

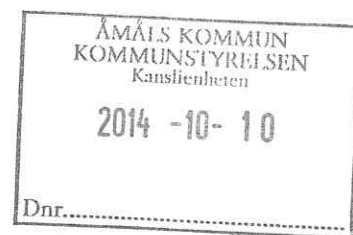
*Åmåls kommun*

2014-09-18

*Revisorerna*

Till: Vård- och omsorgsnämnden

För kännedom: Kommunfullmäktige



## **Revisionsrapport**

### **Granskning av handläggning och dokumentation av insatser för barn och ungdomar inom IFO.**

Vi har granskat handläggning och dokumentation av insatser för barn och ungdomar inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Vid granskningen har vi biträttas av KPMG.

Det övergripande syftet med granskningen var att bedöma hur Vård- och omsorgsnämnden genom sin styrning och uppföljning säkerställt att handläggning och dokumentation avseende insatser till barn och unga sker enligt socialtjänstlagens krav och beslutade riktlinjer.

I granskningen konstaterar vi att Vård- och omsorgsnämnden i dagsläget inte fullt ut lever upp till de regler och riktlinjer som finns för styrning och uppföljning i det att det inte finns ett fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom verksamheten och att det saknas riktlinjer fastställda av nämnden.

Våra sammanfattande slutsatser är att nämnden bör prioritera arbetet med att iordningställa ett fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och att riktlinjer behöver fastställas och rutiner för arbetet med barn behöver utarbetas för att säkerställa kvalitet i utredningsarbetet.

I övrigt hänvisar vi till rapporten i sin helhet. Vi önskar att Vård- och omsorgsnämnden senast den 3 december 2014 inkommer med kommenterar till ovanstående iakttagelser och rekommendationer.

*För kommunrevisionen*

Kjell Kaså

*Ordförande/ revisor*

Inga Engström

*Revisor*



**Åmåls kommun**

Handläggning och dokumentation av  
insatser för barn och ungdomar inom  
IFO  
Revisionsrapport

Offentlig sektor  
KPMG AB  
2014-06-02  
*Antal sidor: 15*

## **Innehåll**

1.	Sammanfattning	1
2.	Bakgrund	3
3.	Syfte	3
4.	Avgränsning	3
5.	Revisionskriterier	4
6.	Ansvarig nämnd	4
7.	Metod	4
8.	Projektorganisation	4
9.	Resultat	5
9.1	Utgångspunkter	5
9.2	Nämndens styrning och förvaltningens organisation	6
9.3	Barn och familjeenheten	7
9.3.1	Våra kommentarer	11
10.	Våra slutsatser och rekommendationer	12

## 1. Sammanfattning

Vi har av Åmåls kommuns revisorer fått i uppdrag att granska handläggning och dokumentation av insatser för barn och ungdomar inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2014.

Varje kommun har enligt socialtjänstlagen ansvar för de som bor och vistas i kommunen och att de får det stöd och den hjälp som de behöver. När åtgärder rör barn ska det, enligt 1 kap 2 § SoL, särskilt beaktas vad hänsynen till barnets bästa kräver. Med barn avses varje människa under 18 år och med åtgärder avses insatser på individnivå, dvs. utrednings-, stöd- och behandlingsinsatser.

Det övergripande syftet med granskningen var att bedöma hur omsorgsnämnden genom sin styrning och uppföljning säkerställt att handläggning och dokumentation avseende insatser till barn och unga sker enligt socialtjänstlagens krav och beslutade interna riktlinjer.

Av granskningen gör vi bedömningen att omsorgsnämnden brister i styrning och uppföljning av handläggning och dokumentation avseende insatser till barn och unga.

I arbetet bör nämnden prioritera arbetet med att iordningställa ett fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och med uppföljning av efterlevnad av lagstadgade tidskrav inom handläggning och dokumentation. Därutöver behöver riktlinjer fastställas och rutiner för arbetet med barn och unga behöver utarbetas för att säkerställa kvaliteten i utredningsarbetet. Vi ser positivt på att arbetet med ledningssystemet har påbörjats för att säkerställa den fortsatta kvaliteten i utredningsarbetet.

Följande frågor har särskilt besvarats i granskningen:

- *Hur arbetar nämnden för att säkerställa att handläggning, dokumentation och uppföljning av insatser tar hänsyn till barns bästa och barnkonventionen?*

Nämnden har inte fastställt riktlinjer för handläggning och dokumentation av insatser för barn och unga inom IFO.

- *Finns det ändamålsenliga rutiner som stöd för handläggning, dokumentation och uppföljning av insatser? Tar rutinerna hänsyn till barns bästa och barnkonventionen?*

Nämnden har inte fastställt riktlinjer och det finns inte utarbetade rutiner för hur arbetet ska bedrivas.

- *Hur säkerställs barns rätt att komma till tals?*

Verksamheten arbetar utifrån dokumentations- och handläggningssystemet BBIC där barns rätt att komma till tals är en kontrollpunkt.

- *Hur säkerställs barns rätt till information?*

Verksamheten arbetar utifrån BBIC där barns rätt att komma till tals är en kontrollpunkt.

- *Hur säkerställs att barn med funktionsnedsättningar ges möjlighet att komma till tals och ges information?*

De kontrollpunkter som är utarbetade i BBIC-modellen gäller även för barn med funktionshinder men det finns ingen riktlinje eller utarbetad rutin för den extra svårighet det kan innebära att tillägna sig information eller möjligheten att komma till tals när man har ett funktionshinder.

- *Finns individuella planer för genomförande av beslutade insatser? Hur ofta följs dessa upp?*

Det finns individuella planer/vårdplaner, vid placeringar men i vissa fall kan de upprättas sent. Uppföljningar sker men det händer att de inte sker inom tidsramen. Det samma gäller för genomförandeplaner vid andra insatser.



## 2. Bakgrund

Vi har av Åmåls kommuns revisorer fått i uppdrag att granska handläggning och dokumentation av insatser för barn och ungdomar inom IFO, med hänsyn till barns bästa och barns rättigheter. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2014.

Varje kommun har enligt socialtjänstlagen ansvar för de som bor och vistas i kommunen och att de får det stöd och den hjälp som de behöver. När åtgärder rör barn ska det, enligt 1 kap 2 § SoL, särskilt beaktas vad hänsynen till barnets bästa kräver. Med barn avses varje människa under 18 år och med åtgärder avses insatser på individnivå, dvs. utrednings-, stöd- och behandlingsinsatser. I lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, har principen om barnets bästa getts ännu större tyngd vid avvägningen. Enligt 1 § femte stycket ska vad som är bäst för den unge vara avgörande.

Åmåls kommuns revisorer bedömer att verksamhet som riktar sig mot barn är ett viktigt område att granska. I revisorernas *risk- och väsentlighetsbedömning* framkommer att insatser som riktar sig till barn och unga ska riktas särskild uppmärksamhet och därmed har revisorerna bedömt det som väsentligt att granska handläggning och dokumentation av insatser för barn och ungdomar inom IFO.

## 3. Syfte

Det övergripande syftet med granskningen har varit att bedöma hur vård och omsorgsnämnden genom sin styrning och uppföljning säkerställt att handläggning och dokumentation avseende insatser till barn och unga sker enligt socialtjänstlagens krav och beslutade interna riktlinjer. I projektet har särskild uppmärksamhet riktats mot:

- Hur arbetar nämnden för att säkerställa att handläggning, dokumentation och uppföljning av insatser tar hänsyn till barns bästa och barnkonventionen?
- Finns det ändamålsenliga rutiner som stöd för handläggning, dokumentation och uppföljning av insatser? Tar rutinerna hänsyn till barns bästa och barnkonventionen?
- Hur säkerställs barns rätt att komma till tals?
- Hur säkerställs barns rätt till information?
- Hur säkerställs att barn med funktionsnedsättningar ges möjlighet att komma till tals och ges information?
- Finns individuella planer för genomförande av beslutade insatser? Hur ofta följs dessa upp?

## 4. Avgränsning

Granskningen har inte omfattat en fullständig bedömning av dokument och rutiner och innefattar inte en fullständig bedömning av handläggning och dokumentation av ärenden. Granskningen avser vård och omsorgsnämndens individ- och familjeomsorg i Åmåls kommun.

## 5. Revisionskriterier

Vi har bedömt om verksamheten uppfyller:

- Förvaltningslagen, FL (1986:223)
- Socialtjänstlagen, SoL (2001:453)
- Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU (1990:52)
- Föreskrifter och allmänna råd
- Fullmäktigebeslut
- Riktlinjer och rutiner

## 6. Ansvarig nämnd

Granskningen har avsett vård och omsorgsnämnden och den handläggning som genomförs i enskilda ärenden som berör barn och ungdomar inom individ- och familjeverksamheten.

Rapporten är saklighetsgranskad av avdelningschef Berit Sletten.

## 7. Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Intervjuer med chef för individ och familjeomsorgen samt handläggare inom barn- och familjeomsorgen och familjerätten.
- Genomgång av ett urval av enskilda ärenden inom barn och ungdomsvården (ca 15 ärenden)
- Genomgång av styrande dokument för handlägningsprocessen såsom:
  - Fastställd delegationsordning
  - Fastställda riktlinjer och rutiner

## 8. Projektorganisation

Granskningen har genomförts av Annelie Svensson, *konsult* under ledning av Lena Forssell, *certifierad kommunal revisor*.

## 9. Resultat

### 9.1 Utgångspunkter

Bestämmelser om handläggning och dokumentation inom socialtjänsten finns i Socialtjänstlagen (SoL) och i Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd. SoL betonar den kommunala socialtjänstens uppgift att främja den enskildes ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktivt deltagande i samhällslivet. När åtgärder rör barn ska det, enligt 1 kap. 2 § SoL, särskilt beaktas vad hänsyn till barnets bästa kräver. Av lagrummet framgår vidare att med ”barn” avses varje människa under 18 år.

Principen om barnets bästa kan härledas ur två grundläggande tankar: att barn har fullt ut och lika människovärde och att barn är sårbara personer som behöver särskilt skydd. I de fall andra intressen väger tyngre, krävs att beslutande myndigheter kan visa att en sammanvägning av relevanta intressen i det enskilda fallet har gjorts. Beslutande myndigheter bör därför så långt som möjligt ha försäkrat sig om att barnets bästa kommit med i avvägningen och redovisas i beslutsprocessen. Besluten måste med andra ord innefatta ett barnperspektiv (Prop. 1997/98:182).

Av barnkonventionens artikel 3 framkommer att barnets bästa ska komma i främsta rummet vid alla åtgärder som rör barn.

Av SoL framgår att handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling ska dokumenteras. Dokumentationen ska vara utformad med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar som förs. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas.

Förvaltningslagen (FL) innehåller bestämmelser om parts rätt att få ta del av uppgifter, motivering till beslut underrättelse om beslut samt rättelse av skrivfel som ska tillämpas vid handläggning av ärenden.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVM, LVU, och LSS framgår bland annat hur förhandsbedömning, dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser ska hanteras.

Vidare framgår av Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för kvalitet i verksamheten enligt SoL; LVM, LVU och LSS att det ska finnas ett ledningssystem som säkerställer att det finns rutiner för:

- Handläggning och dokumentation av ett ärende
- Dokumentation av genomförande av en beslutad insats
- Hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om en insats och den som har ansvaret för det praktiska genomförandet av en insats
- Uppföljning och utvärdering av en beslutad insats.



## 9.2 Nämndens styrning och förvaltningens organisation

Vid våra intervjuer framkommer att Åmåls kommun har antagit en vision för framtiden:

*Åmål Sveriges mest gästvänliga stad.*

Till denna vision har Kommunfullmäktige knutit åtta övergripande mål där ett har direkt bärighet på arbetet med barn och unga:

*Barn och unga i Åmåls kommun ska växa upp under trygga och goda förhållanden.*

Utifrån det övergripande målet har kommunfullmäktige arbetat fram inriktningsmål:

*Ungdomar ska under sin skolgång ges förutsättningar till en bra övergång in i arbetslivet och stimuleras till utveckling av de kompetenser som leder till entreprenörskap*

Detta mål bryts sedan ner i förvaltningsmål och enhetsmål som presenteras för nämnden. Målen följs upp och resultatet rapporteras till nämnden.

Vård och omsorgsnämnden har antagit nedanstående förvaltningsmål:

- *Förebyggande synsätt skall genomsyra alla verksamheter inom vård- och omsorg. Viktigt är: förebyggande insatser som fysisk aktivitet för gruppen äldre samt motverka utanförskap för barn och unga. Utveckla arbetet med de ideella organisationerna och utökat anhörigstöd. Samtliga åtgärder ska resultera i färre omfattande insatser.*
- *Individen i fokus – i mötet med den enskilde skall vänlighet och respekt visas, vidare se på personens individuella förutsättningar samt medverka till att den enskilde känner sig behövd och sedd.*

För att kunna åskådliggöra mål och ansvar för genomförande och uppföljningar har Åmåls kommun inhandlat ett kommunövergripande IT-baserat verksamhetssystem. Verksamhetssystemet är under uppbyggnad och har ännu inte tagits i drift. Verksamhetssystemet kommer så småningom också innefatta ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9). Beslut om att ta systemet i drift kommer att fattas under hösten 2014.

I internkontrollplanen framkommer att nämnden antagit att följa upp följande områden:

*Ekonomi* -Användande av referenskod

*Personal* -Samverkansavtal gällande APT

Verksamhet -Körjournaler

-Synpunktshantering

-Kontaktpersonal

- Egenkontroll/grund för systematiskt förbättringsarbete
- Rutin för bemanningsförsörjning

Vård och omsorgsnämnden har det övergripande ansvaret för att handlägningsprocessen inom kommunens individ- och familjeomsorg genomförs på ett rättssäkert sätt. Nämnden har inrättat ett arbetsutskott med ansvar för ärenden i de situationer då det handlar om myndighetsutövning mot enskilda. Utskottet fattar beslut i ärenden som inte delegerats i fastställd delegationsordning.

Förvaltningschefen leder vård och omsorgsförvaltningens verksamhet samt ger underlag för nämndens beslut. Förvaltningschefen har ansvar för område individ- och familjeomsorg, område äldreomsorg och område funktionshinder/LSS.

Handläggningen av ärenden som rör barn och ungdomar sker inom individ- och familjeomsorgsenheten. Individ- och familjeomsorgsenheten leds av en avdelningschef. Avdelningschefen ansvarar för ledning, fördelning och säkerställande av att enskilda ärenden hanteras på ett sätt som lever upp till det nationella regelverkets krav och fastställda anvisningar av nämnden. En 1:e socialsekreterare finns inom myndighetsutövningsgruppen i individ och familjeenheten. Gruppen för myndighetsutövning består av fem handläggare och inom gruppen för verkställighet arbetar sex personer med olika insatser för barn, unga och deras familjer.

Vid våra intervjuer framkommer att personalen inom avdelningen individ – och familjeomsorg upplever arbetssituationen som mycket ansträngd. Det har genomförts en arbetsbelastningsmätning utifrån den höga arbetsbelastningen, på initiativ av vård och omsorgsnämnden. Vid mätningstillfället upplevdes arbetsbelastningen som relativt lugn av personalen, men trots detta framkom i mätningen att arbetsbelastningen var mycket hög. Det framkommer att verksamheten har tilldelats ytterligare resurs under 2013 men effekten av utökningen har inte gått att utvärdera fullt ut då en handläggare blivit långtidssjukskriven strax efter utökningen och ersättaren är en relativt nyutexaminerad handläggare. Ytterligare en utökning planeras inför 2015 med anledning av den höga arbetsbelastningen.

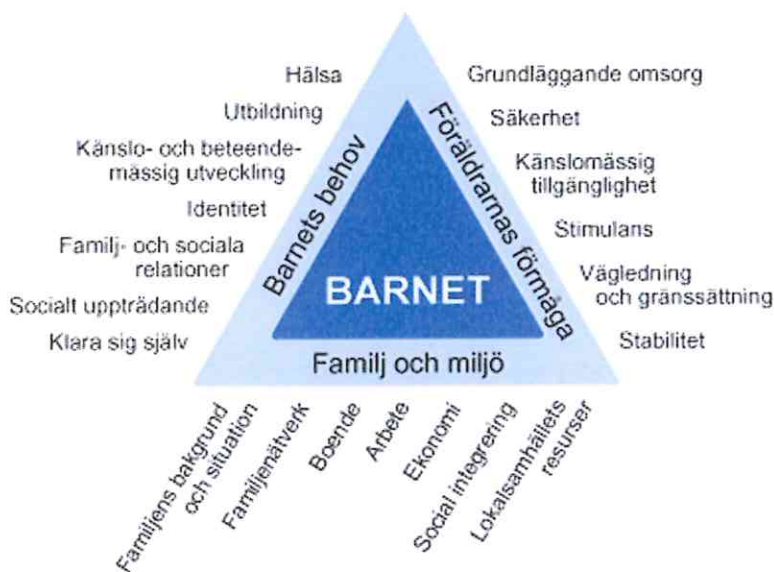
### 9.3 Barn och familjeenheten

I denna granskning har utöver intervjuer med handläggare och avdelningschef en översiktlig genomgång av genomförda utredningar utifrån anmälan enligt SoL 14 kap. § 1 då barn misstänks fara illa, utredning avseende vårdnad, boende och umgänge och uppföljning av placeringar gjorts.

I intervjuerna framkommer att handläggarna arbetar utifrån det av Socialstyrelsen utarbetade dokumentations- och handläggningssystemet BBIC, (Barnets behov i centrum). BBIC är ett sammanhållet dokumentations- och handläggningssystem för social barnavård som är avsett att användas för utredning, planering och uppföljning av insatser. Vid användning av BBIC ställs vissa krav på kommunen för att erhålla licens, en licens som Åmåls kommun innehar.

I bilden nedan beskrivs de tre områden som är grunden i metodstödet: barnets behov och vilka framsteg barnet gör i sin utveckling, båda föräldrarnas förmåga att tillgodose barnets behov samt påverkan från faktorer i familj och miljö.





I våra intervjuer framkommer att det utöver det stöd för dokumentation och handläggning som framkommer genom dokumentations- och handläggningssystemet BBIC saknas utarbetade riktlinjer och rutiner som är godkända av nämnden för arbetet med dokumentation, handläggning och uppföljning av insatser.

I det påbörjade arbete med att införa ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete kommer något som verksamhetsföreträdare kallar för "digitala handböcker" att utvecklas för att riktlinjer och rutiner ska finnas tillgängligt elektroniskt. I dagsläget återstår en hel del av arbetet med att utarbeta riktlinjer och rutiner för barn och ungdomsvården, anser verksamhetsföreträdare. Inom ramen för att utveckla ledningssystemet kommer också avvikelssystem för intern rapportering av avvikelser att utvecklas. Enligt nämndens beslut beräknas uppbyggnaden av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete att vara uppbyggt och klart för återredovisning till nämnden i september-oktober 2014.

Vid intervjuerna beskrivs att 1:e socialsekreteraren fördelar inkomna ärenden och gör en skyddsbedömning som också dokumenteras. Den handläggare som sedan tar vid fattar beslut om att inleda utredning, beslutar om aktuell frågeställning och bedömer aktuella behovsområden som behöver utredas. Planering av utredningen och samtycke till vilka kontakter som ska tas i utredningen sker i samråd med vårdnadshavarna till barnet som ska utredas. Handläggarna anser att dokumentations- och handläggningssystemet BBIC samt det IT-baserade verksamhetsstöd för dokumentation som används har ökat kvaliteten inom handläggning och dokumentation eftersom det fungerar som en checklista och att det inte går att gå förbi vissa moment utan att dokumentera och ta ställning.

Handläggarna berättar att de ofta träffar barnet i samband med förhandsbedömningen. Inom verksamheten finns dock ingen utarbetad riktlinje eller rutin för i vilka fall det är lämpligt att hålla samtal med barnet i förhandsbedömningen.

Utredningen planeras och aktuella områden att utreda utses utifrån BBIC-modellen. Vid intervjuerna framkommer att varje handläggare gör på olika sätt i genomförandet av utredningen då det inte finns riktlinjer och rutiner för hur en utredning ska genomföras. I intervjuerna betonas

att arbetet utgår från barnet och barnets behov och att man arbetar utifrån ett barnperspektiv men med en allians med föräldrarna. Utredarna anser att man startar en förändringsprocess inom ramen för utredningen, tillsammans med barn och föräldrar och att utredningen inte ska ses som att socialtjänsten motarbetar familjen.

Handläggarna har utöver BBIC- modellen stöd för metodutveckling genom Fyrbodals kommunalförbund och en regional utvecklingsavdelning UsD, Utveckling socialtjänst Dalsland. Handläggarna har också genomgått en utbildning kallad "Norrköpingsmodellen" med fokus på samtal med barn.

Av våra intervjuer framkommer att det finns en särskild utsedd socialsekreterare till varje placerat barn och handläggaren har kontakt och samtal med barnet regelbundet. Det framgår att placeringar inte alltid övervägs inom den lagstadgade tidsramen om sex månader. Handläggarna beskriver att det beror på att arbetsbelastningen är hög.

Just nu pågår ett arbete med att utveckla en regional familjehemsenhet för att rekrytering, handledning, utbildning till familjehem i Dalsland. I dagsläget rekryterar, utreder och utbildar personal knuten till familjecentralen de familjehem som anlitas. Även konsulentstödda familjehem eller HVB (Hem för vård och boende) anlitas i de fall det behövs. Avdelningen har också arbetat med att uppföra kvalificerade hemmaplanslösningar istället för placering.

Handläggarna anser att det är svårt att få till en bra skolgång för placerade barn. Det finns inte riktlinjer, rutiner eller utarbetade rutiner för samarbete med skolan mellan avlämnande och mottagande kommun avseende skolgången för placerade barn. Kommunen har dock utvecklat samverkan mellan skola, socialtjänst och landsting på politisk nivå. Detta har lett till kvalitetsteam där olika professioner från skola, socialtjänst, BUP (Barn och ungdomspsykiatri) BVC (Barnvårdscentral) samverkar bland annat för att uppföra samordnad individuell plan (SIP) i de fall det behövs. Det genomförs inte regelmässiga läkarundersökningar i anslutning till placering, förutom i samband med placering enligt LVU (Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga). Därutöver har handläggarna själva uppmärksammat att tandhälsan ofta utreds dåligt.

Det framgår av intervjuerna att utredningar avseende vårdnad, boende och umgänge som begärs av tingsrätten inte utreds utifrån något metodstöd och det finns inte riktlinjer för hur dessa utredningar ska bedrivas. Åmåls kommuns socialtjänst genomför cirka två till tre vårdnadsutredningar/år.

I intervjuerna framgår att det inte finns ett utarbetat arbetssätt, riktlinjer eller rutiner för att säkerställa att barn med funktionshinder får anpassad information om utredningen och att deras rättigheter att komma till tals tillvaratas utifrån sina förutsättningar.

Kommunen driver ett eget hem för vård eller boende med inriktning mot ensamkommande barn som omfattar 22 platser för pojkar i åldern 16-18 år. Myndighetsgruppen utför aktuell myndighetsutövning i samband med mottagandet men boendet tillhör förvaltningen IAF, Integration och arbetsmarknadsförvaltningen.

I vår granskning har vi genomfört genomlysning av ett mindre urval av nyligen avslutade utredningar och pågående placeringar. Aktgranskningens kontrollmål har varit att undersöka:



- Om det i dokumentationen avseende inkommet ärende framgår när, från vem och vad ansökan/anmälan gäller samt vem som tagit emot ansökan/anmälan.
- Om skyddsbedömning har gjorts, om förhandsbedömning har gjorts inom 14 dagar och om motivering till ställningstagandet är dokumenterat
- Om beslut om att inleda eller ej inleda utredning, datum och motivering till beslutet och namn och befattning på den beslutande finns nedtecknat
- Om barnets förhållande och behov är belysta, barnperspektivet har beaktats i utredningen, om barnet erhållit information mm enligt 11 kapitlet 10 § SoL samt om skolgång och barnets hälsa är utrett
- Om föräldrarnas sociala situation och omsorgsförmåga är belyst i utredningen och om föräldrarnas syn på barnets situation framkommer
- Om bedömning om barnets behov framgår, barnets uppfattning har vägts in i bedömningen och om barnet har underrättats och har fått möjlighet att yttra sig om beslutet enligt 11 kapitlet 4 c § SoL

Av genomlysningen framkommer att det av dokumentationen framgår att en anmälan/ansökan inkommit och när den inkommit, vad ansökan/anmälan gäller, vem som gjort ansökan och vem som tagit emot ansökan. I vissa fall är det svårt att härleda datum för inkomna handlingar.

Vidare framkommer att beslut om att inleda eller ej inleda utredning inte alltid har fattats inom lagstadgade 14 dagar. Genomlysningen visar att motivering till beslutet om att inleda utredning finns och att skyddsbedömning har gjorts i alla genomlysta utredningar.

Det finns beslut om att inleda utredning respektive avsluta utredning och det framgår datum för beslutet och vem som fattat beslutet.

BBIC- modellen har tillämpats i samtliga ärenden som avser orosanmälan. Av metodstödet framgår dock inte *hur* utredningen ska bedrivas och det finns inte riktlinjer och rutiner framtagna som reglerar hur exempelvis information om utredningen ges.

Barnens förhållande och behov är belysta i utredningen men skolsituationen och hälsosituationen är inte tillräckligt väl belysta eller saknas helt.

Föräldrarnas syn på barnet situation framkommer relativt väl och föräldrarnas omsorgsförmåga beskrivs. Familjens sociala situation utifrån konsekvenser för barnet är tämligen väl belyst och i utredningen finns en bedömning och analys av barnets behov och situation. Det framgår av aktmaterialet hur handläggaren har kommit fram till sina slutsatser.

Det framgår att barnets uppfattning har vägts in i bedömningen utifrån ålder och mognad. Det framgår dock inte alltid *hur* barnet har fått möjlighet att yttra sig.

I utredning avseende vårdnad, boende och umgänge har inte BBIC- modellen tillämpats och det framgår inte hur utredningen har planerats och genomförts.

I något fall framkommer inte datum för när vårdplan/genomförandeplan uppförts eller följts upp. Och det har saknats datering på inkommande dokument.

### 9.3.1 Våra kommentarer

Av Socialstyrelsen föreskrift (SOSFS 2011:9) framgår att ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska finnas för all verksamhet som omfattas av socialtjänstlagens 3 kap 3§. Föreskriften trädde i kraft 1 januari 2012.

I granskningen framgår att verksamheten i dagsläget inte har fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete även om Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2011:9) trädde i kraft 2012. I intervjuerna framkommer att ett IT- baserat verksamhetssystem har köpts in för ändamålet, att det pågår ett arbete med att färdigställa ett fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och att det finns en tidsplan för när arbetet ska vara färdigställt.

Vi bedömer att det inte är tillfredsställande att det mer än två år efter att föreskriften om ledningssystem trädde i kraft fortfarande inte finns ett ledningssystem inom verksamheten. Vi ser dock positivt på att det finns en tidsplan för hur och när ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska vara på plats. Vi anser att arbetet med att iordningställa ett fungerande ledningssystem bör ges fortsatt prioritet. Detta för att den enskilde vårdtagaren ska försäkras om att verksamheten bedriver kvalitetsarbetet systematiskt.

Socialtjänstlagen anger kommunens socialtjänsts utredningsskyldighet. Utredningsskyldigheten är ett myndighetsansvar. Enligt SoL 11 kap. § 1 ska socialnämnden utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda en åtgärd från nämnden. Syftet med utredningen är att få fram underlag för att exempelvis kunna bevilja eller avslå en ansökan, det vill säga uppgifter för att vidta lämpliga åtgärder.

När en anmälan som rör barn eller unga inkommer ska socialnämnden genast göra en bedömning av om barnet eller den unge behöver omedelbart skydd (11 kap. § 1a SoL), en så kallad skyddsbedömning. En sådan bedömning ska dokumenteras i akten. Inom 14 dagar från att anmälan inkommit ska beslut fattas om en utredning inleds eller inte.

Av socialtjänstlagens 11 kapitel 10 § framgår att barnet har rätt att erhålla relevant information och att barnet ska ges möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör barnet.

I vår granskning har framkommit att verksamheten i vissa fall inte fattat beslut om att inleda eller inte inleda utredning inom 14 dagar. Det har också framkommit att överväganden av beslut om placering inte alltid hinner genomföras inom den lagstadgade tiden om sex månader. Därutöver har det kommit fram att verksamheten inte har utarbetat riktlinjer och rutiner för utredningsarbetet avseende barn och unga.

När verksamheten visar tecken på att inte klarar sitt åtagande inom lagstadgad tid är det en viktig signal för nämnden att följa upp, utreda och vidta åtgärder. Det är också viktigt att det inom verksamheten finns ett väl förankrat avvikelssystem där personalen kan rapportera avvikelser och att dessa utreds och åtgärdas.



Vår bedömning är att det är otillfredsställande att verksamheten inte klarar att uppfylla lagstadgade tidskrav inom handläggning och dokumentation. Vi menar att brister såsom att inte klara att följa lagstadgade tidskrav innebär att den enskilde kan utsättas för risker som inte är acceptabla.

Vidare bedömer vi att brister i utredningarna ökar betydligt då det inte finns utarbetade riktlinjer och rutiner och det är upp till den enskilde handläggaren att agera. Denna risk blir särskilt tydligt när dokumentations- och handläggningssystemet BBIC inte används, såsom exempelvis i utredningar avseende vårdnad, boende och umgänge där det inte finns riktlinjer för hur utredning ska genomföras och brister i dokumentationen kan uppstå.

Det framkommer också att det inte finns utarbetade rutiner för att säkerställa att barn med funktionsnedsättningar får sina rättigheter att få information och att komma till tals tillgodoses.

## 10. Våra slutsatser och rekommendationer

Det övergripande syftet med granskningen har varit att bedöma hur omsorgsnämnden genom sin styrning och uppföljning säkerställt att handläggning och dokumentation avseende insatser till barn och unga sker enligt socialtjänstlagens krav och beslutade interna riktlinjer.

Av granskningen gör vi bedömningen att omsorgsnämnden brister i styrning och uppföljning av handläggning och dokumentation avseende insatser till barn och unga.

I arbetet bör nämnden prioritera arbetet med att iordningställa ett fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och med uppföljning av efterlevnad av lagstadgade tidskrav inom handläggning och dokumentation. Därutöver behöver riktlinjer fastställas och rutiner för arbetet med barn och unga behöver utarbetas för att säkerställa kvalitet i utredningsarbetet. Vi ser positivt på att arbetet med ledningssystemet har påbörjats för att säkerställa den fortsatta kvalitén i utredningsarbetet.

Följande frågor har särskilt besvarats i granskningen:

- *Hur arbetar nämnden för att säkerställa att handläggning, dokumentation och uppföljning av insatser tar hänsyn till barns bästa och barnkonventionen?*

Nämnden har inte fastställt riktlinjer för handläggning och dokumentation av insatser för barn och unga inom IFO.

- *Finns det ändamålsenliga rutiner som stöd för handläggning, dokumentation och uppföljning av insatser? Tar rutinerna hänsyn till barns bästa och barnkonventionen?*

Nämnden har inte fastställt riktlinjer och det finns inte utarbetade rutiner för hur arbetet ska bedrivas.

- *Hur säkerställs barns rätt att komma till tals?*

Verksamheten arbetar utifrån dokumentations- och handläggningssystemet BBIC där barns rätt att komma till tals är en kontrollpunkt.

- *Hur säkerställs barns rätt till information?*

Verksamheten arbetar utifrån BBIC där barns rätt att komma till tals är en kontrollpunkt.

- *Hur säkerställs att barn med funktionsnedsättningar ges möjlighet att komma till tals och ges information?*

De kontrollpunkter som är utarbetade i BBIC-modellen gäller även för barn med funktionshinder men det finns ingen riktlinje eller utarbetad rutin för den extra svårighet det kan innebära att tillägna sig information eller möjligheten att komma till tals när man har ett funktionshinder.

- *Finns individuella planer för genomförande av beslutade insatser? Hur ofta följs dessa upp?*

Det finns individuella planer/vårdplaner, vid placeringar men i vissa fall kan de upprättas sent. Uppföljningar sker men det händer att de inte sker inom tidsramen. Det samma gäller för genomförandeplaner vid andra insatser.

KPMG, dag som ovan



Annelie Svensson  
Konsult

Lena Forssell  
Certifierad kommunrevisor