigheter som avses i 1 och 2, och
4. de som är verksamma inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet och fullgör uppgifter som berör barn och unga eller inom annan sådan verksamhet inom hälso- och sjukvården eller på socialtjänstens område.

I socialtjänstlagen anges att var och en som får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa bör anmäla detta till socialnämnden.

Det finns inte några regler om hur en anmälan ska göras. Oavsett om den görs muntligt, skriftligt eller anonymt ska den tas emot av socialnämnden. Det finns däremot flera bestämmelser som reglerar hur socialnämnden ska hantera inkomna orosanmälningar.

I socialtjänstlagen anges att det för utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. I lagen finns det krav på att nämnden ska använda handläggare som har avlagt svensk socionomexamen eller annan relevant examen på minst grundnivå i högskolan för utförande av sådana uppgifter inom socialtjänsten rörande barn och unga som innefattar bland annat bedömning av om utredning ska inledas.

Nämnden ansvarar för att den handläggare som självständigt utför de arbetsuppgifter har tillräcklig erfarenhet för uppgiften.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ska den som bedriver socialtjänst identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Med stöd av ledningssystemet ska socialnämnden planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Det ingår i arbetet att identifiera, beskriva och fastställa de aktiviteter och rutiner i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

För att svara på denna revisionsfråga har vi granskat om det finns riktlinjer eller rutiner för hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten som rör barn och

unga. Granskningen avgränsas till socialnämndens hantering av orosanmälningar vilket innebär att vi fokuserat granskningen till att kontrollera huruvida det finns en organisering och kompetens för mottagande av anmälan och rutiner för att hantera en förhandsbedömning inklusive att göra en skyddsbedömning. Det vill säga de moment som föregår beslut om att inleda eller inte inleda utredning. Vidare har vi granskat om nämnden har ett ledningssystem för att säkra verksamhetens kvalitet.

lakttagelser

Organisation

I granskningen framgår att inkomna orosanmälningar gällande barn och unga som inte har ett pågående socialtjänststämmande sedan tidigare hanteras av socialförvaltningens mottagningsgrupp, *Mottagningen Barn och Unga*. Mottagningen har ett rullande journalschema som består av två socialsekreterare som bemannar mottagningstelefonen. Mottagningstelefonen är öppen varje dag mellan 09.00-11.30 och 13.00-16.00. Vid mottagandet av en anmälan görs bland annat följande steg:

- Aktualisera anmälan
- Gör en sökning och skriv ut i Infotorg (var personen är folkbokförd)
- Registrera anmälan på enhetssamordnare i verksamhetssystemet

Inom *Mottagningen Barn och Unga* finns det även enheter som arbetar med utredning och uppföljning av beviljade insatser. Både utrednings- och uppföljningsenheten hanterar inkomna anmälningar när anmälningarna avser barn och unga med redan pågående ärenden. Det finns utöver *Mottagning Barn och unga Enheten Socialtjänst Skäggetorp*, handlägger samtliga inkomna orosanmälningar samt ansökningar som rör barn och unga som bor inom området Skäggetorp. På respektive enhet arbetar en enhetschef och en enhetssamordnare. Enhetssamordnare på respektive enhet ansvarar för arbetsnära ledning och för att säkerställa en rättssäker handläggning av inkomna orosanmälningar.

Rutiner för förhandsbedömning inklusive skyddsbedömning

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av rutindokumentet *Rutin för arbetsuppgifter mottagning barn och unga*³. I rutinen finns information om centrala delar av mottagningsenhetens handläggning av ärenden som berör barn och unga. Rutinansvarig för dokumentet är berörd enhetssamordnare.

I rutinen framgår bland annat följande:

- Anmälan kan vara muntliga och skriftliga, muntliga anmälningar från professionella bör kompletteras med en skriftlig anmälan.
- Är barnet inte folkbokförd i Linköpings kommun ska barnet inte registreras i förvaltningens socialregister. Antingen tas uppgifterna emot och skickas vidare till

³ reviderad 19 maj 2023, rutinansvarig enhetssamordnare

barnets folkbokföringskommun, alternativt ombeds personen att vända sig direkt till ansvarig kommun för att göra sin anmälan.

- Två handläggare på mottagningen har jour varje dag. Den som har jour har ansvar för att kolla inkommen post. Posten kommer två gånger per dag, för- och eftermiddag. Jourcen gör en första bedömning av inkomna uppgifter. Jour signerar dokument att anmälan har lästs. De anmälningar som bedöms akuta ska handläggas direkt, dvs. aktualiseras och kollas samt dokumentera omedelbar skyddsbedömning.
- Om en anmälan inkommer i ett pågående ärende ska anmälan registreras på rätt handläggare på den enhet ärendet är pågående. Detsamma gäller syskon till pågående ärenden samt i vissa fall även halv- och bonussyskon.

Vi har även tagit del av Rutin för förhandsbedömning för Socialtjänsten i Skäggetorp⁴. Rutinen tydliggör att en förhandsbedömning ska genomföras inom 14 dagar och tydliggör att det inom ramen för förhandsbedömningen föreligger begränsade rättigheter att ta kontakter. Det framgår också att det är den socialsekreterare som tilldelas ärendet som säkerställer att omedelbar skyddsbedömning görs och hänvisning finns till särskild rutin för detta.

Vi har utöver detta tagit del av flera rutiner, blanketter och andra styrande dokument som beskriver socialförvaltningens arbete med barn och unga i Linköpings kommun. Bland annat har vi tagit del av Rutin för arbetsordning inom BoU⁵ och Flöde mottagning BoU - Socialtjänst Skäggetorp⁶. Eftersom alla övriga dokument inte har direkt bäring på granskningsområdet kommer dessa inte att redogöras för i detalj i revisionsrapporten.

I intervjuer framgår det att socialtjänsten vanligtvis tar emot orosanmälningar genom e-tjänst, brev eller via telefon. I intervjuer uppges att de dokumenterade rutinerna är kända i verksamheten och att berörda enhetssamordnare är ansvariga för att rutinerna är aktuella. Ett sätt som säkrar att ändringar i rutiner eller nya rutiner meddelas alla berörda sker bland annat genom ett meddelandebrev som regelbundet delges samtliga medarbetare på avdelningen. Att säkra att rutiner är kända och följs uppges även ingå i den dagliga arbetsledningen.

Muntlig anmälan registreras i verksamhetssystemet och anmälare informeras om att komplettera skriftligt inom två dagar. Ansvarig handläggare ansvarar för att säkerställa att skriftlig anmälan inkommer. Vid intervjuer framkommer att den som gör en muntlig orosanmälan inte alltid informeras om att inkomma med en skriftlig komplettering inom två dagar.

Socialjouren i Linköping har ansvar och hanterar samtliga orosanmälningar utanför kontorstid. Socialjouren är en egen enhet som organisatoriskt tillhör *Mottagning Barn och Unga* som även hanterar sex kranskommuners socialjour. Både privatpersoner och myndigheter kan kontakta Socialjouren i akuta situationer. Socialjouren kan ge

⁴reviderad 29 maj 2023, rutinansvarig enhetssamordnare

⁵ reviderad 14 november 2023, rutinansvarig enhetssamordnare

⁶ Flöde mottagning BoU - Socialtjänst Skäggetorp (upprättad 2022-06-22).

rådgivning eller hjälp med sociala problem. Socialjouren genomför bedömning av barnets behov av omedelbart skydd och agerar i akuta fall. Socialjouren rapporterar orosanmälan till ordinarie socialtjänst som tar över ansvaret för ärendet när de åter är i tjänst. *Mottagningen Barn och unga* har dagliga morgonmöten där fördelning av inkomna orosanmälningar från socialjouren hanteras. I intervjuer framgår det att det inte uppmärksammats några brister i samarbetet med socialjouren. Det beskrivs finnas fungerande rutiner för överlämning av information mellan socialjouren och socialförvaltningen i kommunen.

I intervjuer framkommer att *Mottagningen BoU och Socialtjänst Skäggetorp* upplever samverkan enheterna emellan som goda, särskilt vad gäller överlämning av information från mottagningen till Skäggetorp avseende inkommande orosanmälningar.

Socialförvaltningen har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i syfte att fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Ledningssystemet omfattar bland annat styrdokument och rutiner samt ett fastslaget arbetssätt för att säkra att rutinerna är uppdaterade och aktuella. Ledningssystemet omfattar även struktur för verksamhetens ledning och styrning och dess uppföljning i syfte att kontinuerligt följa upp och förbättra verksamhetens kvalitet. Förvaltningen har ett årshjul med olika teman och aktiviteter för sin kvalitetssäkring.

För granskningen har vi tagit del av social- och omsorgsnämndens delegationsordning⁷. I delegationsordningen noteras att delegering avses att social- och omsorgsnämnden överför självständig beslutanderätt till presidiet, ett utskott, en ledamot, en ersättare, en anställd eller en automatiserad beslutsfunktion, det vill säga att social- och omsorgsnämnden ger någon i uppdrag att fatta beslut på nämndens vägnar i ett visst ärende eller en viss grupp av ärenden. Utöver de beslut som kan fattas enligt denna delegationsordning fattar tjänstepersoner så kallade verkställighetsbeslut eller verkställighetsåtgärder. Verkställighet betyder att åtgärden är en normal del av en tjänstepersons uppdrag i kraft av dennes tjänsteställning och innebär tillämpning/verkställande av tidigare beslut, lag, instruktion eller befattningsbeskrivning. Delegationsordningen omfattar inte vem som har rätt att ta emot orosanmälningar, detta utifrån att det inte är ett verkställighetsbeslut eller verkställighetsåtgärd.

I intervjuer uppges att samtliga medarbetare som arbetar med handläggning av barn och unga kring orosanmälningar uppfyller kraven för socionomexamen eller motsvarande.

Vid genomgång av social- och omsorgsnämndens protokoll framgår i nämndens delårsrapport per den 31 mars 2024 att barn- och unga har ett fortsatt högt tryck inom verksamhetsområdet. Orosanmälningar fortsätter att öka jämfört med föregående år.

Inom ramen för granskningen har en aktgranskning av 10 ärenden genomförts. Samtliga orosanmälningar har inkommit skriftligt, exempelvis genom e-tjänst, fax och brev.

⁷ antagen av social- och omsorgsnämnden, senast reviderad 2023-06-21 § 124

Bedömning

Finns det ändamålsenliga rutiner för hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten som rör barn och unga?

Ja.

Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att det finns rutiner och arbetssätt för att hantering av inkomna orosanmälningar i verksamheten. Bland annat finns det rutiner för förhandsbedömning inklusive skyddsbedömning. Vidare är vår bedömning att nämnden har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete där bland annat rutiner kring hantering av orosanmälningar finns samlade.

Vår bedömning är att de dokumenterade rutinerna även uppges vara kända och används i verksamheten. Därtill baseras bedömningen på att det finns en socialjour som tar emot orosanmälningar utanför kontorstid samt rutiner för hur överlämningen mellan socialjouren och socialförvaltningen går till.

Bekräftelse på anmälan

Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnden att bekräftelse att anmälan tagits emot och av vem?

I Socialstyrelsens handbok *Utreda barn och unga* anges att när en anmälan som rör ett barn eller ung person har kommit in till socialnämnden bör den som gjort anmälan informeras om att anmälan tagits emot och av vem. En bekräftelse gör det tydligt för den som har anmält att uppgifterna har inkommit till socialnämnden. Om en anmälan görs anonymt, bör nämnden be anmälaren att återkomma vid ett senare angivet tillfälle för att svara på kompletterande frågor vid behov. Nämnden bör kontrollera med anmälaren att muntliga uppgifter som har antecknats av nämnden uppfattats korrekta.

Den som i enlighet med 14 kap. 1 § socialtjänstlagen är skyldig att anmäla om denne i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa har möjlighet att få återkoppling från socialnämnden om huruvida utredning har inletts, inte inletts eller redan pågår.

För att svara på denna revisionsfråga har vi granskat om det finns dokumenterade rutiner eller riktlinjer som omfattar hantering av bekräftelse att anmälan tagits emot och av vem. Vi kommer även att notera om vi i genomförd aktgranskning finner en spårbarhet till att bekräftelse av anmälan har tagits emot och av vem.

Iakttagelser

Vi har inom ramen för granskningen inte erhållit någon riktlinje eller rutin som tydliggör hur bekräftelse på att anmälan har tagits emot och av vem ska ske. Intervjuade bekräftar att detta saknas.

I intervju med mottagningens enhetschef framgår att det skickas ett fysiskt bekräftelsebrev till anmälaren vid muntlig orosanmälan, i de fall där dessa uppgifter finns

att tillgå. Bekräftelsebrevet omfattar information om att anmälan tagits emot. Ansvaret åligger anmälaren som får ringa in till *Mottagningen BoU* för att ta del av ytterligare information. För *Socialtjänst Skäggetorp* ser det annorlunda ut då de uppger att de jobbar i nära samverkan med bland annat förskola, skola och BUP (barn och ungdomspsykiatri) i området, där det istället hålls en nära muntlig dialog med anmälare.

I intervju med socialsekreterare för *Mottagningen BoU* och *Socialtjänst Skäggetorp* framgår att det per automatik skickas ett bekräftelsemejl om anmälan tagits emot via e-tjänsten.

Vi har inom ramen för granskningen genomfört en aktgranskning av totalt tio senaste orosanmälningar räknat från 2024-03-01. Av tio ärenden har sex anmälare inte erhållit någon information om att anmälan tagits emot och av vem. I fyra ärenden har orosanmälan genomförts genom kommunens e-tjänst och därav har anmälaren automatiskt erhållit information om att anmälan har tagits emot.

Bedömning

Säkerställer nämnden att bekräftelse på anmälan tagits emot och av vem?

Delvis.

Det saknas en riktlinje eller skriftlig rutin som tydliggör hantering av bekräftelse på att anmälan tagits emot och av vem så som Socialstyrelsen rekommenderar i handboken *Utreda barn och unga*.

Vi kan även konstatera att arbetssättet skiljer sig åt mellan *Mottagningen BoU* och *Socialtjänst Skäggetorp* i frågan om verksamheterna skickar en bekräftelse på att anmälan har tagits emot och av vem. Det saknas således ett enhetligt arbetssätt, men samtliga verksamheter kan redogöra för arbetssätt som ger förutsättningar för att information lämnas till anmälaren.

Vid genomförd aktgranskning kan vi i 60 % av de granskade ärendena inte finna någon spårbarhet till att bekräftelse på att anmälaren givits information om att anmälan har tagits emot. I övriga 40 % har orosanmälningar skickats in via kommunens e-tjänst och anmälaren har därigenom automatiskt erhållit information om att anmälan tagits emot.

Vår bedömning är att åtgärder bör vidtas för att säkerställa en enhetlig hantering där anmälaren erhåller bekräftelse på att anmälan har mottagits. Detta för att följa rekommendationen i Socialstyrelsens handbok och göra tydligt för den som lämnat anmälan att den är mottagen av myndigheten.

När en bekräftelse på att anmälan tagits emot inte delges anmälaren kan det finnas en risk i att det skapar en osäkerhet hos anmälaren att anmälan har kommit fram till socialtjänsten. Detta kan leda till att oro kvarstår och eventuellt att ytterligare anmälningar görs, vilket kan skapa onödigt merarbete för både anmälaren och socialtjänsten.

Erbjudande av anmälningsmöte

Revisionsfråga 3: Säkerställer nämnden att erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte (så kallat anmälningsmöte) med hänsyn till barnets bästa?

I socialtjänstlagen anges att socialnämnden bör erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte om det med hänsyn till barnets bästa är lämpligt. Ett sådant möte kallas *anmälningsmöte* och avser enbart anmälare som omfattas av anmälningsskyldigheten.

För att svara på denna revisionsfråga har vi granskat om det finns dokumenterade rutiner eller riktlinjer som tydliggör hantering av att erbjuda ett så kallat anmälningsmöte för de som omfattas av anmälningsskyldigheten.

Vi kommer även att notera om vi i genomförd aktgranskning finner en spårbarhet till att de anmälningar som inkommit från de som omfattas av anmälningsskyldigheten har erbjudits ett anmälningsmöte eller att det finns en spårbarhet till varför det inte är lämpligt att erbjuda ett anmälningsmöte.

lakttagelser

I rutinen för förhandsbedömningar⁸ för *Mottagningen BoU* framgår att den handläggare som tar emot anmälan tar ställning till om anmälningsmöte är lämpligt enligt 14 kap § 1 socialtjänstlagen⁹. I *Socialtjänst Skäggetorps* rutin för förhandsbedömning kan vi inte finna någon spårbarhet i rutindokument vad gäller att erbjuda anmälningsmöte.

I intervju med socialsekreterare på *Mottagningen BoU* och *Socialtjänst Skäggetorp* framgår att anmälningsmöte i viss utsträckning erbjuds till berörda när orosanmälan inkommer från de som omfattas av anmälningsskyldigheten.

Vid intervjuer framgår vidare att anmälningsmöte erbjuds efter avvägning och bedömning utifrån barnets bästa. Om anmälningsmöte har erbjudits så antecknas detta i barnets akt som en journalanteckning.

I genomförd aktgranskning har nio av tio ärenden inkommit från sådana som omfattas av anmälningsskyldigheten och där handläggare ska göra en bedömning om anmälningsmöte bör erbjudas med hänsyn till barnets bästa. Aktgranskningen visar att av de nio ärendena har det i sex ärenden inte erbjudits något anmälningsmöte, medan det i tre ärenden har erbjudits ett anmälningsmöte. I de sex ärenden som det inte har erbjudits ett anmälningsmöte finner vi ingen spårbarhet till om det genomförts en bedömning om att ett anmälningsmöte är lämpligt eller ej utifrån barnets bästa.

Bedömning

Säkerställer nämnden att erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte (så kallat anmälningsmöte) med hänsyn till barnets bästa?

⁸ *Rutin för förhandsbedömning* (Reviderad 8 maj 2023).

⁹https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/

Nej.

I socialtjänstlagen anges att socialnämnden bör erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte om det med hänsyn till barnets bästa är lämpligt. Vi bedömer att det inom *Mottagning BoU* finns dokumenterade rutiner som förtydligar detta, men att det saknas inom *Socialtjänst Skäggetorp*.

Vi kan konstatera att i genomförd aktgranskning finns en spårbarhet till att anmälningsmöte har erbjudits i tre av nio ärenden. I sex av nio ärenden finns ingen spårbarhet i att anmälningsmöten har erbjudits. Vi kan vidare konstatera att det saknas en spårbarhet till om det genomförts någon bedömning i de sex ärendena om ett anmälningsmöte skulle vara lämpligt eller ej utifrån barnets bästa. Vår bedömning är att det bör övervägas huruvida anmälningsmöten bör användas i högre grad samt hur det säkerställs att det sker när det inte anses vara olämpligt utifrån barnets bästa. Detta för att skapa goda förutsättningar för samarbete mellan skolan och socialtjänsten och för att följa lagens krav.

Egenkontroller

Revisionsfråga 4: Säkerställer social- och omsorgsnämnden att det finns system för egenkontroll som gör att nämnden kan uppmärksamma om eventuella brister kopplat till orosanmälningar?

Enligt socialstyrelsens föreskrifter för det systematiska kvalitetsarbetet SOSFS 2011:09 framgår att *egenkontroll* är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten. Den som bedriver socialtjänst ska utöva egenkontroll med den frekvens och i den omfattning som krävs för att den som bedriver socialtjänst ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. Kvalitet innebär i detta sammanhang att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om socialtjänsten och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Enligt kommunallagen ska nämnden se till att verksamheten bedrivs inom nämndens ekonomiska ram och i enlighet med de riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt tillämpliga lagar, förordningar och regler. Nämnden har därigenom det yttersta ansvaret för att utforma en god internkontroll inom sina verksamheter. Varje nämnd antar varje år en särskild plan för riktad uppföljning av den interna kontrollen.

För att besvara denna revisionsfråga har vi granskat om det genomförs egenkontroller i syfte att säkra verksamhetens kvalitet och inom berörd nämndens ansvarsområde. Vi kommer även att belysa om egenkontrollerna avser granskningens område avseende orosanmälningar. Vi granskar även om nämnden har en antagen internkontrollplan som ett stöd i uppföljning av verksamheten.

lakttagelser

Egenkontroller

I social- och omsorgsnämndens kvalitetsberättelse 2023¹⁰ omfattas bland annat resultat från verksamheternas egenkontroller. Syftet med kvalitetsberättelsen är att ge en helhetssyn på hur nämnden arbetat med att säkerställa verksamhetens kvalitet i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kvalitetsberättelsen exemplifierar hur förvaltningen följer upp och skapar kunskap om socialtjänstens kvalitet genom egna verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar, tillsyner och ständiga förbättringar i det dagliga arbetet i förvaltningen. Den beskriver också hur man använder denna kunskap för att säkra kvaliteten i socialtjänsten genom att stödja en kunskapsstyrd och innovativ socialtjänst.

I kvalitetsberättelsen framgår bland annat att förvaltningen under 2023 genomfört uppföljningar i verksamheter som nämnden ansvarar för. Uppgifter om individer och insatser sammanställs och används för att skapa kunskap. Kvalitetsberättelsen omfattar hela verksamheten och är således inte avgränsad till det granskade området, och vi noterar att utvecklingspotential uppmärksammats inom ett flertal olika områden. En av dessa punkter rör barns delaktighet i myndighetsutövning. Vidare går i kvalitetsberättelsen att utläsa att där man identifierat utvecklingsområden har åtgärdsplaner upprättats för fortsatt arbete.

I kvalitetsberättelsen framgår vidare att förvaltningen ingår i forskningsstudien SAVE (Support and Protection against Violence on Equal Terms for All Children). Syftet med studien är att öka kunskapen om barnavårdsutredningar efter anmälan om misstänkt våldsutsatthet. Under mars 2023 besvarade förvaltningen enkäter avseende 147 ärenden som avsåg alla utredningar som inletts under perioden 2220901-230828. Resultaten visar att Linköpings kommun i högre grad än andra kommuner sätter in insatser under utredningstiden. Linköpings kommun identifierar våld i förstagångsutredningar i högre grad än andra kommuner. Vidare lyfts problematiken med för långa utredningstider för barn och unga som riskerar att fara illa.

De urval av egenkontroller som genomförts under 2023 har inte specifikt omfattat granskningsområdet rättssäker handläggning avseende orosanmälningar. Kontroller har genomförts inom bland annat de processer som följer efter att en orosanmälan inkommit, som exempelvis förhandsbedömningar¹¹.

Verksamheten har ingen skriftlig plan för vilka kontroller som ska genomföras avseende 2024 års egenkontroller. Enligt uppgift kommer egenkontrollerna för året utgå i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd och enligt förvaltningens systematik och struktur för uppföljning.

I intervju med ansvariga chefer inom verksamheterna framgår att statistik avseende orosanmälningar presenteras för social- och omsorgsnämnden. I granskning av social- och omsorgsnämndens protokoll kan vi inte finna en spårbarhet till sådan rapportering.

¹⁰ godkänd av social- och omsorgsnämnden 2024-02-14 § 3

¹¹ En förhandsbedömning syftar till att utmyнна i ett beslut om att inleda eller inte inleda utredning

Internkontrollplan

För granskningen har vi tagit del av Social- och omsorgsnämndens antagna internkontrollplaner för 2023¹² och 2024¹³. Vi kan konstatera att nämnden antar internkontrollplanerna i samband med att de antar nämndens internbudget. Internkontrollplanerna innehåller flertalet identifierade risker i verksamheten, kontrollmoment, kontrollmetod, resultat av kontroll samt åtgärder.

Vi noterar att internkontrollplanen för år 2023 innehöll vissa kontrollmoment inom området barn och unga, om än inte specifikt processen för mottagande av orosanmälningar. Kontroller rörande vissa påföljande steg i processen (exempelvis genomförande av utredningar inom lagstadgad tid samt barns delaktighet i utredningar och utformning av insatser) omfattades dock.

Internkontrollplanen för 2024 omfattar bland annat risker att avvikelshantering inte inkommer och hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Vi har tagit del av en riskbruttolista för verksamhetens identifierade risker. Verksamheten har själva inte identifierat att det finns någon risk kopplat till handläggning av orosanmälningar.

Stickprov

Vid intervjuer framgår att stickprov tidigare har genomförts i verksamheten, som ett led i att säkerställa följsamhet till lagstiftning och att rutiner efterlevs. I intervjuer framgår vidare att stickproven som tidigare genomfördes hade fokus på förhandsbedömningar (bedömning om en utredning ska inledas eller inte) och således inte hade särskilt fokus på mottagandet av orosanmälningar. Dessa stickprov uppges dock inte längre prioriteras. Istället ansvarar respektive enhetssamordnare för uppföljning av respektive handläggarens ärenden.

Bedömning

Säkerställer social- och omsorgsnämnden att det finns system för egenkontroll som gör att nämnden kan uppmärksamma om eventuella brister kopplat till orosanmälningar?

Delvis.

Vi bedömer att det finns system för egenkontroller i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter, som gör att nämnden kan uppmärksamma eventuella brister. Resultatet från egenkontrollerna redovisas i nämndens årliga kvalitetsberättelse. Vi kan dock konstatera att det inte genomförts några egenkontroller avseende rättssäker handläggning kopplat till orosanmälningar.

Vidare bedömer vi att nämnden har antagit en internkontrollplan, som särskilt följer riskområden som identifierats för verksamheten. Vi har tagit del av en riskbruttolista för

¹² antagen i social- och omsorgsnämnden 2022-10-10 § 166

¹³ antagen i social- och omsorgsnämnden 2023-02-15 § 14

verksamhetens identifierade risker vilken inte omfattar några identifierade risker kopplat till handläggning av orosanmälningar.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Linköpings kommun genomfört en granskning avseende rättssäker handläggning av orosanmälningar. Granskningens syfte är att bedöma om social- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig och rättssäker handläggning av orosanmälningar.



Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att social- och omsorgsnämnden **inte helt** bedriver en ändamålsenlig och rättssäker handläggning av orosanmälningar.

Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultaten vill vi lämna följande rekommendationer till social- och omsorgsnämnden att:

- säkerställa att styrande och stödjande dokument tydliggör hantering av bekräftelse på att anmälan tagits emot i syfte att säkerställa att detta sker på likvärdigt sätt.
- säkerställa att det finns rutiner och processer inom samtliga verksamheter som tydliggör hantering av anmälningsmöten i enlighet med gällande lagstiftning
- att överväga om nämndens egenkontroller även bör omfatta rättssäker handläggning kopplat till orosanmälningar.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Finns det ändamålsenliga rutiner för hantering av orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten som rör barn och unga?	<p>Ja</p> <p>Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att det finns rutiner och arbetssätt för att hantering av inkomna orosanmälningar i verksamheten. Bland annat finns det rutiner för förhandsbedömning inklusive skyddsbedömning. Vidare är vår bedömning att nämnden har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete där bland annat rutiner kring hantering av orosanmälningar finns samlade.</p> <p>Vår bedömning är att de dokumenterade rutinerna även uppges vara kända och används i verksamheten. Därtill baseras bedömningen på att det finns en socialjour som tar emot orosanmälningar utanför kontorstid samt rutiner för hur överlämningen mellan socialjouren och socialförvaltningen går till.</p>	
2. Säkerställer nämnden att bekräftelse på anmälan tagits emot och av vem?	<p>Delvis</p> <p>Det saknas en riktlinje eller skriftlig rutin som tydliggör hantering av bekräftelse på att anmälan tagits emot och av vem så som Socialstyrelsen rekommenderar i handboken Utreda barn och unga.</p> <p>Vi kan även konstatera att arbetssättet skiljer sig åt mellan Mottagningen BoU och Socialtjänst Skäggetorp i frågan om verksamheterna skickar en bekräftelse på att anmälan har tagits emot och av vem. Det saknas således ett enhetligt arbetssätt, men samtliga verksamheter kan redogöra för arbetssätt som</p>	

ger förutsättningar för att information lämnas till anmälaren.

Vid genomförd aktgranskning kan vi i 60 % av de granskade ärendena inte finna någon spårbarhet till att bekräftelse på att anmälaren givits information om att anmälan har tagits emot. I övriga 40 % har orosanmälningar skickats in via kommunens e-tjänst och anmälaren har därigenom automatiskt erhållit information om att anmälan tagits emot. Vår bedömning är att åtgärder bör vidtas för att säkerställa en enhetlig hantering där anmälaren erhåller bekräftelse på att anmälan har mottagits. Detta för att följa rekommendationen i Socialstyrelsens handbok och göra tydligt för den som lämnat anmälan att den är mottagen av myndigheten. När en bekräftelse på att anmälan tagits emot inte delges anmälaren kan det finnas en risk i att det skapar en osäkerhet hos anmälaren att anmälan har kommit fram till socialtjänsten. Detta kan leda till att oro kvarstår och eventuellt att ytterligare anmälningar görs, vilket kan skapa onödigt merarbete för både anmälaren och socialtjänsten.

3. Säkerställer nämnden att erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte (så kallat anmälningsmöte) med hänsyn till barnets bästa?

Nej

I socialtjänstlagen anges att socialnämnden bör erbjuda barnet, vårdnadshavaren och den som gjort anmälan ett möte om det med hänsyn till barnets bästa är lämpligt. Vi bedömer att det inom *Mottagning BoU* finns dokumenterade rutiner som förtydligar detta, men att det saknas inom *Socialtjänst Skäggetorp*. Vi kan konstatera att i genomförd aktgranskning finns



en spårbarhet till att anmälningssmöte har erbjudits i tre av nio ärenden. I sex av nio ärenden finns ingen spårbarhet i att anmälningssmöten har erbjudits. Vi kan vidare konstatera att det saknas en spårbarhet till om det genomförts någon bedömning i de sex ärendena om ett anmälningssmöte skulle vara lämpligt eller ej utifrån barnhets bästa. Vår bedömning är att det bör övervägas huruvida anmälningssmöten bör användas i högre grad samt hur det säkerställs att det sker när det inte anses vara olämpligt utifrån barnets bästa. Detta för att skapa goda förutsättningar för samarbete mellan skolan och socialtjänsten och för att följa lagens krav.

4. Säkerställer social- och omsorgsnämnden att det finns system för egenkontroll som gör att nämnden kan uppmärksamma om eventuella brister kopplat till orosanmälningar?

Delvis

Vi bedömer att det finns system för egenkontroller i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter, som gör att nämnden kan uppmärksamma eventuella brister. Resultatet från egenkontrollerna redovisas i nämndens årliga kvalitetsberättelse. Vi kan dock konstatera att det inte genomförts några egenkontroller avseende rättssäker handläggning kopplat till orosanmälningar. Vidare bedömer vi att nämnden har antagit en internkontrollplan, som särskilt följer riskområden som identifierats för verksamheten. Vi har tagit del av en riskbruttolista för verksamhetens identifierade risker vilken inte omfattar några identifierade risker kopplat till handläggning av orosanmälningar.

024-xx-xx

Lena Salomon

Malou Olsson

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Linköpings kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2024-03-25. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.