



Protokollsutdrag

Socialnämnd väster

Sammanträdesdatum: 2016-03-17

Justeringsdatum: 2016-03-23

Anslagsdatum: 2016-03-24

§ 43 Svar på revisionsrapport - Granskning av IFO:s proaktiva verksamhet för barn och unga i riskzonen samt för vuxna som har ett beteende som gör dem till en fara för sig själv eller andra

Ärendenummer: Sv 143/2015

Handläggare: Therese Östling, Lena Mantler, Urban Svensson

Ärendebeskrivning

Socialförvaltningen har utarbetat ett förslag på svar på den revisionsrapport som KPMG på uppdrag av Stadsrevisionen har presenterat. Granskningen avser verksamhet och handlägningsrutiner inom individ- och familjeomsorgen.

Revisionsrapporten gör gällande att nämndernas internkontroll kan utvecklas och framhåller överföring av ärenden, slutförda utredningar och skriftlig utredning som de viktigaste områdena att utveckla och fortsätta granska. Även uppföljningar, vårdplaner och genomförandeplaner är viktiga områden att följa upp. Förvaltningsledningen instämmer i denna bedömning och kommer att vidta vissa åtgärder med anledning av rapporten och rekommendationerna.

Beslutsunderlag

- Rapport, 2016-01-19
- Tjänsteskrivelse, 2016-02-25

Förslag till beslut

Socialförvaltningens förslag till Socialnämnd väster

- Socialnämnd väster antar förvaltningens förslag till svar på revisionsrapport som sitt eget och översänder det till Stadsrevisionen. Svaret sänds även till programnämnd Social välfärd för kännedom.

Yrkande

Azita Iranipour (L) och Christer Johansson (L) yrkar att ärendet återremitteras, motivering bifogas protokollet.

Proposition

Ordförande ställer Azita Iranipours (L) och Christer Johanssons (L) yrkande om återremiss under proposition och finner att nämnden beslutar att ärendet ska avgöras idag.

Beslut

Socialnämnd väster beslutar att anta förvaltningens förslag till svar på revisionsrapport som sitt eget och översänder det till Stadsrevisionen. Svaret sänds även till programnämnd Social välfärd för kännedom.

Reservation

Azita Iranipour (L) och Christer Johansson (L) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget skriftligt yrkande om att återremittera ärendet, bifogas protokollet.



Socialnämnd väster

Svar på revisionsrapport – Granskning av IFO:s proaktiva verksamhet för barn och unga i riskzonen samt för vuxna som har ett beteende som gör dem till en fara för sig själv eller andra**Sammanfattning**

Socialförvaltningen har utarbetat ett förslag på svar på den revisionsrapport som KPMG på uppdrag av Stadsrevisionen har presenterat. Granskningen avser verksamhet och handlägningsrutiner inom individ- och familjeomsorgen.

Revisionsrapporten gör gällande att nämndernas internkontroll kan utvecklas och framhåller överföring av ärenden, slutförda utredningar och skriftlig utredning som de viktigaste områdena att utveckla och fortsätta granska. Även uppföljningar, vårdplaner och genomförandeplaner är viktiga områden att följa upp. Förvaltningsledningen instämmer i denna bedömning och kommer att vidta vissa åtgärder med anledning av rapporten och rekommendationerna.

Beslutsunderlag

Rapport, daterad 2016-01-19

Förslag till beslut

Socialförvaltningens förslag till Socialnämnd väster

- Socialnämnd väster antar förvaltningens förslag till svar på revisionsrapport som sitt eget och översänder det till Stadsrevisionen. Svaret sänds även till programnämnd Social välfärd för kännedom.

Ärendet

KPMG har på uppdrag av Stadsrevisionen utfört en granskning över individ- och familjeomsorgens proaktiva verksamhet för barn och unga i riskzonen samt för vuxna som har ett beteende som gör dem till en fara för sig själv eller andra.

Senast den 31 mars vill revisionen ha svar från socialnämndernas samt Programnämnd Social välfärd om vilka åtgärder som ska vidtas med anledning av rapporten.

Förslag på svar på revisionsrapporten

Rutiner för att inte inleda utredning

Revisor efterlyser en bättre tydlighet kring att inleda eller inte inleda utredning. Han menar att SoL 11:1 inte ger tillräcklig vägledning utan att förvaltningen bör utforma riktlinjer och rutiner för detta. Revisorn konstaterar dock att det råder en försiktighetsprincip så att man hellre inleder en utredning än tvärtom. Rekommendationen är att utveckla rutiner och att nämnden gör det till ett granskningsområde. Förvaltningen kommer att undersöka om

sådana rutiner bör utformas och i övrigt tar förvaltningsledningen och stödresurser med sig rekommendationen om granskning i planeringen för tillsyn av internkontroll, som ska genomföras under 2017.

Utredning och dokumentation

Revisionsrapporten gör i vissa fall gällande att tydliga rutiner finns och att de är kända men att handläggarna inte hinner följa dem. Exempelvis påtalar merparten av de intervjuade att de idag inte i tillräcklig omfattning hinner med att dokumentera och skriva utredningar i tid. Under våren 2015 togs beslut om åtgärder på kort, medellång och på längre sikt för att möta utvecklingen av socialsekreterares arbetssituation i Örebro, som för övrigt är densamma som i hela landet. Exempelvis görs förstärkningar med administrativt stöd och transportörer som frigör tid för socialsekreterare, vilket i sin tur ökar förutsättningarna för en högre rättssäkerhet. Som en åtgärd på medellång sikt arbetar förvaltningen för att förenkla utredningsförfarandet. Även den reviderade BBIC-modellen förväntas innebära minskad och förenklad dokumentation. Förutom dessa åtgärder har en helt ny enhet för ensamkommande bildats med nya tjänster och under 2016 görs en utökning med en socialtjänstfilial i Vivalla. Förstärkningarna kommer att påverka förvaltningens medarbetare och chefer på ett positivt sätt.

Under 2015 påbörjades ett intensivt arbete med att kartlägga flöden och till dessa koppla uppdaterade rutiner, blanketter, checklistor och informationer. Dessa kommer att vara tydliga och lättillgängliga i kvalitetsledningssystemet och underlätta handläggningen och öka förutsättningarna för att göra rätt.

Revisorn påtalar även att det i merparten av de granskade ärendena saknas en tydlig utredning, att det i flera fall saknas beslutsunderlag¹ och att beslut skrivs in direkt i journalanteckningarna. Man får konstatera att det sedan 2-3 år tillbaka har varit ett stort tryck och ett högt inflöde i Socialförvaltningen. Förvaltningen har tvingats till en prioritering där det viktigaste har varit och är det personliga mötet, bedömningen och insats under utredning. Socialförvaltningen medger att det finns utvecklingsbehov i det här avseendet. Förutom att ha tillförsikt i att personalåtgärderna kommer att få effekt, behöver ledningen titta närmare på hur förbättringar ska kunna ske i det här avseendet. Som direkt åtgärd kommer utredningsenheterna få i uppdrag att under våren ta hand om ”skrivrester” för att genomförda utredningar, som exempelvis saknar beslutsunderlag, ska bli kompletta.

Överlämning av ärenden

Det verkar råda delade meningar i hur snabbt ett ärende lämnas vidare från mottagningen till utredningsenhet. Med tanke på det och revisorns rekommendation, tar förvaltningsledningen och stödresurser med sig rekommendationen om granskning i planeringen för tillsyn av internkontroll.

Beställning och uppföljning

Revisorn menar att det saknas tydliga mål i beställning till utföraren och att man gör olika vid utformandet av vårdplaner. Vidare menar revisorn att

¹ I rapporten står det *utredningsunderlag* men revisor Tommy Nyberg meddelar i efterhand att det borde ha stått *beslutsunderlag*.



förvaltningen har en otillräcklig uppföljning. Externa insatser följs upp i större utsträckning än de interna, men dokumentationskraven är desamma oavsett externa eller interna.

Att formulera tydliga mål är något som behöver fortsätta att utvecklas. Nya riktlinjer säger att utföraren inte ska ta del av vårdplaner utan istället få en kortare uppdragshandling. Detta är en omställning och det tar tid att få till en bra process. Diskussion förs i förvaltningens AU Rättssäkerhet om hur beställningar av uppdrag bör utvecklas. Ledningsgruppen kommer att ge förvaltningens utförande och myndighetsutövande enheter i uppdrag att utveckla överlämningen och uppföljningen i individärenden. Uppföljning kan ses som ett generellt utvecklingsområde och en diskussion pågår i AU Kvalitet och analys om hur detta ska förbättras. Förvaltningen har projektanställt en uppföljningssamordnare som kommer att vara ett viktigt stöd i det arbetet.

Rutiner för ensamkommande

Revisorn konstaterar att merparten av ärenden rörande ensamkommande är generaliserade och att vårdplanerna är allmänna till sin karaktär. Han drar sig dock för att rikta någon form av kritik, då situationen under granskningen var i det närmaste att betrakta som Force Majeure. Vår bedömning är att detta är av övergående karaktär och att förbättringar kommer att ske. Sedan granskningen gjordes har en helt ny enhet skapats för myndighetsutövning gällande ensamkommande och vi kan också se en betydande minskning av antalet nya ensamkommande till kommunen. Därmed har det skapats helt nya förutsättningar för hantering av ärenden.

Övrigt

Revisorn efterlyser värdeytngdsmätning för att kunna få till en tydligare och jämnare fördelning mellan handläggare. I AU Kvalitet och analys pågår diskussion om man kan mäta intensiteten på handläggning. Det är komplicerat att hitta rätt metod och rätt variabler för detta. Det går inte bara att ha en kvantitativ mätning, utan svårighetsgraden och komplexiteten i ärendena är viktiga faktorer. Även handläggarnas erfarenhet är en viktig faktor. Ledning och nämnd måste också besluta hur resultaten ska användas.

Revisorn skriver att det finns ett tydligt barnperspektiv i verksamheten, men att barn och ungdomar i slutändan ändå kan bli drabbade då handläggarna inte hinner med att göra kvalitetsmässiga utredningar. Det finns, som tidigare konstaterat, utvecklingsbehov i flera avseenden, men verksamheten följer lagar och förordningar och vi delar inte uppfattningen om att barn och ungdomar skulle bli drabbade av socialtjänstens hantering.

Revisionsrapporten avslutar med en sammanfattning om att nämndernas internkontroll kan utvecklas och nämner överföring av ärenden, slutförda utredningar och skriftlig utredning som de viktigaste områdena att utveckla och fortsätta granska. Även uppföljningar, vårdplaner och genomförandeplaner är viktiga områden att följa upp. Förvaltningsledningen instämmer i denna bedömning.

Beredning

Socialnämnderna har fått ta del av revisionsrapporten som en information vid nämndsammanträden den 18 februari. Planerare har tillsammans med



verksamhetscheferna och administrativ chef utarbetat förslag till svar på revisionsrapporten. Förslag till svar hanteras av socialnämnderna den 17 mars. Även programnämnden har ombetts att svara. En information om rapporten ges vid nämndsammanträdet den 1 mars, och förslag på svar hanteras den 31 mars.

Konsekvenser

Verksamhetsmässiga, ekonomiska, personalmässiga, juridiska och informationsmässiga konsekvenser:

Synliggjorda flöden samt korrekta och tydliga rutiner för en rättssäker handläggning underlättar för den myndighetsutövande personalens yrkesutövning och främjar en god arbetssituation. När personalen känner att de inte hinner med, när det råder otydlighet och rutiner inte efterlevs, finns risk för verksamhetsmässiga konsekvenser som påverkar både personalens arbetssituation och rättssäkerheten för förvaltningens målgrupper.

Om det är så att beslutade insatser inte är tillräckliga och uppföljningar inte görs så att detta upptäcks, då kan det få ekonomiska konsekvenser, men framförallt är det ju inte bra för den enskilde som inte får den insats som hen behöver.

Åtgärder som kommer att vidtas i och med rapporten kommer att påverka personalen och verksamheten på olika sätt. Granskningar inom ramen för internkontroll kommer att avgränsas till någon eller ett par enheter, vilka det blir är ännu inte bestämt. Alla förändringar måste kommuniceras med personalen. Samtliga chefer får information om rapporten, svaret och åtgärder som vidtas med anledning av den. Cheferna behöver i sin tur förmedla information till sin personal.

Långsiktigt hållbart perspektiv (socialt, ekonomiskt, ekologiskt):

Alla förändringar syftar på något sätt till att klienterna ska få de insatser de har behov och rätt till. Det är svårt att i det här läget se om åtgärder och vad som framgår i rapporten har konsekvenser utifrån ett genus- eller mångfaldsperspektiv, men det är något som man kan vara uppmärksam på i granskningarna. Utveckling i alla nämnda avseenden är särskilt viktigt när det gäller barn då de är extra utsatta. Rapporten eller åtgärderna bedöms inte ha några klimatmässiga konsekvenser.

Susanne Bergström
Förvaltningschef

Therese Östling
Planerare