

# Utredningstider inom barn- och ungdomsvården

Österåkers kommun

December 2023

*Karin Magnusson, certifierad kommunal revisor*

*Johanna Larsson, revisionskonsult*






*Henrik Fagerlind, certifierad kommunal revisor*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Österåkers kommun genomfört en granskning av utredningstider inom barn- och ungdomsvården. Granskningens syfte har varit att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig handläggning av utredningar, med avseende på utredningstider.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** säkerställer en ändamålsenlig handläggning av utredningar, med avseende på utredningstider.

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

Revisionsfrågor	Bedömning	
Säkerställer socialnämnden att skyddsbedömning genomförs och dokumenteras?	Ja	
Säkerställer socialnämnden att beslut om att inleda eller inte inleda utredning fattas inom lagstadgade tidsgränser?	Delvis	
Säkerställer socialnämnden att utredningar genomförs inom lagstadgade tidsgränser?	Delvis	
Säkerställer socialnämnden att det, av behörig beslutsfattare, fattas beslut avseende förlängning av utredningstid i de fall då denna överstiger lagstadgade tidsgränser?	Ja	
Säkerställer socialnämnden en tillfredsställande intern kontroll avseende utredningstider avseende barn- och ungaärenden?	Delvis	

## Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Att säkerställa att data för förhandsbedömningar går att följa för samtliga anmälningar
- Att säkerställa att utredningar genomförs inom lagstadgad tidsgräns
- Att ta del av regelbunden uppföljning avseende tider för förhandsbedömning och skyddsbedömningar

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>3</b>
<b>Syfte och revisionsfrågor</b>	<b>3</b>
<b>Revisionskriterier</b>	<b>3</b>
<b>Avgränsning</b>	<b>4</b>
<b>Metod</b>	<b>4</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>5</b>
<b>Skyddsbedömning</b>	<b>5</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>5</b>
<b>Bedömning</b>	<b>6</b>
<b>Beslut om att inleda/inte inleda utredning</b>	<b>7</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>7</b>
<b>Bedömning</b>	<b>8</b>
<b>Utredningstider</b>	<b>9</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>9</b>
<b>Bedömning</b>	<b>10</b>
<b>Beslut om förlängning av utredningstid</b>	<b>11</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>11</b>
<b>Bedömning</b>	<b>11</b>
<b>Rapportering till nämnden</b>	<b>11</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>11</b>
<b>Bedömning</b>	<b>13</b>
<b>Samlad bedömning</b>	<b>14</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>14</b>
<b>Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>15</b>

# Inledning

## Bakgrund

För ett barn/ungdom som är under utredning av socialtjänsten är det väsentligt att processen inte drar ut på tiden. I socialtjänstlagen klargörs de krav och tidsramar som gäller för genomförandet av en utredning som rör anmälan om oro kring barn eller unga. Dessa utredningar bör, enligt förarbeten till lagen, ha högsta prioritet inom socialtjänsten och ska inledas utan dröjsmål. Det är lagstadgat vilka tidsintervall som gäller för ställningstagande om barnet är i behov av akut skydd, hur lång tid som får fortgå innan beslut om huruvida utredning ska inledas eller inte samt hur lång tid utredningen får ta.

I nämndens ansvar ligger att säkerställa att verksamheten bedrivs utifrån gällande lagar och regler samt att det finns en god intern kontroll. Det är ur den aspekten väsentligt att nämnden har kontroll på verksamhetens utredningstider.

Effektiva utredningsprocesser är också väsentligt för en god arbetsmiljö för socialsekreterare, då långa utredningstider innebär att handläggarna har fler utredningar igång parallellt.

Utifrån genomförd riskanalys har revisorerna i Österåkers kommun beslutat att genomföra en granskning inom ovan rubricerat område.

## Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig handläggning av utredningar, med fokus på utredningstider.

Revisionsfrågor:

- Säkerställer socialnämnden att skyddsbedömning genomförs och dokumenteras?
- Säkerställer socialnämnden att beslut om att inleda eller inte inleda utredning fattas inom lagstadgade tidsgränser?
- Säkerställer socialnämnden att utredningar genomförs inom lagstadgade tidsgränser?
- Säkerställer socialnämnden att det, av behörig beslutsfattare, fattas beslut avseende förlängning av utredningstid i de fall då denna överstiger lagstadgade tidsgränser?
- Säkerställer socialnämnden en tillfredsställande rapportering av utredningstider avseende barn- och ungaärenden?

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar. Granskningen genomförs huvudsakligen utifrån följande revisionskriterier:

- Socialtjänstlagen:

- 11 kap. 1 §
  - 11 kap. 1 a §
  - 11 kap. 2 §
- Kommunallagen:
  - 6 kap. 6 §
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5)

### **Avgränsning**

Granskningen avgränsas till ovanstående revisionsfrågor och omfattar inte rättssäkerheten i andra avseenden. Granskningsobjekt är socialnämnden.

### **Metod**

Granskningen har genomförts med följande metod:

- Genomgång av socialnämndens protokoll för perioden oktober 2022-oktober 2023.
- Granskning av delegationsordning, rutiner/riktlinjer med bäring på revisionsfrågorna, dokumenterade uppföljningar avseende utredningstider etc.
- Insamling och sammanställning av verksamhetsstatistik avseende utredningar som har ett startdatum inom perioden 2022-04-01 till 2023-03-30. Det innebär att utredningar från ett helt år omfattas av urvalet samt att samtliga utredningar som granskas ska vara avslutade såvida beslut om förlängning av utredningstid inte finns.
- Aktgranskning:

Anmälningar som föranlett utredning har granskats med avseende på dokumentation av skyddsbedömning. Urvalet utgjordes av de tio senaste anmälningarna som inkommit till förvaltningen innan 2023-08-01.

- Intervju med enhetschef och gruppleddare för mottagningen, gruppleddare för ungdomgruppen samt gruppleddare för barngruppen.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Henrik Fagerlind, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwCs interna riktlinjer.

# Granskningsresultat

## Skyddsbedömning

*Revisionsfråga 1: Säkerställer socialnämnden att skyddsbedömning genomförs och dokumenteras?*

Socialstyrelsen uttrycker i sin handbok *Utreda barn och unga* att barnets/den unges behov av skydd eller stöd kan behöva övervägas vid flera tillfällen under pågående utredning. I socialtjänstlagens 11 kap. 1 a § regleras dock att nämnden, vid inkommen anmälan, genast ska göra en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd. Detta kallas för skyddsbedömning. Skyddsbedömningen ska dokumenteras.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) framgår att den dokumenterade skyddsbedömningen ska innehålla följande uppgifter:

- vilken bedömning som har gjorts av barnets eller den unges behov av omedelbart skydd,
- vilka faktiska omständigheter och händelser av betydelse som ligger till grund för nämndens bedömning,
- när bedömningen har gjorts, och
- namn och befattning eller titel på den som har gjort bedömningen.

I förarbetena till socialtjänstlagen uttrycks att det tydligt ska framgå hur socialtjänsten kommit fram till vilket behov av skydd ett barn har och att socialnämnden därför behöver ta fram rutiner så att detta kan gå smidigt

## *lakttagelser*

I *rutin förhandsbedömning* framgår arbetssätt för när en anmälan eller ansökan inkommit till socialförvaltningen. Där framgår att hantering av inkomna orosanmälningar eller ansökningar vilka rör barn som inte har en pågående kontakt med socialtjänsten hanteras inom en specifik mottagningsgrupp. Om förhandsbedömningen landar i att en utredning ska inledas, så överlämnas ärendet till en handläggarna på utredningsenheten. Anmälningar som inkommer i ett ärende där utredning eller pågående insats pågår kopplas till aktuell utredning eller insats och ansvaret läggs därmed till den socialekreterare som sedan tidigare är ansvarig för ärendet. Denne ansvarar för att göra en förhandsbedömning och fattar beslut om ny utredning ska inledas eller om informationen i anmälan kan hanteras i pågående insats. I det fall ansvarig socialekreterare inte är i tjänst ansvarar mottagningsgruppen för skyddsbedömning även om det är en pågående utredning eller insats. I rutinen förtydligas att beslut om att inleda utredning eller inte ska fattas inom två veckor från inkommen anmälan. Där framgår också att skyddsbedömning ska genomföras och dokumenteras samma dag som anmälan inkommer, enligt *rutin skyddsbedömning*. Det finns även en särskild *rutin inkommen anmälan på syskon till aktuella barn/ungdomar*

där det också förtydligas att förhandsbedömning ska genomföras enligt ovanstående rutin för förhandsbedömning samt att skyddsbedömning ska genomföras och dokumenteras.

### **Aktgranskning**

I den aktgranskning som genomförts, av de tio senaste anmälningarna som inkommit till förvaltningen innan 2023-08-01 noteras att samtliga ärenden har en skyddsbedömning. Enligt gjorda skyddsbedömningar har det inte bedömts föreligga behov av ett omedelbart skydd för barnet.

I samtliga ärenden framgår även datum för när anmälan om oro inkommit till förvaltningen och när skyddsbedömningen är genomförd. Skyddsbedömningen har i samtliga granskade ärenden genomförts samma dag som anmälan inkommit. I ett av de tio ärendena, där anmälan tagits emot av socialjouren, hade socialjouren gjort en skyddsbedömning och agerat innan anmälan inkommit till socialkontoret. Socialkontoret gjorde en ny skyddsbedömning när anmälan inkom till dem. Vid intervju beskrivs att socialkontoret ser vilken skyddsbedömning som genomförts på alla ärenden som inkommit från socialjouren.

I samtliga granskade skyddsbedömningar framgår befattning på den som gjort bedömningen.

Vid intervju framgår att det inte går att se i verksamhetssystemet om skyddsbedömningar gjorts i samtliga ärenden utan kontroller behöver ske genom stickprov. När ärenden aktualiseras skrivs ärenden i gruppledarens namn, på så vis ser gruppledaren alla ärenden som ska skyddsbedömas och ser även när skyddsbedömningen är genomförd för att då skriver handläggaren över ärendet i sitt namn. Gruppledaren håller koll på aktualiseringarna dagligen och ser om något ärende inte har blivit skyddsbedömt på några timmar och kan då ta kontakt med handläggarna för att inget ärende ska missas.

### *Bedömning*

*Säkerställer socialnämnden att skyddsbedömning genomförs och dokumenteras?*

**Ja.**

Vår bedömning är att det finns dokumenterade rutiner som utgör ett stöd i arbetet med genomförande av skyddsbedömningar och som syftar till att säkerställa att dokumentation sker i enlighet med gällande krav. I sammanhanget vill vi poängtera att vår aktgranskning är avgränsad till totalt tio ärenden, vilket innebär att vi inte kan uttala oss om den totala populationen. Vår bedömning är dock att samtliga granskade ärenden har hanterats i enlighet med gällande lagstiftning och kommunens rutiner avseende skyddsbedömning.

## Beslut om att inleda/inte inleda utredning

### Revisionsfråga 2: Säkerställer socialnämnden att beslut om att inleda eller inte inleda utredning fattas inom lagstadgade tidsgränser?

I 11 kap. 1 a § socialtjänstlagen anges att beslut om att inleda eller inte inleda utredning ska, om det inte finns synnerliga skäl, fattas inom 14 dagar efter det att anmälan inkommit. Ett sådant beslut behöver dock inte fattas om det redan pågår en utredning avseende det barn som anmälan avser. Processen från inkommen orosanmälan fram till beslut om att inleda/inte inleda utredning kallas förhandsbedömning. I de fall ärendet aktualiseras med en ansökan så inleds alltid en utredning för att den sökande ska erhålla ett beslut oavsett om det leder till insats eller inte. Därmed föregås ansökningar inte på samma sätt av en förhandsbedömning och vår granskning fokuserar således på inkomna anmälningar.

### lakttagelser

Enligt delegationsordningen har socialsekreterare och socialsekreterare i socialjour delegation att ta beslut om att utredning inleds eller inte inleds. I *rutin förhandsbedömning* framgår att beslut om att inleda utredning eller inte ska fattas inom två veckor från inkommen anmälan, vilket är i enlighet med lagstadgade tidskrav. Vid intervju framgår att enhetschef, gruppleddare och systemförvaltare har koll på tider för förhandsbedömningar. Det finns inget inbyggt larmsystem i verksamhetssystemet som varnar när tiden för förhandsbedömningen börjar närma sig lagstadgad tidsgräns. Vidare framgår från intervju att handläggare dokumenterar orsak i de fall förhandsbedömning inte kunnat genomföras inom 14 dagar.

För granskningen har vi efterfrågat verksamhetsstatistik på antal inledda/ej inledda utredningar om barn som far illa under perioden 2022-04-01 till 2023-03-30. Det går inte att ta ut statistik från verksamhetssystemet som visar när anmälan inkommit för de anmälningar där beslut har tagits om att *inleda* utredning. Det kan däremot göras vad gäller anmälningar som inneburit beslut om att *inte inleda* en utredning. Det innebär att vi enbart kunnat granska tider för förhandsbedömningar för de inkomna anmälningar där beslut tagits om att *inte inleda* en utredning.

Av socialnämndens verksamhetsstatistik framgår att det under perioden 2022-04-01 till 2023-03-30 inkommit 1599 anmälningar. Det har tagits beslut om att inleda utredning i 552 (ca 34,5 procent) av de anmälningar som inkommit under perioden. För resterande anmälningar 1047 (ca 65,5 procent) har beslut fattats om att inte inleda en utredning alternativt kopplas till pågående utredning.

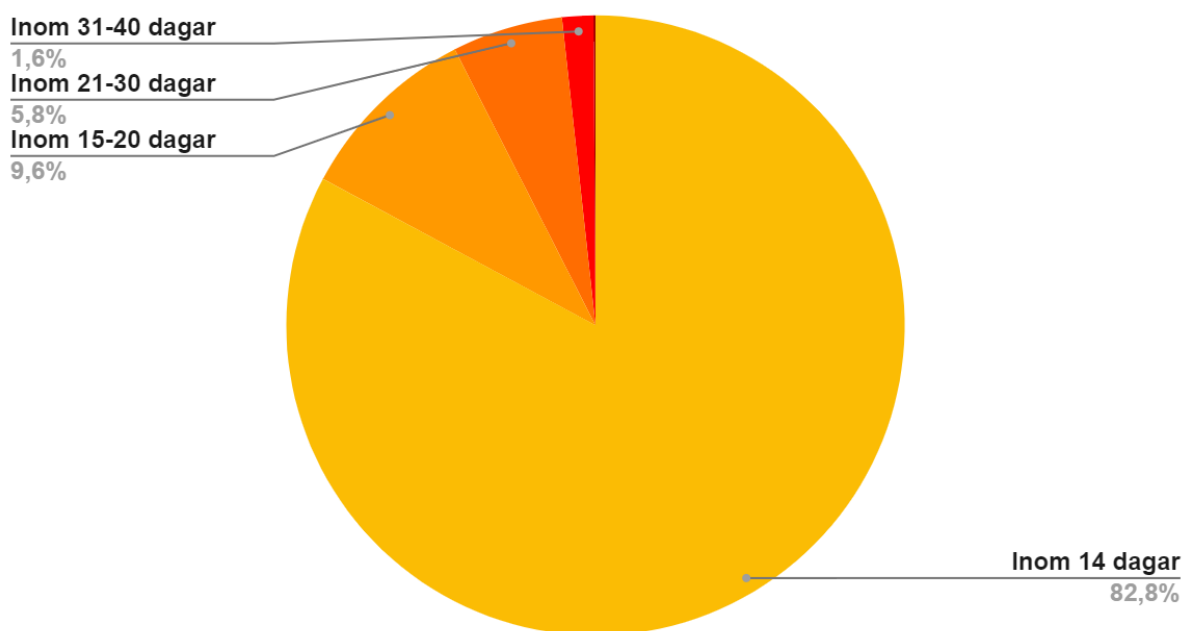
Enligt den granskning vi genomfört av redovisat verksamhetsdata så har totalt 859 beslut om att *inte inleda* en utredning alternativt kopplas till pågående utredning fattats inom 14 dagar från det att anmälan inkom och 178 beslut har dröjt mer än 14 dagar. Resultatet innebär att i 82,8 procent av de inkomna orosanmälningarna har beslut om att *inte inleda* en utredning eller koppla till pågående utredning fattats inom den lagstadgade tiden om 14 dagar. För de inkomna orosanmälningarna där beslut om att



*inte inleda* en utredning inte har fattats inom den lagstadgade tiden varierar tid för beslut om att inleda/inte inleda utredning mellan 15-56 dagar.

Cirkeldiagrammet nedan visar andel beslut på att inte inleda utredning eller beslut på att koppla till pågående utredning som är fattade inom eller utom den lagstadgade tiden på 14 dagar, för inkomna ärenden under perioden april 2022-mars 2023. 82,8 procent av besluten är fattade inom lagstadgad tid, vilket innebär att cirka en femtedel av besluten fattas utanför den lagstadgade tiden.

**Beslut om att inte inleda utredning fattade inom respektive utom 14 dagar, 2022-04-01 till 2023-03-31**



*Diagram 1: Beslut om att inte inleda utredning fattade inom respektive utom 14 dagar, under perioden 2022-04-01 till 2023-03-31.*

Vid intervju framgår att tiden för förhandsbedömningar påverkas av praktiska hinder som att en familj uteblir från ett bokat besök samt att postgången är begränsad vilket innebär att det tar tid för en kallelse med en ny tid att komma fram. Mottagningen har i november 2023 börjat skicka digitala kallelser till möten för att förkorta handläggningstiden. Verksamheten har noterat att det funnits brister i att klara utredningstider inom utsatt tid varför resurser omfördelats från mottagningsgruppen till utredningsverksamheten. Vid intervju framgår att åtgärder nu vidtagits genom att tillsätta den tjänst på mottagningsgruppen som förflyttats till utredningsverksamheten, vilket innebär att mottagningsgruppen blir fulltalig till antalet. Förstärkningen på mottagningen innebär att mottagningsgruppen inte längre behöver omfördela sina resurser för att stötta utredningsverksamheten.

## *Bedömning*

*Säkerställer socialnämnden att beslut om att inleda eller inte inleda utredning fattas inom lagstadgade tidsgränser?*

### **Delvis.**

Vi noterar att det föreligger bristande möjligheter att genom data bedöma tiden för förhandsbedömningar i nästan 35 procent av ärendena och att tiden för förhandsbedömningar överskrider 14 dagar i mer än 17 procent av ärendena. Vi bedömer dock att det föreligger praktiska hinder för att det i alla avseenden ska vara möjligt att hålla tiden om 14 dagar då den enskilde kan utebli från besök och begränsad postgång fördröjer flödet. Vår bedömning är att bristerna uppmärksammas och att åtgärder vidtagits. Nämnden bör följa att vidtagna åtgärder ger önskad effekt.

## **Utredningstider**

*Revisionsfråga 3: Säkerställer socialnämnden att utredningar genomförs inom lagstadgade tidsgränser?*

Enligt 11 kap. 2 § socialtjänstlagen ska utredningar som rör barn bedrivas skyndsamt och vara slutförda senast inom fyra månader. I det här kapitlet har vi tittat närmare på utredningstider och om nämnden säkerställt att utredningar avslutas inom lagstadgad tid. Enligt socialtjänstlagen kan nämnden, om särskilda skäl föreligger, besluta att förlänga utredningen för viss tid. Vi kommer i nästa kapitel titta på om ett sådant beslut fattats i de ärenden där utredningstiden överskridit 4 månader. Det är dock viktigt att ha med sig att det faktum att en utredning pågår mer än fyra månader inte per automatik innebär att kommunen bryter mot lagen. Vad som anses vara skäl för förlängning av utredningstiden är dock begränsat och exempelvis kan inte personalbrist åberopas som ett sådant skäl. Antalet utredningar där det föreligger synnerliga skäl för förlängd utredningstid bör således vara begränsat. Med det som utgångspunkt så kan vi anta att de flesta utredningar där utredningstiden överskrida saknar sådana skäl och därmed inte håller sig till de bestämmelser som gäller.

## *lakttagelser*

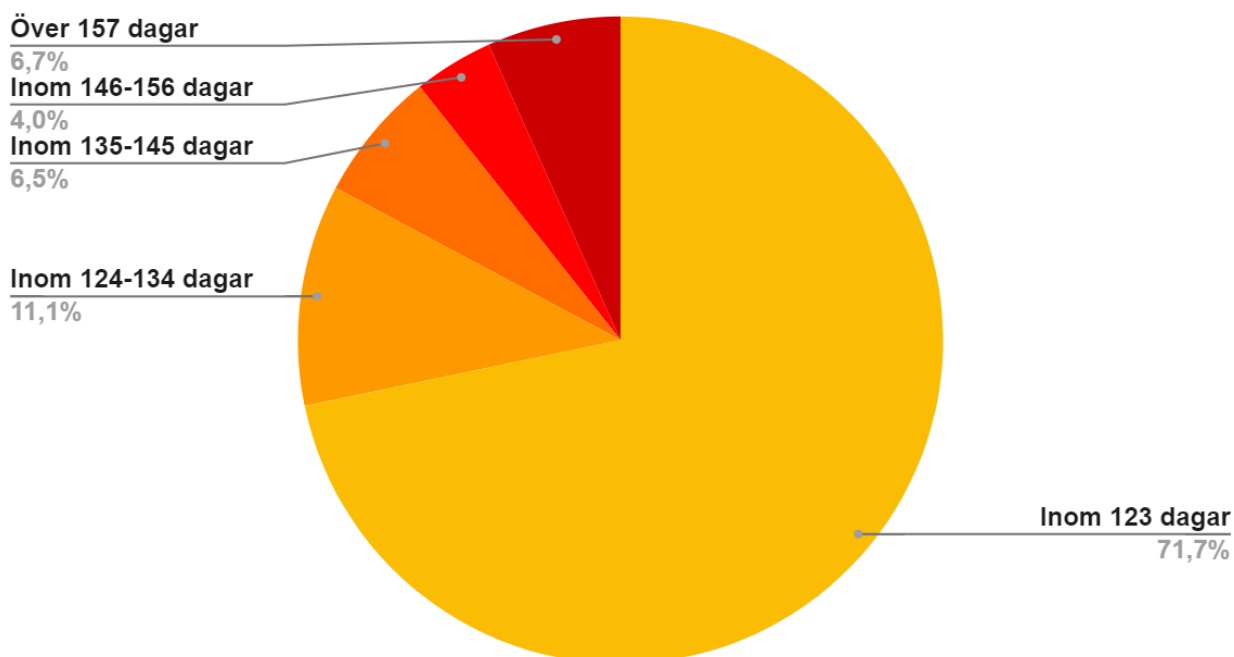
I nämndens delegationsordning regleras vilken funktion som har rätt att fatta vilken typ av beslut. Socialnämnden har i sin delegationsordning gett socialsekreterare rätt att fatta beslut om att inleda utredning när det gäller barn och unga.

Av socialnämndens verksamhetsstatistik rörande handläggningen av inkomna anmälningar och ansökningar om barn som far illa framgår att det under perioden 2022-04-01 till 2023-03-30 har inletts 552 utredningar av barn. Detta har skett utifrån inkomna orosanmälningar eller egna ansökningar om stöd och hjälp från socialtjänsten.

Av verksamhetsstatistiken framgår att 156 utredningar (28,3 procent) inte avslutats inom 123 dagar (4 månader), vilket betyder att tre av tio utredningar pågår i mer än 123 dagar. Den genomsnittliga utredningstiden för perioden uppgår till 99 dagar. Cirkeldiagrammet nedan visar det summerade utfallet för hur många procent av utredningarna som avslutats inom respektive efter 4 månader, under samma period som ovan dvs. april 2022-mars 2023. Av de ärenden som pågår längre än fyra månader så

ser vi att 60 procent av dem är slutförda inom tre veckor, medan resterande 40 procent kräver mer tid för att färdigställas.

Andel av avslutade utredningar som avslutats inom och utom 123 dagar under perioden april 2022-mars 2023



Vid intervju framgår att gruppleddare har regelbundna möten med handläggarna i respektive utredningsgrupp för att följa upp utredningstiderna för respektive handläggares utredningar. I rollen som gruppleddare ingår att säkerställa att det är en rättssäker handläggning och att stötta socialsekreterare att göra det jobbet. De intervjuade har sett att det skett en tredubbling av antalet anmälningar per år om de jämför med hur det såg ut för några år sedan, vilket även innebär ett större antal pågående utredningar. Vid intervju framgår att det finns organisatoriska orsaker till att en stor andel utredningar avslutas 1-10 dagar sent och det beror på att förvaltningens administration avslutar ärenden och ärenden kan bli liggande utan åtgärd flera dagar innan de avslutas.

### *Bedömning*

*Säkerställer socialnämnden att utredningar genomförs inom lagstadgade tidsgränser?*

### **Delvis.**

Vår bedömning är att det finns brister vad gäller förmågan att slutföra utredningar inom lagstadgade tidsgränser. För den period data har granskats överskreds utredningstiden i tre av tio ärenden.

Vår bedömning är dock att verksamheten genom rutiner kring uppföljning av utredningstider har ett arbetssätt som innebär att de löpande följer upp situationen och vidtar åtgärder för att utredningar ska kunna avslutas inom satta tidsgränser. De

åtgärder som hittills vidtagits har inte varit tillräckliga för att hantera alla utredningar i enlighet med lagen vilket innebär att arbetet behöver fortgå.

### **Beslut om förlängning av utredningstid**

*Revisionsfråga 4: Säkerställer socialnämnden att det, av behörig beslutsfattare, fattas beslut avseende förlängning av utredningstid i de fall då denna överstiger lagstadgade tidsgränser?*

Så som framgår i föregående revisionsfråga har nämnden att slutföra en utredning gällande barn och unga inom fyra månader. I 11 kap. 2 § socialtjänstlagen anges dock att om särskilda skäl finns får nämnden besluta att förlänga utredningen för viss tid. I Socialstyrelsens handbok Utreda barn och unga framgår att beslutet om förlängning ska vara avgränsat i tid och att det ej får gälla tills vidare. Vidare framgår av förarbetena att en förlängning kan bli aktuell till exempel om en barnpsykiatrisk utredning eller polisutredning i ett fall av övergrepp mot barn inte kan slutföras inom den föreskrivna tiden och om dessa handlingar är viktiga för socialnämndens beslut. Organisatoriska skäl, arbetsanhopning eller bristande resurser för hantering av anmälningar är, enligt förarbetena, inte skäl till förlängd tid.

### *lakttagelser*

I socialnämndens delegationsordning framgår att ett beslut enligt 11 kap. 2 § 3 st. SoL avseende förlängning av utredningstid får fattas av gruppledare. Det framgår inte om beslut om förlängning ska redovisas till nämnden. För att verifiera om nämndens delegationsordning efterlevs har vi därför inhämtat ett stickprov på dokumentationen som rör förlängningsbeslut. Ett beslut har inkommit, vilket beskrivs vara det enda förlängningsbeslutet som är fattat. I beslutet framgår att beslutsfattare varit gruppledare, vilket är i enlighet med gällande delegationsordning.

### *Bedömning*

*Säkerställer socialnämnden att det, av behörig beslutsfattare, fattas beslut avseende förlängning av utredningstid i de fall då denna överstiger lagstadgade tidsgränser?*

**Ja.**

Vår bedömning är att beslut om förlängning av utredningstid har skett i enlighet med gällande delegationsordning. Detta har dock varit ytterst sällsynt då det inte anses föreligga synnerliga skäl för förlängning.

### **Intern kontroll avseende utredningstider**

*Revisionsfråga 5: Säkerställer socialnämnden en tillfredsställande intern kontroll avseende utredningstider avseende barn- och ungaärenden?*

Nämnden har i enlighet med 6 kap. 6 § kommunallagen ett ansvar att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande bestämmelser och att den interna kontrollen är tillräcklig.

## *lakttagelser*

I socialnämndens verksamhetsplan för 2023 har nämnden brutit ned det kommunövergripande inriktningsmålet "Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service" i nämndsmålet "Socialnämnden ska vara tillgänglig och utredningar, beslut och verkställighet ska ske inom skälig tid". En av resultatindikatorerna som används för att måla måluppfyllelse är följande:

- Barnavårdsutredningarna ska vara avslutade inom fyra månader. Andelen som överstigit utredningstiden ska mätas i procent. Mål för år 2023 är 0 procent.

I verksamhetsplan beskriver nämnden att för att få en effektiv verksamhet måste värdet av nämndens insatser beskrivas och om möjligt uppskattas på olika sätt. För att göra det har nämnden ett antal strategiska nyckeltal för ekonomi, kvalitet och volym. För barnavårdsärenden följer nämnden följande nyckeltal:

- Antal förhandsbedömningar, helår. Budget 2023: 2 288
- Öppnade utredningar. Budget 2023: 517
- Antal öppnade insatser. Budget 2023: 233
- Utredningar unika barn/unga. Budget 2023: 453
- Andel barn/unga i kommunen.

Under avsnitt Framåtblick i verksamhetsplan beskriver nämnden att orosanmälningar om barn som far illa har tidigare ökat i kommunen, men är ungefär i samma nivå som föregående år. Däremot har antalet utredningar ökat. Antalet orosanmälningar motsvarar nästan en femtedel av åldersgruppen 0-19 år.

I nämndens delårsrapport per augusti 2023 framgår att målet att hålla utredningstider har uppnåtts delvis. Effektivisering av handlägningsprocessen och utökat stöd för handläggare har lett till förbättrat resultat. Vidare beskriver nämnden att måluppfyllelse påverkas av högre krav på barnrättsperspektivet samt ökat antal ärenden inom barn och ungdom. Vidare beskriver nämnden att för att uppnå målet i sin helhet finns det behov av resursförstärkning för hantering av barn- och ungdomsärenden.

Från nämndens verksamhetsberättelse 2022 framgår att under 2022 har förvaltningen tagit emot 2 196 anmälningar avseende barn och unga, 0-20 år, vilket är något fler än föregående år. Jämfört med föregående år har fler utredningar genomförts och även lett till insatser. Förvaltningen försöker hantera den ökade ärendemängden inom befintlig organisation. Vidare framgår att mellan 8 till 32 utredningar per månad har varit försenade. Om det finns särskilda skäl får nämnden fatta beslut om att förlänga utredningstiden med två månader, inga sådana beslut finns avseende de försenade utredningarna. Vidare framgår att de åtgärder som vidtagits för att komma till rätta med utredningstiderna har lett till att färre utredningar har varit försenade under andra halvåret 2022.

För nämndsmålet "Socialnämnden ska vara tillgänglig och utredningar, beslut och verkställighet ska ske inom skälig tid" redovisas utfallet för resultatindikatorn

“Barnavårdsutredningarna ska vara avslutade inom fyra månader. Andelen som överstigit utredningstiden ska mätas i %. Andel utredningar som överstigit utredningstiden på fyra månader under år 2022 uppgår till 43 %.

Genom protokollsgranskning för perioden oktober 2022 till oktober 2023 kan vi se att nämnden har vid följande tillfällen, under den stående punkten Förvaltningen informerar, fått information som rör granskningsområdet

- 2023-02-23: Utredning av händelse enligt lex Sarah avseende orosanmälan som placerades i fel postfack.
- 2023-03-20: Verksamhetschefen för Socialjouren nordost informerar om Socialjourens verksamhetsområde. Av protokollet framgår att en gemensam socialjour ger en ökad rättssäkerhet avseende det akuta arbetet som finns inom Socialtjänstens ansvarsområde vad avser risk och skyddsbedömningar vid akuta situationer där barn/ungdomar riskerar fara illa, missbruk samt våld i nära relationer. Vidare innebär socialjouren en ökad service gällande råd och stöd till invånarna i de aktuella kommunerna samt en viktig samarbetspart för polis, sjukvård m fl.
- 2023-08-31: Socialdirektören informerar om hur sommaren varit i verksamheten, där det framgår att det har varit en lugn sommar men det har dock varit mycket orosanmälningar och en omfördelning av resurser pågår inom enheten för barn och ungas mottagningsenhet som hanterar anmälningarna.

### *Bedömning*

*Säkerställer socialnämnden en tillfredsställande intern kontroll avseende utredningstider avseende barn- och ungaärenden?*

### **Delvis.**

Bedömningen baseras på att nämnden får en rapportering kopplat till satta mål och resultatindikatorer som rör utredningstider. Nämnden erhåller också information avseende bland annat inflödet av ärenden. Vår bedömning är därav att rapporteringen till nämnden i stora delar är tillfredsställande men finner inte någon uppföljning av handläggningstider kopplat till skyddsbedömningar och förhandsbedömningar.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Österåkers kommun genomfört en granskning av utredningstider inom barn- och ungdomsvården. Granskningens syfte har varit att bedöma om socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig handläggning av utredningar, med avseende på utredningstider.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden *inte helt* säkerställer en ändamålsenlig handläggning av utredningar, med avseende på utredningstider.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till socialnämnden:

- Att säkerställa att data för förhandsbedömningar går att följa för samtliga anmälningar
- Att säkerställa att utredningar genomförs inom lagstadgad tidsgräns
- Att ta del av regelbunden uppföljning avseende tider för förhandsbedömning och skyddsbedömningar

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning
1. Säkerställer socialnämnden att skyddsbedömning genomförs och dokumenteras?	<b>Ja</b> Vår bedömning är att det finns dokumenterade rutiner som utgör ett stöd i arbetet med genomförande av skyddsbedömningar och som syftar till att säkerställa att dokumentation sker i enlighet med gällande krav. I sammanhanget vill vi poängtera att vår aktgranskning är avgränsad till totalt tio ärenden, vilket innebär att vi inte kan uttala oss om den totala populationen. Vår bedömning är dock att samtliga granskade ärenden har hanterats i enlighet med gällande lagstiftning och kommunens rutiner avseende skyddsbedömning.
2. Säkerställer socialnämnden att beslut om att inleda eller inte inleda utredning fattas inom lagstadgade tidsgränser?	<b>Delvis</b> Vi noterar att det föreligger bristande möjligheter att genom data bedöma tiden för förhandsbedömningar i nästan 35 procent av ärendena och att tiden för förhandsbedömningar överskrider 14 dagar i mer än 17 procent av ärendena. Vi bedömer dock att det föreligger praktiska hinder för att det i alla avseenden ska vara möjligt att hålla tiden om 14 dagar då den enskilde kan utebli från besök och begränsad postgång fördröjer flödet. Vår bedömning är att bristerna uppmärksammas och att åtgärder vidtagits. Nämnden bör följa att vidtagna åtgärder ger önskad effekt.



---

3. Säkerställer socialnämnden att utredningar genomförs inom lagstadgade tidsgränser?

**Delvis**

Vår bedömning är att det finns brister vad gäller förmågan att slutföra utredningar inom lagstadgade tidsgränser. För den period data har granskats överskreds utredningstiden i tre av tio ärenden.

Vår bedömning är dock att verksamheten genom rutiner kring uppföljning av utredningstider har ett arbetssätt som innebär att de löpande följer upp situationen och vidtar åtgärder för att utredningar ska kunna avslutas inom satta tidsgränser. De åtgärder som hittills vidtagits har inte varit tillräckliga för att hantera alla utredningar i enlighet med lagen vilket innebär att arbetet behöver fortgå.



---

4. Säkerställer socialnämnden att det, av behörig beslutsfattare, fattas beslut avseende förlängning av utredningstid i de fall då denna överstiger lagstadgade tidsgränser?

**Ja**

Vår bedömning är att beslut om förlängning av utredningstid har skett i enlighet med gällande delegationsordning. Detta har dock varit ytterst sällsynt då det inte anses föreligga synnerliga skäl för förlängning.



---

5. Säkerställer socialnämnden en tillfredsställande intern kontroll avseende utredningstider avseende barn- och ungaärenden?

**Delvis**

Bedömningen baseras på att nämnden får en rapportering kopplat till satta mål och resultatindikatorer som rör utredningstider. Nämnden erhåller också information avseende bland annat inflödet av ärenden. Vår bedömning är därav att rapporteringen till nämnden i stora delar är tillfredsställande men finner inte någon uppföljning av handläggningstider kopplat till skyddsbedömningar och förhandsbedömningar.



---

2023-12-19

Henrik Fagerlind

Karin Magnusson

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Österåkers kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2023-03-21. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.