

Handläggare
Ylva Kuylenstierna
Telefon: 08-508 242 52

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2021-01-27

Otillåten påverkan av myndighetsutövning inom socialtjänst

Svar på Revisionskontorets projektrapport nr 4 /2021

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Omedelbar justering.

Sammanfattning

Under 2020 genomförde revisionskontoret en förstudie inom området systemhotande välfärdsbrottslighet. Förstudien visade på flera riskområden. Inför 2021 beslutade därför stadens revisorer att en granskning inom området otillåten påverkan inom socialtjänsten skulle genomföras. Granskningen har sammanställts i en rapport som skickats till stadsdelsnämnden för synpunkter med svar senast 31 januari 2022.

Granskningen har genomförts med hjälp av en enkätundersökning samt intervjuer med medarbetare inom socialtjänstens myndighetsutövning. Resultatet av granskningen visar att medarbetarna som varit med om otillåten påverkan upplever att de får det stöd de behöver av både chef och kollegor. Däremot visar granskningen att alla incidenter inte rapporteras i stadens incidentrapporteringssystem, vilket försvårar arbetet med uppföljning på en stadsövergripande nivå. Rapporten visar även att förvaltningen behöver förbättra sitt arbete kring att systematiskt redovisa risker vid otillåten påverkan i risk- och konsekvensanalyser.

Förvaltningen instämmer med rapporten om vikten av att staden fortsätter att utveckla arbetssätt för att förhindra otillåten påverkan. Förvaltningen planerar under 2022 att se över rutiner kring arbetet med att rapportera och utreda händelser i incidentrapporteringssystemet. Exempelvis genom att höja kompetensen om hur systemet används för såväl chefer som medarbetare. Utöver detta lyfts även åtgärder för att höja kunskapen om hot och otillåten påverkan i förvaltningens risk- och väsentlighetsanalys inom ramen för internkontroll.

Bakgrund

Under 2020 genomförde revisionskontoret en förstudie inom området systemhotande välfärdsbrottslighet. Förstudien visade på flera riskområden. Inför 2021 beslutade därför stadens revisorer att en granskning inom området otillåten påverkan inom socialtjänsten skulle genomföras.

Revisionskontoret har lämnat rapporten till stadsdelsnämnden samt till Södermalms stadsdelsnämnd och till Kommunstyrelsen för synpunkter. Yttrandet ska ha inkommit till revisorsgrupp 1 senast den 31 januari 2022.

Ärendet

Definition av otillåten påverkan

Otillåten påverkan innebär att en myndighetsperson utsätts för trakasserier, hot, våld, skadegörelse eller korruption från en person eller organisation där den drabbade uppfattar att syftet är att påverka tjänsteutövningen. I kommunfullmäktiges säkerhetsprogram 2020-2023 beskrivs att otillåten påverkan även kan vara att en myndighetsföreträdare missbrukar sin tjänsteställning genom att begå brott utan att ha utsatts för tvång eller hot, till exempel mutbrott eller jäv.

Rapporten beskriver i huvudsak två typer av utövare av otillåten påverkan; planerat och riktat mot enskild och organisation som en del av organiserad brottslighet, eller reaktivt när brukare handlar i affekt vid ett negativt besked. I granskningen har framkommit att otillåten påverkan i form av trakasserier där brukaren själv eller dess anhöriga agerar i affekt är den vanligast förekommande otillåten påverkan bland socialsekreterare/biståndshandläggare. Detta kan exempelvis ske genom obehagliga telefonsamtal och anspelningar, uthängningar i sociala medier eller genom skuldbeläggning och hot om självmord.

Resultat av granskningen

I granskningen har intervjuer genomförts med socialsekreterare och biståndshandläggare inom socialtjänstens myndighetsutövning. Deltagarna har även svarat på en enkätundersökning kopplad till otillåten påverkan. Resultatet av undersökningen visar att respondenterna upplever sig få det stöd de behöver av både chef och andra kollegor. Däremot visar granskningen att det finns en uppfattning om att alla händelser inte rapporteras incidentrapporteringssystemet. Orsakerna till underrapporteringen kan enligt intervjupersonerna vara flera, bland annat lyfts att tidsåtgången för att göra rapporteringen är bidragande. Det framkommer av både intervjuer och i enkätsvar att

rapporteringssystemet upplevs svårhanterligt och att det i många fall är ottydligt hur vissa händelser ska rapporteras. Intervjupersonerna lyfter även att det finns risk för en viss normaliseringsprocess där den som utsätts för otillåten påverkan inte hinner reflektera över att det som skett är något som ska rapporteras, utan att det istället uppfattas som en del av vardagen och yrkesrollen.

Av rapporten framkommer att risken för att utsättas för otillåten påverkan i myndighetsutövningen inom socialtjänsten är hög och är ofta förekommande. I enkätundersökningen noteras att den upplevda risken för att bli utsatt för otillåten påverkan bedöms som låg. Samtidigt har fler än hälften av respondenterna uppgett att de vid något tillfälle har utsatts för otillåten påverkan. Enkätsvarens motstridiga svar kan eventuellt visa på tendenser av att upplevelsen av otillåten påverkan normaliserats i det dagliga arbetet inom myndighetsutövningen.

Föreslagna åtgärder från Revisionskontoret

Granskningen visar att staden generellt behöver förbättra och utveckla sitt arbete inom området. Det gäller bland annat riskanalys, incidentrapportering, fastställda rutiner vid incidenter, och löpande utbildning. Arbetssätt för att stävja otillåten påverkan behöver dokumenteras på ett mer systematiskt sätt i nämndernas väsentlighets- och riskanalys. Det är även viktigt att relevanta åtgärder vidtas för att minska risken för oönskade händelser dokumenteras påverkan.

Rapporten framhåller att förvaltningens arbete med att systematiskt dokumentera i nämndernas väsentlighets- och riskanalys kring otillåten påverkan behöver stärkas. Det är även viktigt att relevanta åtgärder som vidtas för att minska risken för oönskade händelser dokumenteras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer med rapporten om vikten av att staden fortsätter att utveckla arbetssätt för att förhindra otillåten påverkan.

Förvaltningen har upprättade rutiner för hur hot och våld ska hanteras. Inträffade incidenter som rör hot, våld eller otillåten påverkan rapporteras i incidentrapporteringssystemet IA och till närmaste ansvarig chef som utreder behovet av att vidta åtgärder. De rapporterade incidenterna i IA lyfts på facklig samverkan månadsvis tillsammans med fackliga representanter.

särskilt vid rapportering av incidenter som rör otillåten påverkan. Under perioden 1 januari till och med den 21 december 2021 har totalt 45 händelser rapporterats i incidentrapporteringssystemet. Av dessa rör 25 otillåten påverkan eller hot mot medarbetare. I jämförelse med antalet anställda socialsekreterare och biståndshandläggare inom förvaltningen instämmer förvaltningen i rapportens analys om att den kan finnas en underrapportering av incidenter.

Förvaltningen planerar under 2022 att se över rutiner kring arbetet med att rapportera och utreda händelser i incidentrapporteringssystemet. Exempelvis genom att höja kompetensen om hur systemet används för såväl chefer som medarbetare. Utöver detta lyfts även åtgärder för att höja kunskapen om hot och otillåten påverkan i förvaltningens risk- och väsentlighetsanalys inom ramen för internkontroll.

Jämställdhetsanalys

Rapporten kartlägger och beskriver stadens arbete med otillåten påverkan, vilket i denna del bedöms som könsneutral. Förvaltningen för inte någon statistik över könsfördelningen av de personer som anmäler händelser för otillåten påverkan i incidentrapporteringssystemet.

Patrik Åhnberg
Stadsdelsdirektör
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Anna Toll
Avdelningschef
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Projekt rapport nr 4 /2021, Otillåten påverkan av myndighetsutövning inom socialtjänst

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Patrik Åhnberg, Stadsdelsdirektör	2022-01-02
Anna Toll, Avdelningschef	2021-12-29