

# Uppföljande granskning av barn och unga - handläggning och dokumentation

**Gällivare kommun**

Mars 2021

*Jenny Engelmark, certifierad kommunal revisor*

*Erika Brolin*

# Innehållsförteckning

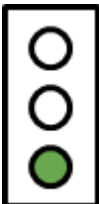

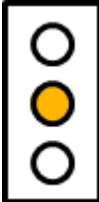
<b>Sammanfattning</b>	<b>2</b>
<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>4</b>
<b>Syfte och revisionsfrågor</b>	<b>4</b>
<b>Revisionskriterier</b>	<b>4</b>
<b>Avgränsning</b>	<b>5</b>
<b>Metod</b>	<b>5</b>
<b>lakttagelser och bedömningar</b>	<b>6</b>
<b>Socialnämndens beslut utifrån 2018 års granskning</b>	<b>6</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>6</b>
<b>Bedömning</b>	<b>6</b>
<b>Åtgärder vidtagna utifrån 2018 års granskning</b>	<b>7</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>7</b>
<b>Bedömning</b>	<b>10</b>

# Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Gällivare kommun har PwC genomfört en uppföljning av en tidigare genomförd granskning avseende handläggning av ärenden inom barn- och ungdomsvården.

**Vår samlade bedömning är att socialnämnden inte helt vidtagit tillräckliga åtgärder för att komma tillrätta med de utmaningar som lyftes fram i 2018 års granskning.**

Bedömningen baseras på en sammanvägning av nedanstående revisionsfrågor.

Revisionsfråga	Kommentar	
Revisionsfråga 1  Har socialnämnden fattat beslut utifrån 2018 års granskning?	<b>Uppfylld</b> Socialnämnden har behandlat revisionsrapporten samt lämnat ett skriftligt svar till revisorerna.	
Revisionsfråga 2  Har socialnämnden säkerställt att åtgärder vidtagits utifrån 2018 års granskning?	<b>Uppfylld</b> Socialnämnden har vidtagit vissa åtgärder för att stärka kvaliteten på området handläggning och dokumentation inom barn- och ungdomsvården, bland annat organisatoriska förändringar som syftar till en tydligare arbetsledning och ett mer verksamhetsnära stöd i form av exempelvis enhetschef och samordnare. Detta harmonierar också med vad socialnämnden uttryckte i svaret till revisorerna utifrån 2018 års granskning.	
Revisionsfråga 3  Är de vidtagna åtgärderna att bedöma som tillräckliga?	<b>Delvis uppfylld</b> Det är väsentligt att ett arbete fortsätter på den inslagna vägen så att vidtagna åtgärder får önskad effekt på sikt, inte minst utifrån socialtjänstlagens krav på kompetens och erfarenhet hos den som utför uppgifter rörande barn och unga samt för att säkerställa en tillräcklig uppföljning av ärendehandläggningen.	

---

Granskningen 2018 visade bland annat på avsaknad av riktlinjer och rutiner som stödjer handläggning och dokumentation. Den uppföljande granskningen indikerar att ett visst arbetet skett kring detta, men att det fortsatt finns ett utvecklingsbehov.

Det är positivt att socialnämnden vid granskningstillfället inte har behov av inhyrd personal för att klara uppdraget inom barn- och ungdomsvården, då detta - tillsammans med åtgärder som exempelvis kompetensutveckling av medarbetare - kan ge ökade förutsättningar för en välfungerande och ändamålsenlig organisation.

---

Vi **rekommenderar** socialnämnden att fortsatt vidta åtgärder för att säkerställa att handläggningen av ärenden avseende barn och unga sker på ett ändamålsenligt sätt och att den interna kontrollen inom området är tillräcklig

# Inledning

## Bakgrund

År 2018 granskade Gällivare kommuns revisorer om socialnämnden säkerställt att handläggning av ärenden avseende barn och unga sker på ett ändamålsenligt sätt och om den interna kontrollen inom området är tillräcklig. Efter genomförd granskning var bedömningen att socialnämnden i begränsad utsträckning säkerställt att handläggningen av ärenden avseende barn och unga sker på ett ändamålsenligt sätt och att den interna kontrollen inom området inte är tillräcklig. Särskilt lyftes följande iakttagelser fram:

- Det finns inte riktlinjer och rutiner som stödjer handläggning och dokumentation av enskilda ärenden som berör barn och unga. Då rutiner och riktlinjer saknas är det inte möjligt att bedöma tillämpningen av dessa.
- Delvis finns mål med tillhörande nyckeltal inom området.
- Av granskning av 10 slumpmässigt utvalda akter framgår att barnets och vårdnadshavares åsikter till övervägande del tillvaratagits vid placeringar i familjehem eller HVB.
- I begränsad utsträckning finns en välfungerande organisation för att ta emot och utreda ansökningar och anmälningar avseende barn och unga.
- Nämnden har till övervägande del säkerställt att den personal som arbetar med utredningar avseende barn och unga i Gällivare kommun har erforderlig kompetens.
- Nämnden följer i begränsad utsträckning upp ärendehandläggningen för att säkerställa en tillräckligt god kvalitet.

Utifrån en bedömning av väsentlighet och risk har revisorerna beslutat att genomföra en uppföljande granskning inom området.

## Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om socialnämnden vidtagit tillräckliga åtgärder för att komma tillrätta med de utmaningar som lyftes fram i 2018 års granskning.

Revisionsfrågor:

- Har socialnämnden fattat beslut utifrån 2018 års granskning?
- Har socialnämnden säkerställt att åtgärder vidtagits utifrån 2018 års granskning?
- Är de vidtagna åtgärderna att bedöma som tillräckliga?

## Revisionskriterier

- Kommunallagen (2017:725)
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- SOSFS 2014:6 Handläggning av ärenden som gäller barn och unga

## Avgränsning

Granskningen avgränsas till att följa upp vilka åtgärder som vidtagits utifrån den granskning av handläggning och dokumentation avseende barn och unga som genomfördes under år 2018.

## Metod

Den uppföljande granskningen har genomförts genom:

- Granskning av socialnämndens protokoll för åren 2018, 2019 och 2020 samt annan relevant dokumentation
- Intervju med enhetschef för barn och unga
- Avstämning med förvaltningschef och nämndsordförande
- Sammanställning, analys och rapportskrivande
- Faktakontroll och kvalitetssäkring av revisionsrapport

# Iakttagelser och bedömningar

## Socialnämndens beslut utifrån 2018 års granskning

*Revisionsfråga 1: Har socialnämnden fattat beslut utifrån 2018 års granskning?*

### *Iakttagelser*

Mot bakgrund av granskningsresultaten år 2018 lämnades följande rekommendationer till socialnämnden:

- Att socialnämnden säkerställer att riktlinjer och rutiner som stödjer handläggning och dokumentation av ärenden som berör barn och unga tas fram, implementeras och tillämpas,
- Att socialnämnden säkerställer att den organisation som tar emot och utreder ansökningar och anmälningar avseende barn och unga är välfungerande och ändamålsenlig,
- Att nämnden säkerställer en tillräcklig uppföljning av ärendehandläggningen för att säkra en tillräckligt god kvalitet som tillgodoser både lagstiftarens krav och de riktlinjer som fastställts av nämnden.

Socialnämnden i Gällivare kommun behandlade revisionsrapporten avseende 2018 års granskning vid sitt sammanträde 2019-04-08. Nämnden antog då ett svar till revisorerna. I svaret anges bland annat att biståndsenheten under en längre tid haft svårigheter att bemanna socionomtjänster och att en del uppgifter blivit eftersatta på grund av den stora belastningen på enheten. Vidare uttrycks en planerad organisationsförändring som innebär tillsättande av en enhetschef för barn och unga. Detta mot bakgrund av ett identifierat behov av en djupare specialisering samt nära handledning och verksamhetsutveckling inom just barn- och ungaområdet. Det framgår även i svaret att biståndsenheten tagit fram handlingsplaner för bland annat egenkontroll avseende granskning av utredningar och att en tillräcklig uppföljning av ärendehandläggningen sker. Arbetet med att revidera befintliga, samt att vid behov upprätta nya riktlinjer och rutiner som stödjer handläggning och dokumentation, framhålls i svaret i det närmaste vara slutfört.

### *Bedömning*

Vi bedömer revisionsfrågan som uppfylld.

Socialnämnden har behandlat revisionsrapporten samt lämnat ett skriftligt svar till revisorerna.

## Åtgärder vidtagna utifrån 2018 års granskning

I följande kapitel hanteras nedanstående två revisionsfrågor:

*Revisionsfråga 2: Har socialnämnden säkerställt att åtgärder vidtagits utifrån 2018 års granskning?*

*Revisionsfråga 3: Är de vidtagna åtgärderna att bedöma som tillräckliga?*

### *Iakttagelser*

#### **Riktlinjer, rutiner och verksamhetssystem**

I granskningen som genomfördes år 2018 var en av iakttagelserna att det saknades riktlinjer och rutiner som stödjer handläggning och dokumentation. Vid intervju inom ramen för denna uppföljning uttrycks att det upprättats en del lokala styrande och stödjande dokument, men att det finns behov av fortsatt arbete på området. De befintliga dokumenten beskrivs som fungerande, men de uppges behöva kompletteras och sättas i ett sammanhang så att det blir relevant för socialsekreterarna. Rutiner etc. finns vid granskningstillfället samlade i ett särskild digital mapp som samtliga medarbetare har tillgång till, men det framhålls som oklart i vilken utsträckning de används i praktiken. Vidare framhålls att det finns ett behov av att ytterligare arbeta för en kultur som innebär att socialsekreterare tar stöd i befintliga styrande och stödjande dokument i första hand, istället för att direkt vända sig till en kollega.

En annan iakttagelse som gjordes i granskningen år 2018 var att verksamhetssystemet upplevdes som krångligt och i viss mån svåröverskådligt. Vid uppföljningstillfället pågår ett länsövergripande arbete för upphandling av verksamhetssystem och det beskrivs att upphandlingen inom kort kommer att genomföras, så att ett nytt system kan vara på plats förhoppningsvis under år 2022.

#### **Bemanning och kompetens**

Vi kan i socialnämndens verksamhetsplan för år 2020 utläsa att ett av nämndens fokusområden är att *Säkra den egna kompetensförsörjningen inom socialnämndens ansvarsområde utifrån nuvarande och framtida behov.*

Vid socialnämndens sammanträde 2019-08-27 lämnades en redogörelse för förvaltningens samlade kompetens, dvs. inom vilka områden det saknas kompetens samt vilka åtgärder som vidtas. Vid samma sammanträde fattade nämnden beslut om att delta i dåvarande SKL<sup>1</sup>:s upphandling av högskolekurser för att göra handläggare behöriga att arbeta inom den sociala barn- och ungdomsvården. I denna uppföljande granskning framkommer att detta dock inte nyttjats.

I 2018 års granskning framkom bland annat att socionomkonsulter behövt hyras in för att verksamheten ska klara uppdraget. I protokoll från socialnämndens sammanträden under åren 2019-2020 går att utläsa att nämnden bland annat hanterat frågan om arbetstidsförkortning för socionomer, utifrån syftet att minska beroendet av inhyrd personal och bidra till att göra kommunen en mer attraktiv arbetsplats för socionomer. Projekt *Arbetstidsförkortning och medarbetarstyrd utveckling* pågår under perioden 2020-10-01 till 2022-01-31. I vår uppföljande granskning ges uttryck för att det sedan årsskiftet 2020/2021 inte finns någon inhyrd socialsekreterare. Att säkerställa en tillräcklig bemanning uppges dock fortsatt vara en utmaning. Vid granskningstillfället finns en vakant tjänst, till vilken rekrytering pågår. Vid intervju betonas vikten av att fortsätta att arbeta för en god struktur i verksamheten, som kan öka förutsättningarna

<sup>1</sup> Sveriges kommuner och landsting, numera Sveriges kommuner och regioner



både vad gäller att rekrytera men också att behålla befintlig personal. Socialnämnden beslutade 2020-11-19 att systematisk uppföljning av arbetsmiljö och kompetensförsörjning ska genomföras kvartalsvis och rapporteras till nämnden, samt att ordförande tillsammans med förvaltningen får uppdraget att välja ett aktuellt ämne för respektive uppföljning. Tillgången till personal och en arbetsmiljö som möjliggör ett bra arbetsklimat både psykiskt och fysiskt beskrivs vara avgörande för att nämnden ska kunna nå de i utpekade strategiska målsättningarna *Våra kommunala verksamheter är effektiva och attraktiva* samt *Våra medarbetare är stolta, engagerade, kompetenta och ansvarstagande*.

Sedan granskningen 2018 har vissa organisatoriska förändringar skett inom förvaltningen och avdelningen för bistånd. Bland annat har områdena vuxen respektive barn och unga delats upp så att de, sedan 1 oktober 2020, nu har en varsin enhetschef. I samband med detta tillsattes även en tjänst som samordnare. Samordnarens roll är att finnas mellan enhetschef och socialsekreterare och i första hand vara den som vägleder i ärendehantering. Grundtanken är att samordnaren inte ska ha några "egna" ärenden utan enbart stötta socialsekreterarna, men på grund av arbetsbelastningen beskrivs samordnaren ha behövt gå in operativt i ärendehandläggningen och exempelvis genomföra utredningar. I protokoll från socialnämndens sammanträde 2020-12-17 framgår att biståndsenhetens enhetschefer informerat om det förändringsarbete som pågår inom enheten.

Introduktionen av nyanställda beskrivs fortsatt vara ett utvecklingsområde, även om vissa åtgärder såsom dokumenterade material har tagits fram som avser att fungera som stöd i introduktionen. Den nyanställde medarbetaren har full delegation från första dag. Det framhålls bland annat i detta avseende som positivt att det numera finns en samordnare som blir en naturlig handledare för den nyanställde och kan finnas med i handläggningens alla skeden.

Socialsekreterargruppen har gemensam ärendedragning två timmar per vecka. Vid dessa tillfällen har socialsekreterare möjlighet att lyfta frågor som rör exempelvis handläggning och/eller beslutsfattande. Utöver dessa ärendedragningar beskrivs samordnare boka in individuella genomgångar med respektive socialsekreterare, utifrån behov. Enligt uppgift vid intervju noteras ett högt tryck på samordnarens insatser och det framhålls som att detta tyder på ett uppdämt behov av att få resonera kring ärenden och svåra beslut. Utöver ärendedragningar och ärendegenomgångar har socialsekreterarna också extern handledning.

Under hösten år 2020 omhändertog Gällivare kommun 11 barn och unga enligt LVU<sup>2</sup>, i huvudsak ungdomar i åldern 18 till 20 år, vilket kan ses i relation till att kommunen tidigare omhändertagit cirka 3-4 barn/ungdomar per år. I flertalet av dessa ärenden beskrivs verksamheten ha noterat att det vid tidigare tillfällen när berörda individer aktualiserats, har beslutat om att inte inleda utredning. En tänkbar anledning till detta framhålls vara att vissa individer i åldersspannet 18-20 år har "fallit mellan stolarna". Detta utifrån att de betraktats som vuxna och därmed har inte hänsyn tagits till att LVU kan gälla upp till 21 års ålder, om det handlar om att *den unge utsätter sin hälsa eller utveckling för en påtaglig risk att skadas genom missbruk av beroendeframkallande medel, brottslig verksamhet eller något annat socialt nedbrytande beteende*. Vid intervju beskrivs att det framförallt är den nytillkomna samordnaren som vid ärendegenomgångar och dylikt sett behov av omhändertaganden enligt ovanstående.

Utifrån bland annat ovanstående har de inom verksamheten identifierat ett behov av kompetensutveckling för medarbetare, för att motverka brister i handläggningen. Mot bakgrund av detta framhålls en utbildningsplanering ha tagits fram och ett exempel som

---

<sup>2</sup> Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av barn och unga

nämns är att samtliga socialsekreterare under år 2020 genomgått en grundutbildning i LVU. Under våren 2021 planeras för utbildningar avseende både handläggning och dokumentation, rättssäkra barnavårdsutredningar av god kvalitet samt att ta emot orosanmälningar.

Vid intervju ges uttryck för att det inte är helt tydligt för de myndighetsutövande socialsekreterarna vad gäller vad öppenvården har att erbjuda och i vilka lägen det kan vara lämpligt att besluta om öppenvårdsinsatser. Mot bakgrund av det planeras en halvdags gemensamt möte mellan myndighetsutövare och personal från öppenvården genomföras i slutet av februari 2021.

Det finns en framtagna kompetensförsörjningsplan för åren 2021-2022, beslutad av socialförvaltningens ledningsgrupp.

### **Intern kontroll i handläggning och dokumentation**

I socialnämndens verksamhetsplan för år 2020 (beslutad 2019-10-29) framgår bland annat de fokusområden som nämnden formulerat för sin verksamhet, utifrån de kommunövergripande strategiska målsättningarna. I handlingsplanen för Bistånd för år 2020 framgår planerade åtgärder/aktiviteter utifrån fokusområdena. Vid granskningstillfället har ingen helårsuppföljning av målen/fokusområdena ännu skett, men uppföljningen per delår var enligt uppgift begränsad. Vid delåret följdes viss statistik kring orosanmälningar upp, liksom statistik över antalet samarbetsamtal inom familjerätten.

Vid intervju framkommer att socialnämnden efterfrågat en utbildning avseende socialtjänstprocessen, och vi kan i protokoll se att verksamheten vid nämndens sammanträde i januari 2021 gett nämnden en utbildning som beskriver ett ärende från det att det inkommer till socialtjänsten tills dess att ett beslut är fattat och eventuell åtgärd kan genomföras. Likaså framkommer i granskningen att socialnämndens ordförande under år 2021 kommer att delta i utbildningar rörande LVU, systematiskt kvalitetsarbete och lex Sarah<sup>3</sup>.

Det har inom enheten inte skett några särskilda kvalitetsgranskningar av exempelvis handlägningsprocessen eller dokumentation, och de brister som tidigare anges ha identifierats beskrivs ha framkommit i samband med exempelvis diskussioner och ärendegenomgångar. Socialnämndens internkontrollplan innehåller inte några kontrollaktiviteter specifikt kopplade till socialtjänstens barn- och ungdomsvård.

I socialtjänstlagen regleras att en utredning ska genomföras skyndsamt samt vara slutförd inom fyra månader<sup>4</sup>. Vi kan, i handlingar från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som vi tagit del av, utläsa att IVO genomfört en tillsyn i Gällivare kommun mot bakgrund att ca 40 barn- och familjeärenden låg på hög, ofördelade till handläggare. I IVO:s beslut från 2020-08-26 framgår att nämnden vidtagit åtgärder och att IVO avslutar ärendet men påtalar att nämnden brustit då flera utredningar rörande barn och unga inte har bedrivits skyndsamt. Socialtjänstlagen reglerar även att övervägande av behov av fortsatt vård ska ske inom sex månader<sup>5</sup>. I denna uppföljande granskning framkommer att samordnaren månatligen sammanställer en lista över berörda ärenden, i syfte att öka förutsättningarna för en god efterlevnad till lagkraven om utrednings- och uppföljningstider. Vid intervju ges uttryck för att det skett ett gott arbete för att "komma ikapp" med utredningar och överväganden som överskridit tid de lagstadgade tidsgränserna, men att det fortsatt finns några ärenden där detta inte hunnits med.

<sup>3</sup> 14 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453)

<sup>4</sup> 11 kap. 2 § socialtjänstlagen (2001:453) Nämnden kan i undantagsfall besluta om att förlänga utredningen en viss tid, om särskilda skäl föreligger.

<sup>5</sup> 6 kap. 8 § socialtjänstlagen (2001:453)

## Det fortsatta arbetet

I granskningen ges uttryck för att nämnden i verksamhetsplanen för år 2021 fastställt barn och unga som ett av nio prioriterade områden. I protokoll från socialnämndens sammanträde 2021-02-25 framgår att nämnden vill att socialförvaltningen i en utredning beskriver Gällivare kommuns barn och ungas situation och mående, vilket så småningom ska utmynna i en handlingsplan för fortsatt arbete. Ärendet kommer att hanteras vidare vid nämndens sammanträde 2021-03-30. I granskningen framhålls att den pågående covid-19 pandemin under år 2020 i viss mån begränsat det pågående utvecklingsarbetet inom området.

### *Bedömning*

Vi bedömer revisionsfråga 2 som uppfylld.

Vi bedömer revisionsfråga 3 som delvis uppfylld.

Utifrån genomförd uppföljande granskning är vår bedömning att socialnämnden vidtagit vissa åtgärder för att stärka kvaliteten på området handläggning och dokumentation inom barn- och ungdomsvården, bland annat organisatoriska förändringar som syftar till en tydligare arbetsledning och ett mer verksamhetsnära stöd i form av exempelvis enhetschef och samordnare. Detta harmonierar också med vad socialnämnden uttryckte i svaret till revisorerna utifrån 2018 års granskning. Vi bedömer det väsentligt att ett arbete fortsätter på den inslagna vägen så att vidtagna åtgärder får önskad effekt på sikt, inte minst utifrån socialtjänstlagens krav på kompetens och erfarenhet hos den som utför uppgifter rörande barn och unga samt för att säkerställa en tillräcklig uppföljning av ärendehandläggningen.

Granskningen 2018 visade bland annat på avsaknad av riktlinjer och rutiner som stödjer handläggning och dokumentation. Den uppföljande granskningen indikerar att ett visst arbetet skett kring detta, men att det fortsatt finns ett utvecklingsbehov.

Vi ser positivt på att socialnämnden vid granskningstillfället inte har behov av inhyrd personal för att klara uppdraget inom barn- och ungdomsvården, då detta - tillsammans med åtgärder som exempelvis kompetensutveckling av medarbetare - kan ge ökade förutsättningar för en välfungerande och ändamålsenlig organisation.

2021-03-08

*Jenny Engelmark*

---

*Uppdragsledare och  
projektledare*

---

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