

**Handläggare**  
Hillevi Andersson  
Telefon: 0850822329

**Till**  
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd  
2017-12-14

## Utredningstider inom individ- och familjeomsorgen

Yttrande till Stadsrevisionen

### Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner och överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar till Stadsrevisionen.

### Sammanfattning

Den granskning som Stadsrevisionen genomfört visar att stadsdelsnämnderna behöver utveckla sin styrning och uppföljning av handläggningsprocessen för att säkerställa att förhandsbedömningar och utredningar avseende barn och unga genomförs inom lagstadgad tid. Granskningen visar även att vissa moment i handläggningen brister och således behöver utvecklas för att säkerställa en rättssäker handläggning.

Stadsrevisionens rapport är ett välkommet bidrag till det fortlöpande kvalitetsarbete som bedrivs. Bristerna som identifierats i granskningen är viktiga utvecklingsområden för att öka rättssäkerheten och kvaliteten i utredningarna. Den organisationsförändring som trädde i kraft vid barn- och ungdomsenheten under 2017 förväntas ge enhetschef förbättrade förutsättningar att kunna fokusera på strategiskt viktiga utvecklingsfrågor såsom till exempel handläggningstider. Vidare kommer barn- och ungdomsenheten särskilt att se över och utveckla arbetssätt för att höja kvaliteten utifrån granskningens resultat när det gäller dokumentationen av planering samt av barn och ungas bästa.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas vid samverkansgrupp den 28 november och till rådet för funktionshinderfrågor den 7 december.

## Bakgrund

Stadsrevisionen i Stockholms stad har genomfört en granskning i syfte att bedöma om nämndernas styrning och uppföljning av handläggningsprocessen inom individ- och familjeomsorgen säkerställer att förhandsbedömningar och utredningstider avseende barn och unga genomförs inom lagstadgad tid. Granskningen har omfattat socialnämnden samt stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Hässelby-Vällingby, Södermalm och Hägersten-Liljeholmen.

Granskningen mynnade ut i Stadsrevisionens projektrapport nr 7/2017 "Utredningstider inom individ- och familjeomsorgen". Rapporten har lämnats till berörda nämnder för yttrande.

## Ärendet

Stadsrevisionens rapport visar att stadsdelsnämndernas uppföljning och analys av de lagstadgade övre tidsgränserna för förhandsbedömning och utredning är och har varit begränsad. Tidsgränserna har överskridits under flera år utan att några åtgärder har vidtagits från stadsdelsnämnderna sida för att förbygga långa handläggningstider. Långa handläggningstider riskerar att försämra kvaliteten i handläggningen och därmed möjligheten att skydda barnet eller den unge samt försvåra eventuella behandlingsinsatser. Dock visar granskningen att eventuella risker och konsekvenser av långa handläggningstider beaktas för den enskilde genom att det vid behov beviljas insatser under handläggningens gång.

Stadsdelsnämnderna bedöms i huvudsak ha en tydlig ansvarsfördelning och organisation. Nämndernas funktioner för genomförandet av förhandsbedömning och utredning har dock periodvis hög arbetsbelastning på grund av ökade ärendemängder och hög personalomsättning. Funktionerna hinner inte genomföra förhandsbedömningen och utredningen i tid och måste prioritera utifrån hur akut ärendet är för den enskilde. Detta innebär risker både för sämre kvalitet i handläggningen och ökade handläggningstider, vilket i förlängningen kan innebära att den enskilde inte nås av tillräckliga insatser i tid. Granskningen visar dock att nämnderna i huvudsak klarar bedömningen av barnets eller den unges behov av omedelbart skydd inom ett dygn.

Granskningen visar vidare att vissa moment i handläggningen brister och behöver utvecklas för att säkerställa en rättssäker handläggning. Det gäller främst dokumentation kring utredningens planering. Planering bidrar till att utredningen blir tydlig, överskådlig och möjlig att följa för den enskilde. Den minskar den enskildes osäkerhet i förhållande till socialtjänsten. Vidare skapar en god planering förutsättningar att bedriva utredningen skyndsamt och säkerställa att den är slutförd inom fyra månader. Samtliga utredningar har dokumenterats och föregåtts av ett utredningsförfarande. Dock var dokumentationen avseende beaktandet av barnets bästa i vissa fall inte tydligt i utredningarna.

Utifrån Stadsrevisionens redovisade iakttagelser och bedömningar rekommenderas stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Liljeholmen, Hässelby-Vällingby och Södermalm att:

- Se över och utveckla sin styrning, uppföljning och analys avseende handläggningen av barn- och ungdomsärenden för att säkerställa att förhandsbedömningar och utredningar genomförs inom lagstadgad tid.
- Se över och utveckla arbetssätt för att säkerställa att förhandsbedömningar och utredningar genomförs enligt lagstiftning och stadens riktlinjer. Detta avser framförallt dokumentationen av planering samt av barn och ungas bästa i utredningen.
- Säkerställa tillförlitligheten i redovisningen av utredningstider genom att se till att registrering i verksamhetssystemet sker på ett korrekt och enhetligt sätt.

Socialnämnden rekommenderas att:

- Att ge kommunfullmäktige underlag till beslut om revidering av stadens riktlinjer för handläggning och dokumentation av barn- och ungdomsärenden inom individ- och familjeomsorgen, då riktlinjerna ursprungligen har antagits av fullmäktige.

### **Förvaltningens synpunkter och bedömning**

Stadsrevisionens rapport är ett välkommet bidrag till det fortlöpande kvalitetsarbete som förvaltningen bedriver inom verksamhetsområdet. Förvaltningen är väl medveten om de brister som har synliggjorts i rapporten. Bristerna som identifierats är viktiga utvecklingsområden för att öka rättssäkerheten och kvaliteten i utredningarna. Granskningens resultat kommer att

**Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning**  
Avdelningen för social omsorg

Telefonvägen 30, plan 9  
Box 490  
129 04 Hägersten  
Telefon 0850822329  
Växel 08-508 220 00  
Fax 08-508 22 099  
hagersten-liljeholmen@stockholm.se  
stockholm.se

utgöra ett stöd i förvaltningens prioriterade arbete med att korta tiderna för förhandsbedömningar och handläggningstider.

### Styrning och organisation

Barn- och ungdomsenheten vid Hägersten-Liljeholmen har under perioden årsskiftet 2016/2017 varit föremål för en intern genomlysning utifrån ett behov av att få en fördjupad bild av enhetens styrkor och svagheter med anledning av ett stort budgetunderskott och vissa brister i kvalitetskraven.

Genomlysningen belyste organisation, ledningsfunktion, måluppfyllelse och arbetssätt. Resultatet av genomlysningen förväntades utgöra ett underlag och stöd för enhetens fortsatta utveckling.

Genomlysningen visade bland annat på enhetens svårigheter med att klara de lagstadgade kraven vad gäller utredningstider och tider för förhandsbedömningar samt ett behov av att förbättra styrning, uppföljning och analys av enhetens arbete och resultat.

Mot bakgrund av identifierade utvecklingsbehov trädde en organisationsförändring i kraft den 1 september 2017.

Organisationsförändringen syftar till att skapa en mer enhetlig ledning och styrning av enheten. Förändringen förväntas ge ansvarig enhetschef förbättrade förutsättningar att kunna fokusera på strategiskt viktiga utvecklingsfrågor som enhetens ekonomiska utmaningar och gällande kvalitetskrav såsom till exempel handläggningstider. Förändringen förväntas på sikt leda till att barn- och ungdomsenheten når upp till lagstiftningens kvalitetskrav inom givna ekonomiska ramar.

### Uppföljning och analys av handläggningstider

Förvaltningen bedömer att fokus på handläggningstiderna inom barn- och ungdomsenheten behöver förstärkas och intensifieras ytterligare. För att säkerställa den löpande uppföljningen av handläggningstiderna samt säkerställa att adekvata åtgärder vidtas för att komma till rätta med långa handläggningstider avser förvaltningen att i verksamhetsplan för 2018 tydliggöra vikten av uppföljning. Barn- och ungdomsenheten ska systematiskt följa upp utredningstider och vidta åtgärder som syftar till att korta tiderna och effektivisera arbetsprocesserna. Detta kommer även att följas upp på aggregerad nivå.

I förvaltningens internkontrollplan 2018 har risken för att de lagstadgade tidsramarna för utredning och förhandsbedömning överskrids i ärenden som gäller barn och ungdomar bedömts som

sannolik och konsekvensen som mycket allvarlig. Inom ramen för de resultatdialoger som kommer att införas under året kommer avdelningschef och ansvarig enhetschef ha regelbundna dialoger med ett särskilt fokus på handläggningstider.

### Dokumentation av planering samt av barnets bästa i utredningen

Granskningen visade att det i barnets akt är svårt att utläsa hur utredningen har planerats. Granskningen visade också på brister i de utredningsplaner som fanns dokumenterade. Vidare visade granskningen att det i mindre än hälften av fallen inte tydligt framgick hur samtal med barnen utformats så att barnet gavs goda förutsättningar att framföra sina åsikter, eller hur de klarlagts på annat sätt.

Då de ärenden som utreds vid enheten är av olika dignitet kan behov av en utredningsplan se olika ut. Ärenden som enbart kräver en kortare utredning för att få ett adekvat beslutsunderlag kräver vanligtvis ingen omfattande och detaljerad planering. Vid barn- och ungdomsenhetens förekommer det att utredningsplaner inte dokumenteras i enlighet med BBIC-modellen i vissa sådana ärenden. Alla utredningar föregås dock av någon form av planering som säkerställer rättssäkerhet och delaktighet för den enskilde. Prioritering av att minska administrationen för handläggarna i detta avseende syftar till att bidra till effektiva processer och ha så korta handläggningstider som är möjligt utifrån vad ärendet kräver. Denna prioritering går i linje med Socialstyrelsens rekommendationer om att utredningsplan framförallt är aktuell att använda vid mer omfattande utredningar, vid utredningar som endast omfattar enstaka aktiviteter är det inte säkert att det finns ett behov av att dokumentera i utredningsplanen. I omfattande utredningar är dokumentationen av utredningsplanen ett mycket viktigt redskap dels för socialsekreterarnas stöd i handläggningen och dels för den enskildes rättssäkerhet och delaktighet.

Förvaltningens barn- och ungdomsenhet kommer särskilt att se över och utveckla arbetssätt för att höja kvaliteten utifrån granskningens resultat när det gäller dokumentationen av planering samt av barn och ungas bästa. Utvecklingsarbetet kommer på initiativ att drivas av enhetens ledning med stöd av enhetens metodutvecklingsfunktioner.

### Registrering i verksamhetssystemet

De biträdande enhetscheferna har ansvar att följa upp handläggningsprocessen och genom regelbundna ärendegenomgångar stödja respektive socialsekreterare att

utredningen sker enligt plan. Förvaltningen strävar efter att registreringen i verksamhetssystemet ska stämma överens med när beslut om att avsluta utredning faktiskt har fattats. Förvaltningen är mån om att registreringen sker enhetligt och korrekt. Statistiken vad gäller utredningstider behöver vara tillförlitligt för att utvecklingen ska kunna följas på sikt.

### **Bilagor**

Revisionsrapporten finns att läsa på webbsidan [edokmeetings.stockholm.se](http://edokmeetings.stockholm.se) under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 14 december 2017.

**Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning**  
Avdelningen för social omsorg

Telefonvägen 30, plan 9  
Box 490  
129 04 Hägersten  
Telefon 0850822329  
Växel 08-508 220 00  
Fax 08-508 22 099  
[hagersten-liljeholmen@stockholm.se](mailto:hagersten-liljeholmen@stockholm.se)  
[stockholm.se](http://stockholm.se)

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Anders Carstorp (Huvudansvarig)	2017-11-27
Toni Mellblom (Ansvarig)	2017-11-27