



ÖREBRO

ÖREBRO KOMMUN
Stadsrevisionen

2021-06-03

Till
Socialnämnden, förskolenämnden, grundskolenämnden
och gymnasienämnden för yttrande.
Kommunfullmäktiges presidium för kännedom

Revisionsrapport ” Psykisk arbetet med orosanmälningar gällande barn och unga”

PwC har på uppdrag av Örebro kommuns förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av kommunens arbete med orosanmälningar gällande barn och unga. Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämndens, förskolenämndens, grundskolenämndens och gymnasienämndens styrning av arbetet med orosanmälningar är ändamålsenligt.

Vår samlade revisionella bedömning är att socialnämndens, förskolenämndens, grundskolenämndens och gymnasienämndens styrning av arbetet med orosanmälningar inte helt är ändamålsenligt.

Revisionsfråga	Kommentar	
Revisionsfråga 1: Är social-tjänstens organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar tydliggjort och dokumenterat?	Uppfylld Ansvaret för mottagande och hantering av orosanmälningar är tydliggjort i och med att Mottagningsgruppen tar emot samtliga anmälningar och fördelar ärende till aktuell instans. Processen för orosanmälningar inom socialtjänsten finns dokumenterad och att det är tydligt för representanter från förskola, grundskola och gymnasieskola att information om orosmälan finns på kommunens intranät.	
Revisionsfråga 2: Finns rutiner avseende samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola när misstanke finns om att ett barn/ungdom far illa?	Delvis uppfylld Vi konstaterar att det finns möjlighet till samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola inför och i samband med orosmälan i form av bland annat mottagningstelefonen. Kommunens e-tjänst för orosmälan innehåller rutin att socialtjänsten ska höra av sig med återkoppling om utredning in-	



ÖREBRO

ÖREBRO KOMMUN
Stadsrevisionen

2021-06-03

leds/inte inleds, men att detta upplevs brista i vissa fall. Det saknas dokumenterade rutiner för hur strukturen för samverkan ska se ut vid individärenden och att formerna för samverkan i individärenden upplevs personberoende.

Revisionsfråga 3: Säkerställs att ansvaret för orosanmälan fullföljs inom förskola och skola?

Delvis uppfyllt

Det finnas rutiner på förskole-, grundskole- och gymnasieskoleenheterna för att göra orosanmälningar. Det finns arbetssätt för att nå ut med information om gällande rutiner. Vår bedömning är dock att granskningen inte påvisar att det finns system för att säkerställa att samtlig personal tagit del av rutinen för orosanmälan.



Revisionsfråga 4: Finns rutiner som innebär att den anmälningspliktige får ett relevant stöd?

Uppfylld

Det finns exempelvis stödstrukturer på enhetsnivå och tillgång till stöd via socialtjänstens mottagningstelefon. Vi konstaterar dock att strukturerna skiljer sig mellan olika verksamheter.



Revisionsfråga 5: Säkerställer socialnämndens hantering av orosanmälningar enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation?

Uppfylld

Aktgranskningen och uppgifter som inkommit vid faktaavstämning visar att granskade orosanmälningar hanteras enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation.





ÖREBRO

ÖREBRO KOMMUN
Stadsrevisionen

2021-06-03

Revisionsfråga 6: Sker en återrapportering till granskade nämnder gällande hanteringen av orosanmälningar?

Delvis uppfyllt

Förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden inte behandlat ärenden rörande arbetet med orosanmälningar under det senaste året. Det sker heller inte någon uppföljning inom förskolan och skolans verksamheter avseende detta. Vi konstaterar att socialnämnden berört orosanmälningar som muntligt ärende under det senaste året.

Vår bedömning är att uppföljningar i högre grad skulle kunna ske inom områden som skolan och socialtjänsten ser som prioriterade.



Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden:

- Se över övergripande rutiner för praktiskt förfarande avseende orosanmälningar på förskole-, grundskole- och gymnasieskoleenheter för att säkerställa att enheterna arbetar på avsett sätt.
- Se över övergripande rutiner för utbildning och stöd avseende anmälningsplikten så att den anmälningspliktige får likvärdig utbildning och stöd oavsett enhet.


Till socialnämnden:

- Säkerställ att rutinen för återkoppling vid anmälan efterlevs även när anmälan hanteras av annan än mottagningsgruppen.

Till socialnämnden, förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden:

- Överväga att statistik avseende orosanmälningar från socialtjänsten delges ledningsgrupp inom förskola, grundskola respektive gymnasieskola för att möjliggöra uppföljning och analys samt identifiera eventuella behov av exempelvis utbildningsinsatser på enhetsnivå.

Vi emotser granskade nämnders yttrande över denna skrivelse och bilagd rapport med förslag till åtgärder samt tidplan senast 2021-10-28.


Lena Jansson
ordförande


Gunvor Lindkvist
revisor

Arbetet med oro- sanmälningar gäl- lande barn och unga

Örebro kommun
Juni 2021

Karin Magnusson
Elinore Fahlgren
Ellen Röllgårdh

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	5
Bakgrund	5
Syfte och revisionsfrågor	5
Avgränsning	6
Metod	6
Iakttagelser och bedömningar	7
Organisation och ansvarsfördelning	7
Rutiner för samverkan	9
Efterlevnad av ansvar för orosanmälan och stöd till anmälningspliktig	10
Hantering av orosanmälningar enligt Socialtjänstlagen & Socialstyrelsens föreskrifter	12
Aktgranskning	12
Återrapportering till nämnderna	13
Revisionell bedömning	15
Rekommendationer	16

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av Örebro kommuns förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av kommunens arbete med orosanmälningar gällande barn och unga. Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämndens, förskolenämndens, grundskolenämndens och gymnasienämndens styrning av arbetet med orosanmälningar är ändamålsenligt.

Vår samlade revisionella bedömning är att socialnämndens, förskolenämndens, grundskolenämndens och gymnasienämndens styrning av arbetet med orosanmälningar inte helt är ändamålsenligt.

Revisionsfråga 1: Är socialtjänstens organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar tydliggjort och dokumenterat?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är uppfylld. Vi konstaterar att ansvaret för mottagande och hantering av orosanmälningar är tydliggjort i och med att Mottagningsgruppen tar emot samtliga anmälningar och fördelar ärende till aktuell instans. Vi konstaterar att processen för orosanmälningar inom socialtjänsten finns dokumenterad och att det är tydligt för representanter från förskola, grundskola och gymnasieskola att information om orosanmälan finns på kommunens intranät. Anmälningsförfarandet via e-tjänst är uppskattat både från förskolans/skolans och socialtjänstens håll.

Revisionsfråga 2: Finns rutiner avseende samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola när misstanke finns om att ett barn/ungdom far illa?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är delvis uppfylld. Vi konstaterar att det finns möjlighet till samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola inför och i samband med orosanmälan i form av bland annat mottagningstelefonen. Vi konstaterar att kommunens e-tjänst för orosanmälan innehåller rutin att socialtjänsten ska höra av sig med återkoppling om utredning inleds/inte inleds, men att detta upplevs brista i vissa fall. Vi konstaterar att det saknas dokumenterade rutiner för hur strukturen för samverkan ska se ut vid individärenden och att formerna för samverkan i individärenden upplevs personberoende. Vi konstaterar vidare att förskola/skola i och med pandemins restriktioner inte bjuds inte till samverkansmöte efter att orosanmälan inkommit men att utökad samverkan mellan förvaltningen förskola och skola samt socialtjänsten kommit till stånd till följd av pandemin.

Revisionsfråga 3: Säkerställs att ansvaret för orosanmälan fullföljs inom förskola och skola?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är delvis uppfylld. Vi konstaterar att det finnas rutiner på förskole-, grundskole- och gymnasieskoleenheterna för att göra orosanmälningar. Det finns arbetssätt för att nå ut med information om gällande rutiner exempelvis genom MR-frukost och socialtjänstens besök på förskolor- och skolor. Vår bedömning är dock att granskningen inte påvisar att det finns system för att säkerställa att samtlig personal tagit del av rutinen för orosanmälan. Vi noterar att verksamheten själv ser behov av att förtydliga rutinerna så att förskole- och skolenheter håller informationen om orosanmälningar aktuell på ett likvärdigt sätt.

Revisionsfråga 4: Finns rutiner som innebär att den anmälningspliktige får ett relevant stöd?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är uppfylld. Vi konstaterar att det exempelvis finns stödstrukturer på enhetsnivå och tillgång till stöd via socialtjänstens mottagningstelefon. Vi konstaterar dock att strukturerna skiljer sig mellan olika verksamheter och att det saknas övergripande rutiner för att säkerställa att ett likvärdigt stöd och utbildning ges till den anmälningspliktige.

Revisionsfråga 5: Säkerställer socialnämndens hantering av orosanmälningar enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är uppfylld. Aktgranskningen och uppgifter som inkommit vid faktaavstämning visar att granskade orosanmälningar hanteras enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation.

Revisionsfråga 6: Sker en återrapportering till granskade nämnder gällande hanteringen av orosanmälningar?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är delvis uppfylld. Vi konstaterar att förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden inte behandlat ärenden rörande arbetet med orosanmälningar under det senaste året. Det sker heller inte någon uppföljning inom förskolan och skolans verksamheter avseende detta. Vi konstaterar att socialnämnden berört orosanmälningar som muntligt ärende under det senaste året. Mottagningsgruppen följer internt upp delar av sin statistik gällande orosanmälningar. Vilka analyser som gjorts utifrån genomförd uppföljning går inte att verifiera. Vår bedömning är att uppföljningar i högre grad skulle kunna ske inom områden som skolan och socialtjänsten ser som prioriterade. Exempelvis förekomsten av gjorda återkopplingar i ärenden där förskola/skolan lämnat orosanmälningar.

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden:

- Se över övergripande rutiner för praktiskt förfarande avseende orosanmälningar på förskole-, grundskole- och gymnasieskoleenheter för att säkerställa att enheterna arbetar på avsett sätt.
- Se över övergripande rutiner för utbildning och stöd avseende anmälningsplikten så att den anmälningspliktige får likvärdig utbildning och stöd oavsett enhet.

Till socialnämnden:

- Säkerställ att rutinen för återkoppling vid anmälan efterlevs även när anmälan hantearas av annan än mottagningsgruppen.

Till socialnämnden, förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden:

- Överväga att statistik avseende orosanmälningar från socialtjänsten delges ledningsgrupp inom förskola, grundskola respektive gymnasieskola för att möjliggöra uppföljning och analys samt identifiera eventuella behov av exempelvis utbildningsinsatser på enhetsnivå.

Inledning

Bakgrund

Varje barn har en grundläggande rättighet att få omvårdnad och växa upp under trygga förhållanden. Samhället har en roll att, vid behov, ge föräldrar stöd och att förebygga mera ingripande insatser. Socialtjänsten har ett särskilt ansvar för de barn som lever i utsatthet, vilket kan handla om att vårdnadshavare brister i sin förmåga att ge tillräcklig trygghet och omvårdnad, missbruks- eller beroendeproblematik, psykisk ohälsa eller svårigheter när en förälder oväntat eller hastigt avlider.

Det är av stor vikt att socialtjänsten får kännedom om de barn som har behov av stöd och insatser. Ett sätt att säkerställa detta är genom anmälningar. Alla som arbetar inom skola, polis, hälso- och sjukvård är skyldiga enligt lag att anmäla om det finns misstanke om att ett barn upp till 18 år far illa eller riskerar att fara illa.

Det är även av stor vikt att det finns rutiner för att fullfölja ansvaret att göra orosanmälan. Dessa bör även omfatta stöd till personalen, visa socialtjänstens ansvar vid hantering av anmälningar samt möjligheter till återkoppling och samverkan.

Socialtjänsten handläggning av anmälningar är reglerad i lag, förordning och rekommendationer. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har i sin tillsyn (2019) konstaterat brister i hanteringen, vilket berör behov av omedelbart skydd, bedömning av om utredning ska inledas, att utredningen ska genomföras skyndsamt samt rörande barn och ungas delaktighet och inflytande i handläggningen. Uppföljningar påvisar utmaningar hos personal inom förskola och skola att efterleva ansvaret att lämna orosanmälningar.

Kommunens revisorer har i sin riskanalys bedömt att det finns skäl att genomföra granskningen.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om nämndernas styrning av arbetet med orosanmälningar är ändamålsenligt. I granskningen ska följande frågor besvaras:

1. Är socialtjänstens organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar tydliggjort och dokumenterat?
2. Finns rutiner avseende samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola när misstanke finns om att ett barn/ungdom far illa?
3. Säkerställs att ansvaret för orosanmälan fullföljs inom förskola och skola?
4. Finns rutiner som innebär att den anmälningspliktige får ett relevant stöd?
5. Säkerställer socialnämndens hantering av orosanmälningar enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation?
6. Sker en återrapportering till granskade nämnder gällande hanteringen av orosanmälningar?

Revisionskriterier

Revisionskriterierna utgörs av lagar, föreskrifter, regelverk, fullmäktigebeslut etc. och utgör underlag till de bedömningsgrunder som uttrycks i revisionsfrågorna. I denna granskning är dessa:

- Socialtjänstlagen 14 kap 1 §
- Socialstyrelsens föfattningssamling 2014:5, 2014:6

- Skollagen 29 kap 13 §

Avgränsning

Granskningen avser socialnämnden, förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden. Den berör ansvaret för barn och unga mellan 1 - 18 år.

Metod

Granskningen har genomförts genom att ta del av dokumenterad styrning och uppföljning relevant för granskningen.

Intervjuer har därtill genomförts med:

- Förvaltningsledning förskola och grundskola
- Förvaltningsledning gymnasiet
- Rektorer från grundskolan
- Rektorer från förskolan
- Rektorer från gymnasiet
- Representanter från elevhälsan förskola/grundskola
- Representanter från elevhälsan gymnasiet
- Socialsekreterare mottagningsgruppen
- Enhetschef och gruppleddare Mottagning och socialjour
- Enhetschefer och gruppleddare för Förebyggande enheten, utredning ungdom och socialkontor Vivalla

Totalt har tio intervjuer hållits. Samtliga intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Som en del av granskningen har aktgranskning genomförts med fokus på den initiala hanteringen av orosanmälningar, det vill säga processen fram till beslut om att inleda/inte inleda utredning. Aktgranskningen har omfattats av de senaste fem orosanmälningarna 2021 där beslut tagits om att inleda utredning och de senaste fem orosanmälningarna 2021 där beslut tagits om att inte inleda utredning. Fem av de granskade anmälningarna rör barn/unga som tidigare varit aktuella för utredning eller insatser via socialtjänsten. Förutom efterlevande av tidsgränser inriktas granskningen mot att skyddsbedömningar görs i enlighet med Socialtjänstlagen.

Iakttagelser och bedömningar

Organisation och ansvarsfördelning

Iakttagelser

Av organisationsschema för socialnämnden framkommer att socialnämndens verksamheter finns inom två förvaltningar. Förvaltningen för sociala insatser ansvarar för eget utförande inom individ- och familjeomsorg. Hos Kommunstyrelseförvaltningen finns två verksamheter, Verksamheten för stödjande och förebyggande arbetet samt Myndighetsverksamheten för individ- och familjeomsorg. Myndighetsverksamheten är indelad i sex enheter:

- Familjehem och familjerätt
- Mottagning och socialjour
- Socialkontor Vivalla
- Utredning barn
- Utredning ungdom
- Utredning vuxna

I intervjuer beskrivs att enheten Mottagning och socialjour omfattar Mottagningsgruppen vilket är den instans som tar emot anmälningar och ansökningar avseende barn, unga och vuxna i kommunen. Samtliga orosanmälningar inkommer till socialtjänsten via Mottagningsgruppens administratörer. Administratör för sedan in orosanmälan i ärendehanteringssystemet. I de fall det rör sig om en ny individ som inte har en tidigare utredning från socialtjänsten, ansvarar Mottagningsgruppens socialsekreterare för att genomföra skydds- och förhandsbedömning. Därefter tar handläggare på utredningsenhet vid och genomför utredning. Om barnet/ungdomen är folkbokförd i Vivalla hamnar ärendet hos Socialkontor Vivalla, annars hos Utredning barn eller Utredning ungdom beroende på ålder. I de fall orosanmälan inkommer i pågående ärenden, eller gäller syskon till individer som har ett pågående ärende, är det redan inkopplad handläggare på utredningsenhet som gör skydds- och förhandsbedömning.

Mottagningsgruppens rutiner finns beskrivna i ärendehanteringssystemet Procapita. Vi har i granskningen tagit del av processkartan för att aktualisera och förhandsbedöma ett ärende. Där framkommer bland annat att assistent vid mottagande av skriftlig anmälan från anmälningspliktig ska skicka tillbaka ett mottagningsbevis. Det finns också beskrivet steg för återkoppling till anmälare.

Av processkartan och intervjuer framkommer att Mottagningsgruppen har satt upp kravet att en socialsekreterare måste ha minst två års erfarenhet av att arbeta med barnärenden för att få göra en skyddsbedömning.

Vidare har vi tagit del av *Lathund för Mottagningsgruppen* där utvecklade instruktioner till hantering av orosanmälningar framgår. Även Socialkontor Vivalla har dokumenterade rutiner för hantering av inkomna orosanmälningar. Dessa är dock inte aktuella vid tillfället för granskningen. Samtliga inkomna orosanmälningar går till Mottagningsgruppen.

Av Lathund för Mottagningsgruppen framkommer att det i huvudsak är socialsekreteraren som har delegation på att inleda eller inte inleda utredning. Beslut om att inte inleda utredning enligt LVM § 7 är delegerat till gruppledare. I intervju beskrivs att om det finns en

akt på individen, dvs att det tidigare förekommit en utredning, så sparas alla nya anmälningar och beslut i akten även om dessa inte leder till ny utredning. Gäller beslut om att ej inleda utredning en individ där akt inte finns sedan tidigare så sparas dessa ärenden ett år i en kronologisk pärm.¹ I intervju beskrivs att socialsekreterare endast har rätt att titta i pärmen om det finns ett tydligt syfte med det, exempelvis om det finns en tidigare anmälan där som socialsekreteraren behöver ta hänsyn till vid förhandsbedömning. När förskola/skola gör en anmälan finns det också möjlighet för dem att i systemet markera en ruta om att tidigare anmälan gjorts för aktuell individ. Detta kan uppmärksamma socialtjänsten på att oro tidigare förekommit även om det inte är möjligt att utläsa i socialtjänstens system.

Vi har i granskningen tagit del av bilder från kommunens intranät där det under rubriken *Orosanmälan* finns beskrivning av anmälningsplikten, information om hur orosanmälan praktiskt kan göras inklusive länk till orosanmälan via e-tjänsten, kontaktuppgifter till Mottagningsgruppen och Socialjouren samt ett avsnitt om vanliga frågor och svar.

Avsnittet om frågor och svar om orosanmälan innehåller bland annat information om skyldighet att anmäla, när anmälan ska ske, vad en anmälan ska innehålla, hur återkoppling från socialtjänsten går till och vilken information som vanligtvis når vårdnadshavare vid en anmälan. På sidan finns också en länk till Socialstyrelsens informationsbroschyr *Till dig som är skyldig att anmäla oror för barn*.

Socialjouren finns för mottagande av akut orosanmälan eller frågor efter kl 15.45 på vardagar och efter kl 14.00 på lördag och söndag. Vid akut oro efter kontorstid och när jouren inte är öppen hänvisas anmälaren till 112 för att få kontakt med socialtjänsten. I intervju uppges att Socialjouren bemannas av särskild personal och att ärenden hanteras enligt samma rutiner som under dagtid. Socialjouren i Örebro är en Länsjour och hanterar ärenden på uppdrag av de andra kommunerna i länet.

I intervjuer med företrädare från förskola, grundskola, gymnasiet och socialtjänsten uppges att det praktiska förfarandet vid orosanmälan är tydligt och välkänt. Det framförs att det är en god kännedom om att informationen finns på kommunens intranät och att det är uppskattat att orosanmälan kan göras via e-tjänst då det uppges underlätta förfarandet från både förskolans/skolans och socialtjänstens håll.

Bedömning

Revisionsfråga 1: Är socialtjänstens organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar tydliggjort och dokumenterat?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**. Vi konstaterar att ansvaret för mottagande och hantering av orosanmälningar är tydliggjort i och med att Mottagningsgruppen tar emot samtliga anmälningar och fördelar ärende till aktuell instans. Vi konstaterar att processen för orosanmälningar inom socialtjänsten finns dokumenterad och att det är tydligt för representanter från förskola, grundskola och gymnasieskola att information om

¹ Om en personakt inte finns måste handlingen diarieföras. I praktiken sker det ofta genom att handlingen sätts i kronologisk ordning i en eller flera diarieförda pärmar. Jfr JO:s beslut den 18 december 1998, dnr 1998-3500

orosanmälan finns på kommunens intranät. Anmälningsförfarandet via e-tjänst är uppskattat både från förskolans/skolans och socialtjänstens håll.

Rutiner för samverkan

lakttagelser

I intervjuer och av bilder från intranätet framkommer att Mottagningsgruppen har en mottagningstelefon dit det går att ringa för samråd och tankar kring ett anonymt ärende och eventuell orosanmälan. Mottagningstelefonen är öppen vardagar mellan 8.30 och 14.00. Därutöver finns Socialjouren att tillgå kvällar och helger. Mottagningstelefonen lyfts i intervjuer fram som en bra och välkänd kanal för samverkan i ett tidigt skede.

I den orosanmälan som förskola/skola gör via e-tjänsten kan anmälaren fylla i önskan om att bli kontaktad för återkoppling avseende om utredning inleds eller inte (i enlighet med SOL Kap 14 § 1b). I intervjuer med representanter från förskola, grundskola och gymnasieskola uppges att den efterfrågade återkopplingen inte alltid görs. Från förskola, grundskola och gymnasiet framförs en generell önskan om utökad samverkan med socialtjänsten i processen kring orosanmälningar. Även på förvaltningsövergripande nivå efterfrågas tydligare samverkansstrukturer gällande arbetet med orosanmälningar. Det framförs att samverkan oftast fungerar bra i individärenden men att det riskerar att bli personbundet då det saknas formella rutiner kring samverkan, till exempel om representanter från skolan ska medverka vid ett första möte med familjen och socialtjänsten när en anmälan har gjorts.

I intervjuer med representanter från socialtjänsten beskrivs att återkoppling om utredning inleds/inte inleds görs i de allra flesta fall när orosanmälan gäller ett nytt ärende och Mottagningsgruppen hanterar förhandsbedömningen. Återkoppling ligger med som ett steg i Mottagningsgruppens rutiner. Däremot beskrivs att processen för återkoppling vid orosanmälningar i redan pågående ärenden inte är lika tydlig.

I intervju med representanter från socialtjänsten framkommer vidare att skolan i regel bjuds in till det första mötet mellan aktuell individ, vårdnadshavare och socialtjänsten, efter att orosanmälan inkommit från skolan. Detta beskrivs gynna samverkan kring utmaningar som ofta yttrar sig i skolan. När anmälan kommer från förskolan så rör det i lägre grad utmaningar för förskolan att hantera barnet i verksamheten utan främst oro för hur barnet har det i hemmet. Förskolan uppges därför inte vara lika givna att bjuda in till ett första möte på socialtjänsten. I intervju beskrivs dock att pandemin och begränsningar i fysiska möten fått till följd att skolan/förskolan inte bjuds in till dessa möten i dagsläget.

Pandemin beskrivs i intervjuer ha fått den positiva effekten att tätare och mer regelbunden samverkan kommit till stånd mellan framför allt verksamhetsutvecklare inom förvaltningen förskola och skola och representanter från socialtjänsten, exempelvis enhetschefer för Socialkontor Vivalla. De veckovisa avstämningarna under pandemin har syftat till att förvaltningarna snabbt ska kunna byta information med varandra om ex. stängning av skola/förskola, förläggning av distansundervisning samt hur socialtjänsten har planerat sitt förebyggande arbete. I dessa avstämningar har de deltagande även kommit att prata om våra naturliga beröringspunkter för samverkan och på så sätt kunnat identifiera områden där de upplever att de behöver förbättra samverkan i anmälningsprocessen mellan skola/förskola och socialtjänst.

I intervjuer lyfts en förhoppning om att denna ökade samverkan på mer övergripande nivå ska utvecklas och bli permanent.

Lokal samverkan mellan förskolor/skolor i Vivalla och Socialkontor Vivalla uppges fungera väl, bland annat på grund av den fysiska närheten mellan rektorer och socialtjänstens personal i samma byggnad.

I intervju framkommer att det pågår ett pilotprojekt kallat TABB (Tillsammans för alla barns bästa), vilket leds av Region Örebro Län och med deltagare från en grundskola upp till åk 3, barn- och ungdomspsykiatri, habiliteringen och socialtjänsten. Projektet bygger på den så kallade Skottlandsmodellen och syftar till att samordna tidiga insatser för barn och unga. Projektet lyfts fram som en möjlig väg till ökad samverkan framöver.

Bedömning

Revisionsfråga 2: Finns rutiner avseende samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola när misstanke finns om att ett barn/ungdom far illa?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis uppfylld**. Vi konstaterar att det finns möjlighet till samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola inför och i samband med orosanmälan i form av bland annat mottagningstelefonen. Vi konstaterar att kommunens e-tjänst för orosanmälan innehåller rutin att socialtjänsten ska höra av sig med återkoppling om utredning inleds/inte inleds, men att detta upplevs brista i vissa fall. Vi konstaterar att det saknas dokumenterade rutiner för hur strukturen för samverkan ska se ut vid individärenden och att formerna för samverkan i individärenden upplevs personberoende. Vi konstaterar vidare att förskola/skola i och med pandemins restriktioner inte bjuds inte till samverkansmöte efter att orosanmälan inkommit men att utökad samverkan mellan förvaltningen förskola och skola samt socialtjänsten kommit till stånd till följd av pandemin.

Efterlevnad av ansvar för orosanmälan och stöd till anmälningspliktig

I nedan avsnitt behandlas revisionsfråga 3 och 4 tillsammans för att svara på om det säkerställs att ansvaret för orosanmälan fullföljs inom förskola och skola och att det finns rutiner som innebär att den anmälningspliktige får ett relevant stöd.

lakttagelser

Som framgår av revisionsfråga 1 finns det på kommunens intranät tillgång till information om orosanmälan och svar på vanliga frågor. Vi har i granskningen även tagit del av *Handlingsplan för orosanmälningar inom Vivalla förskolor*, fastställd 2019-12-20. Handlingsplanen innehåller liknande men mer omfattande information än på hemsidan gällande förfarandet innan, under och efter en orosanmälan utifrån förskolans perspektiv.

Ansvar och organisation kring att administrera orosanmälningar ser enligt uppgift olika ut på de olika förskolorna och skolorna. Många skolkuratorer beskrivs ha ansvar för att stödja och administrera orosanmälningar och inom förskolan är det ofta specialpedagog som hjälper till att formulera anmälan.

I intervjuerna uppges att det på både förskole-/skolenheter och på övergripande nivå är tydligt att den som har oron också ska stå med på anmälan för att det är den personen som kan ge vidare information till socialtjänsten. På flera enheter uppges det dock ha upprättats rutin att det är rektor som står för anmälan då personal känner sig orolig för hur vårdnadshavare ska reagera. På vissa enheter där rektor inte står med på anmälan uppges att rektor ska informeras om att den orosanmälan gjorts medan vissa inte har den rutinen.

Det beskrivs vidare i intervjuerna att det inte finns någon central styrning kring hur rektor på respektive enhet ska påminna/utbilda om anmälningsplikten. Det uppges alltså ske löpande påminnelser på exempelvis APT, minst en gång per läsår och oftare vid behov.

I intervjuer lyfts att det för några år sedan var ett tydligt fokus från förvaltningen förskola och skolas sida kring de praktiska rutinerna för orosanmälningar, men att det nu kan finnas ett behov av att påminna och samordna sig i frågan för att tydliggöra anmälningsplikten och det stöd som finnas att tillgå för den anmälningspliktige.

Rektor, elevhälsa, arbetslaget och ibland verksamhetschef beskrivs vara det viktigaste och mest grundläggande stödet inom förskola och grundskola. I Vivalda uppges även socialpedagoger vara ett stöd. Inom gymnasiet är det främst rektor och elevhälsa som utgör stöd vid orosanmälan. För samtliga kan, i de fall det rör sig om hot, kommunens säkerhetsavdelning kopplas in.

Övrigt stöd som den anmälningspliktige kan ta del av är dels mottagningstelefonen beskriven ovan, och dels när representanter från socialtjänsten besöker förskolor/skolor för att informera om arbetet med orosanmälningar. I intervju framkommer att Mottagningsgruppen har i uppdrag att besöka förskolor, skolor och andra instanser, exempelvis polisen och BVC, för att informera om anmälningsplikten. Besök på förskola och skola sker i de fall rektor efterfrågar det och i mån av tid för Mottagningsgruppen. Det uppges att Mottagningsgruppen inte har möjlighet att åka till alla förskolor och skolor som önskar, men att dessa insatser ofta kan samordnas så att större personalgrupper nås vid ett tillfälle. Senaste året har det till följd av pandemin också varit färre utbildningsinsatser än vanligt.

Det beskrivs vidare att en digital föreläsning har hållits med temat "Din anmälan gör skillnad", inom ramen för konceptet MR-frukost² vilket arrangeras av kommunstyrelseförvaltningen. Föreläsningen har spelats in för att medarbetare ska kunna ta del av den efteråt. Även andra informationsfilmer avseende orosanmälan finns tillgängliga för förskolor och skolor att ta del av.

Bedömning

Revisionsfråga 3: Säkerställs att ansvaret för orosanmälan fullföljs inom förskola och skola?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis uppfylld**. Vi konstaterar att det finnas rutiner på förskole-, grundskole- och gymnasieskoleenheterna för att göra orosanmälningar. Det finns arbetssätt för att nå ut med information om gällande rutiner exempelvis genom MR-frukost och socialtjänstens besök på förskolor- och skolor. Vår bedömning är dock att granskningen inte påvisar att det finns system för att säkerställa att samtlig personal tagit del av rutinen för orosanmälan. Vi noterar att verksamheten själv ser behov av att förtydliga rutinerna så att förskole- och skolenheter håller informationen om orosanmälningar aktuell på ett likvärdigt sätt.

Revisionsfråga 4: Finns rutiner som innebär att den anmälningspliktige får ett relevant stöd?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**. Vi konstaterar att det exempelvis finns stödstrukturer på enhetsnivå och tillgång till stöd via socialtjänstens mottagningstelefon.

² Mänskliga rättigheter-frukost

Vi konstaterar dock att strukturerna skiljer sig mellan olika verksamheter och att det saknas övergripande rutiner för att säkerställa att ett likvärdigt stöd och utbildning ges till den anmälningspliktige.

Hantering av orosanmälningar enligt Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter

När en anmälan enligt Socialtjänstlagens 11 kap 1 § rör barn eller unga ska socialnämnden genast göra en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd. En sådan bedömning ska göras samma dag som anmälan inkommer eller i vissa särskilda fall nästkommande dag och den ska dokumenteras.

Socialnämnden ska utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan, anmälan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden (11 kap. 1 § SoL).

När det gäller en förhandsbedömning av en anmälan gäller särskilda regler för när ett beslut senast ska fattas. En förhandsbedömning ska i normalfallet ta kortare tid än 14 dagar. Om det finns synnerliga skäl kan förhandsbedömningen ta längre tid än 14 dagar.

lakttagelser

Aktgranskning

En aktgranskning har genomförts med fokus på den initiala hanteringen av orosanmälningar, det vill säga processen fram till beslut om att inleda utredning eller ej. Vid granskningen har vi kontrollerat huruvida det finns en dokumenterad bedömning avseende omedelbart skydd samt om förhandsbedömning gjorts inom 14 dagar. Aktgranskningen har omfattat de senaste fem orosanmälningarna 2021 där beslut tagits om att inleda utredning och de senaste fem orosanmälningarna 2021 där beslut tagits om att inte inleda utredning. Fem av de granskade anmälningarna rör barn/unga som tidigare varit aktuella för utredning eller insatser via socialtjänsten.

Av aktgranskningen framkommer underlag som visar att det i åtta av tio fall genomförts en skyddsbedömning samma dag som orosanmälan inkommit till socialtjänsten. I två fall går det inte, genom det underlag vi tagit del, att säkerställa att skyddsbedömning skett. I dessa båda fall har beslut fattats att inleda utredning samma dag som orosanmälan inkommit. Enligt information som inkommit i samband med faktaavstämning av rapport så har skyddsbedömningen dokumenterats i individens journal. Det går i

I samtliga granskade ärenden har förhandsbedömning tagit kortare tid än 14 dagar. Den förhandsbedömning som tog längst tid slutfördes 11 dagar efter att orosanmälan inkommit. I sex av de 10 granskade ärendena slutfördes förhandsbedömningen samma dag och beslut togs om att inleda eller att inte inleda utredning. Av de granskade förhandsbedömningarna går det inte att se någon skillnad på tiden för genomförd förhandsbedömning och om beslutet landat i att inleda eller inte inleda utredning.

Bedömning

Revisionsfråga 5: Säkerställer socialnämndens hantering av orosanmälningar enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation?

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**. Aktgranskningen och uppgifter som inkommit vid faktaavstämning visar att granskade orosanmälningar hanteras enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och

dokumentation. Vår bedömning är dock att det i lathunden kan tydliggöras om skyddsbedömningen, i de ärenden då utredning inleds, ska dokumenteras under särskild rubrik i förhandsbedömning eller i journal.

Återrapportering till nämnderna

I nedanstående avsnitt har vi dels tittat på åtterrapportering till nämnd dels på hur verksamheten själv följer statistik och analyser. Den fråga som särskilt ska besvaras är om åtterrapporteringen sker till granskade nämnder gällande hanteringen av orosanmälningar?

lakttagelser

Protokoll från förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden mellan mars/april 2020 och mars/april 2021 ger ingen information om att arbetet med orosanmälningar varit uppe i nämnd.

Av socialnämndens protokoll april 2020 till och med mars 2021 framkommer att det vid sammanträdet 2020-04-16 och punkt § 50 att förvaltningschefen delger muntlig information om att orosanmälningarna till socialtjänsten inte har ökat. I övrigt framkommer ingen information avseende orosanmälningar i protokoll.

Vi har i granskningen tagit del av ett bildspel som presenterats för Socialnämnden 2019-10-17. Bildspelet beskriver mottagningsgruppen i Örebro kommun, dess uppdrag och processer.

Mottagningsgruppen följer upp statistik per månad i kategorierna Barn 0-12 år, Ungdom 13-17 år, Vuxen 18 år+ och Vivalia 0-17 år. För varje grupp följs antalet anmälningar där beslut fattats att ej inleda utredning, antalet anmälningar med beslut att inleda utredning och antalet ansökningar. Statistiken uppges löpande diskuteras internt i Mottagningsgruppen. Enligt intervju finns det möjligheter i systemet att följa upp även annan statistik, såsom anledning till orosanmälningar klassificerat i fyra grupper.

I intervju med socialtjänsten beskrivs en uppfattning om att många orosanmälningar inkommer från högstadiet men att det är väsentligt färre anmälningar från gymnasiet. I intervjuer resoneras det kring att detta delvis kan beror på att gymnasiet är mer självständigt och att oros signaler är svårare att upptäcka för personalen och delvis för att ungdomarna på gymnasiet är äldre och har andra typer av beteenden.

I intervjuer med representanter från förskola, grundskola och gymnasiet uppges att ingen statistik och/eller analyser gällande orosanmälningar följs upp inom verksamheten. Ingen statistik från socialtjänsten distribueras till förskolan/skolan. Rektorer framför att det vore önskvärt att få en bild av hur mycket orosanmälningar som görs, om det skiljer sig åt mellan skolor och i så fall på vilket sätt.

Vid intervjuer framkommer viss kritik från skolan avseende återkoppling från socialtjänsten på lämnade anmälningar. Enligt socialtjänsten så har det vidtagits åtgärder för att förbättra detta, men ingen uppföljning har skett för att följa upp i vilken grad återkoppling sker på gjorda anmälningar.

Bedömning

Revisionsfråga 6: Sker en åtterrapportering till granskade nämnder gällande hanteringen av orosanmälningar?




Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis uppfylld**. Vi konstaterar att förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden inte behandlat ärenden rörande arbetet med orosanmälningar under det senaste året. Det sker heller inte någon uppföljning inom förskolan och skolans verksamheter avseende detta. Vi konstaterar att socialnämnden berört orosanmälningar som muntligt ärende under det senaste året. Mottagningsgruppen följer internt upp delar av sin statistik gällande orosanmälningar. Vilka analyser som gjorts utifrån genomförd uppföljning går inte att verifiera. Vår bedömning är att uppföljningar i högre grad skulle kunna ske inom områden som skolan och socialtjänsten ser som prioriterade. Exempelvis förekomsten av gjorda återkopplingar i ärenden där förskola/skolan lämnat orosanmälningar.

Revisionell bedömning

PwC har på uppdrag av Örebro kommuns förtroendevalda revisorer genomfört en granskning av kommunens arbete med orosanmälningar gällande barn och unga. Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämndens, förskolenämndens, grundskolenämndens och gymnasienämndens styrning av arbetet med orosanmälningar är ändamålsenligt.

Vår samlade revisionella bedömning är att socialnämndens, förskolenämndens, grundskolenämndens och gymnasienämndens styrning av arbetet med orosanmälningar inte helt är ändamålsenligt.

Vår bedömning baseras på de för granskningen antagna revisionsfrågorna, vilka sammanfattas nedan.

Revisionsfråga	Kommentar	
Revisionsfråga 1: Är socialtjänstens organisation och ansvar avseende hantering av orosanmälningar tydliggjort och dokumenterat?	Uppfylld	
Revisionsfråga 2: Finns rutiner avseende samverkan mellan socialtjänsten och förskola/skola när misstanke finns om att ett barn/ungdom far illa?	Delvis uppfyllt	
Revisionsfråga 3: Säkerställs att ansvaret för orosanmälan fullföljs inom förskola och skola?	Delvis uppfyllt	

Revisionsfråga 4: Finns rutiner som innebär att den anmälningspliktige får ett relevant stöd?

Uppfylld



Revisionsfråga 5: Säkerställer socialnämndens hantering av orosanmälningar enligt kraven i Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter när det gäller handläggning och dokumentation?

Uppfylld



Revisionsfråga 6: Sker en återrapportering till granskade nämnder gällande hanteringen av orosanmälningar?

Delvis uppfyllt



Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden:

- Se över övergripande rutiner för praktiskt förfarande avseende orosanmälningar på förskole-, grundskole- och gymnasieskoleenheter för att säkerställa att enheterna arbetar på avsett sätt.
- Se över övergripande rutiner för utbildning och stöd avseende anmälningsplikten så att den anmälningspliktige får likvärdig utbildning och stöd oavsett enhet.

Till socialnämnden:

- Säkerställ att rutinen för återkoppling vid anmälan efterlevs även när anmälan hantearas av annan än mottagningsgruppen.

Till socialnämnden, förskolenämnden, grundskolenämnden och gymnasienämnden:

- Överväga att statistik avseende orosanmälningar från socialtjänsten delges ledningsgrupp inom förskola, grundskola respektive gymnasieskola för att möjliggöra uppföljning och analys samt identifiera eventuella behov av exempelvis utbildningsinsatser på enhetsnivå.

2021-06-03

Rebecka Hansson

Karin Magnusson

Uppdragsledare

Projektledare

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