

# Förstudie av hantering av orosanmälningar

## MÖLNDALS STAD 2024



Building a better  
working world

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>3</b>
1.1. Bakgrund .....	3
1.2. Syfte och frågeställningar .....	3
1.3. Metod .....	3
1.4. Avgränsningar och ansvarig nämnd.....	3
<b>2. Förstudiens resultat</b> .....	<b>4</b>
2.1. Hanteringen av inkomna orosanmälningar på enheten för barn och unga.....	4
2.2. Resurstilldelningen och personalbudget har inte påverkats av den ökade mängden inkomna orosanmälningar .....	4
2.3. Kompetensutveckling bedrivs i verksamheten på flera sätt .....	5
2.4. Enheten för barn och unga har identifierat en ökad benägenhet att anmäla oro.....	5
2.5. Enheten för barn och unga har identifierat flera risker och brister avseende hanteringen av orosanmälningar .....	5
<b>3. Slutsats och svar på förstudiens frågor</b> .....	<b>7</b>
3.1. Sammanfattande svar på förstudiens frågor .....	7
3.2. Slutsatser.....	8
<b>Bilaga 1. Källförteckning</b> .....	<b>9</b>

## 1. Inledning

### 1.1. Bakgrund

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) redovisade under 2023 en rapport om socialtjänstens handläggning som rör barn och unga. Tillsynsrapporten visade att handläggningen i flera kommuner inte lever upp till kraven på rättssäkerhet och god kvalitet. Särskilt allvarliga och återkommande brister som nämns är att socialtjänsten inte inlett utredningar när barn kan ha utsatts för våld i hemmet. De utredningar som faktiskt inletts har inte heller genomförts skyndsamt. IVOs sammantagna bild är att det finns en utbredd okunskap eller oförmåga i många kommuner om de skyldigheter som följer av lag.

I Mölndals stad har antalet inkomna orosanmälningar till socialtjänsten ökat från cirka 1300 stycken under 2016 till 2521 stycken under 2023.

Kommunrevisionen har mot bakgrund av ovanstående och i samband med sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt att det är väsentligt att genomföra en förstudie av stadens hantering av orosanmälningar som rör barn och unga.

### 1.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med förstudien är att kartlägga stadens förutsättningar att hantera orosanmälningar med god kvalitet.

I förstudien besvaras följande frågeställningar:

- ▶ Hur påverkas resurstilldelning av volymförändringar?
  - ▶ Har budget och personal utökats för att kunna hantera ökningen av orosanmälningar?
- ▶ Hur arbetar verksamheten med kontinuerlig kompetensutveckling för handläggarna?
- ▶ Vilka orsaker till den ökade mängden orosanmälningar har staden identifierat?
- ▶ Vilka risker och/eller brister har staden identifierat avseende sin hantering av orosanmälningar?

### 1.3. Metod

Förstudien har genomförts genom en intervju, skriftliga frågor och dokumentstudier. De skriftliga frågorna har besvarats av social- och arbetsmarknadsförvaltningen. Källförteckning framgår av bilaga 1. Samtliga intervjuade har getts tillfälle att sakfelsgranska förstudien.

### 1.4. Avgränsningar och ansvarig nämnd

Förstudien avgränsas i enlighet med ställda revisionsfrågor. Förstudien avser social- och arbetsmarknadsnämnden.

## 2. Förstudiens resultat

### 2.1. Hanteringen av inkomna orosanmälningar på enheten för barn och unga

Alla orosanmälningar som inkommer till staden går via ett mottagningsteam på enheten för barn och unga. Orosanmälningar kan göras via telefon, e-tjänst, post, fax eller i receptionen på arbetsmarknads- och socialförvaltningens kontor. När en anmälan inkommer utförs en omedelbar skyddsbedömning för att avgöra om barnets situation är akut och kräver direkt åtgärd. Skyddsbedömningen ska göras inom 24 timmar. Anmälan registreras och dokumenteras i ett verksamhetssystem. En så kallad förhandsbedömning ska göras inom 14 dagar för att besluta om det finns grund för att inleda en utredning. Baserat på förhandsbedömningen fattas beslut om huruvida en utredning av barnets situation ska inledas eller inte.

### 2.2. Resurstilldelningen och personalbudget har inte påverkats av den ökade mängden inkomna orosanmälningar

Under 2023 tog Mölndals stad emot 2521 orosanmälningar. Utifrån dessa anmälningar inleddes cirka 1 000 utredningar. Resurstilldelning och personalbudget för enheten för barn och unga har inte förändrats till följd av den ökade mängden orosanmälningar<sup>1</sup>. Enheten själva menar att de inte har tillräckligt med resurser för att hantera den mängd orosanmälningar som inkommer. Enheten klarar dock av att genomföra utredningar inom lagstadgad tid. En orsak till detta uppges vara att enheten har erfaren personal. Enheten har enligt uppgift haft låg personalomsättning sedan 2016. Personalomsättningen för åren 2021 – 2023 redogörs för i tabellen nedan.

ÅR	2021	2022	2023
Anställda (medelvärde)	38	39	36
Omsättning (%)	13,6%	20,51%	11,11%

Figur 1. Tabell över personalomsättning på enheten för barn och unga mellan 2021–2023.

Enligt uppgift inkommer märkbart fler orosanmälningar i samband med terminsslut i skolor och i samband med skollov. Detta skapar tillfälliga arbetstoppar där arbetsbelastningen blir påfrestande för utredare. Enligt uppgift leder de tillfälliga arbetstopparna till fler sjukskrivningar. Enheten har inte extraresurser att tillgå vid dessa arbetstoppar. Trots en högre arbetsbelastning och fler sjukskrivningar under vissa perioder har enheten enligt uppgift klarat att genomföra utredningar inom lagstadgad tid.

Enheten för barn och unga anser att mer resurser behövs för att ärenden som inkommer under arbetstopparna ska kunna hanteras med god kvalitet. Vissa ärenden beskrivs även ha ett behov av mer djupgående utredningar, till exempel ärenden om elever med problematisk frånvaro. Enheten anser att de under de tillfälliga arbetstopparna inte har resurser att utreda sådana ärenden mer djupgående.

<sup>1</sup> Enligt uppgift har enheten utökats med en socialsekreterare sedan 2016.

### **2.3. Kompetensutveckling bedrivs i verksamheten på flera sätt**

Handläggare som arbetar med att hantera orosanmälningar uppmanas att gå utbildningar inom yrkesresan. Yrkesresan är en läroplattform och ett koncept som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) utvecklat för introduktion och kompetensutveckling för socialtjänstens medarbetare. Enheten för barn och unga följer upp handläggares utbildningsnivå inom yrkesresan i det system där utbildningarna genomförs. Enhetens ledning följer även upp medarbetares utveckling vid medarbetarsamtal. Medarbetare erbjuds även utbildning internt inom bland annat säkerhetsplanering, våld i nära relationer och Signs of Safety<sup>2</sup>. Av social- och arbetsmarknadsnämndens verksamhetsplan för 2024 framkommer även att en förvaltningsövergripande kompetensförsörjningsplan kommer att tas fram med konkreta och tidsatta aktiviteter för att behålla befintliga medarbetare och utveckla deras kompetens.

Arbete med kompetensutveckling av handläggare som hanterar orosanmälningar berörs även löpande vid arbetsplatsträffar (APT) och verksamhetsträffar. Dessa sker månatligen.

### **2.4. Enheten för barn och unga har identifierat en ökad benägenhet att anmäla oro**

Av skriftliga svar framkommer att en förklaring till den ökade mängden orosanmälningar tros vara en ökad kunskap och benägenhet hos yrkesverksamma, som omfattas av anmälningsskyldighet, att anmäla oro. Enheten för barn och unga beskriver att de i högre grad än tidigare informerar i sådana verksamheter som omfattas av anmälningsskyldighet, exempelvis i samband med APT.

Ett förändrat samhällsklimat med medial fokus på kriminalitet bland unga ses också som en möjlig förklaring till den ökade medvetenheten och benägenheten att anmäla oro för ett barn. Vidare noteras att av de orosanmälningar som inkommer till enheten grundas anmälan allt oftare på att barn själva berättat om att de far illa. Våld i nära relation, missbruk och psykisk ohälsa i familjer är de vanligaste orsakerna till orosanmälningar i Mölndals Stad.

### **2.5. Enheten för barn och unga har identifierat flera risker och brister avseende hanteringen av orosanmälningar**

Enheten för barn och unga har identifierat flera risker och brister avseende hanteringen av orosanmälningar inom ramen för sin egenkontroll. Egenkontroller redovisas årligen till nämnd.

Enheten för barn och unga identifierade i juli 2023 en brist i hantering av ett ärende som inkommit via stadens e-tjänst. E-tjänsten hade inte stängts ner inför en helg. Detta ledde till att en skyddsbedömning för en orosanmälan som inkom under helgen inte genomfördes inom 24 timmar från det att anmälan inkom. Enheten för barn och unga upprättade en Lex Sarah anmälan efter händelsen. När skyddsbedömningen sedan genomfördes bedömdes barnet inte vara i behov av akut skydd. För att åtgärda ovanstående brist pågår ett arbete med att automatisera helgstängning av e-tjänst. Arbetet förväntas vara implementerat under hösten 2024 eller våren 2025. För närvarande sker en manuell nedstängning av e-tjänsten inför helger och röda dagar. En riskanalys genomfördes inför lansering av e-tjänsten. Stadens e-tjänst för orosanmälan beskrivs ha underlättat både för den som vill anmäla oro för ett barn och för de medarbetare som hanterar orosanmälningarna.

---

<sup>2</sup> Utbildning om förhållningsätt i arbetet med barn och unga där det finns oro för att de far illa.

Enheten för barn och unga har även identifierat brister i verksamhetssystemet där utredning av orosanmälningar sker. Text som matas in i systemet sparas inte alltid som förväntat. Text riskerar därmed att försvinna under utredningstiden. För att hantera problemet har utredningar tillfälligt dokumenterats i en separat textfil och sedan bilagts i utredningen. Problemen med verksamhetssystemet uppges ha minskat men kvarstår till viss del fortfarande.

Enheten för barn och unga ser också risker med det ökade inflödet av orosanmälningar utan en ökad resurstilldelning. Den ökade arbetsbelastningen för utredare beskrivs kunna leda till ovarsam hantering, ökade väntetider, längre utredningstider samt lägre kvalitet i utredningar. Vid tillfälliga arbetstoppar beskrivs även utredningar blir mer grunda till sin karaktär.

### 3. Slutsats och svar på förstudiens frågor

#### 3.1. Sammanfattande svar på förstudiens frågor

Fråga	Svar på fråga
<p><i>Hur påverkas resurstilldelning av volymförändringar? Har budget och personal utökats för att kunna hantera ökningen av orosanmälningar?</i></p>	<p>I Mölndals stad har antalet inkomna orosanmälningar till socialtjänsten ökat från cirka 1300 stycken under 2016 till 2521 stycken under 2023. Enheten för barn och unga har haft samma antal årsarbetare sedan 2020. Resurstilldelningen har inte förändrats trots ökad mängd inkomna orosanmälningar i staden.</p>
<p><i>Hur arbetar verksamheten med kontinuerlig kompetensutveckling för handläggarna?</i></p>	<p>Handläggare som arbetar med att hantera orosanmälningar uppmanas att gå utbildningar inom yrkesresan samt erbjuds utbildningar internt. Arbetet berörs även löpande vid APT och verksamhetsträffar. Enhetens ledning följer upp handläggares utveckling och utbildningsnivå.</p>
<p><i>Vilka orsaker till den ökade mängden orosanmälningar har staden identifierat?</i></p>	<p>En ökad mängd orosanmälningar kan bero på ökad benägenhet hos yrkesverksamma att anmäla oro. Av inkomna anmälningar syns även en ökad benägenhet hos barnen själva att berätta att de far illa.</p>
<p><i>Vilka risker och/eller brister har staden identifierat avseende sin hantering av orosanmälningar?</i></p>	<p>Brister har identifierats kopplat till införandet av e-tjänst. Brister har även identifierats vad gäller det verksamhetssystem där orosanmälningar hanteras.</p> <p>Enheten för barn och unga ser en risk med det ökade inflödet av orosanmälningar som hanteras utan att enheten fått en ökad resurstilldelning.</p>

### 3.2. Slutsatser

Förstudiens syfte har varit att kartlägga stadens förutsättningar att hantera orosanmälningar med god kvalitet. Förstudien visar att enheten för barn och unga har samma personalstyrka som år 2020, trots att antalet orosanmälningar ökat markant. Enheten klarar dock av att genomföra utredningar inom lagstadgad tid, även vid de tillfälliga arbetstoppar som beskrivs inträffa inför skollov. Att enheten trots arbetstoppar och trots en markant ökning av antalet orosanmälningar klarar att genomföra utredningar inom lagstadgad tid uppges bero på att enheten har erfaren personal. En ökad arbetsbelastning som inte hanteras genom att mer resurser tillsätts skulle kunna leda till en högre personalomsättning vilket i sin tur både kan öka kostnaden för verksamheten och medföra längre utredningstider.

Utifrån förstudiens resultat har vi identifierat följande risker kopplat till stadens förutsättningar att hantera orosanmälningar med god kvalitet:

- ▶ Risk för bristande kvalitet i utredningar vid arbetstoppar.
- ▶ Risk för längre utredningstider och ovarsam hantering av utredningar kopplat till tekniska problem med verksamhetssystem.
- ▶ Risk kopplat till arbetsbelastning på enheten för barn och unga givet personalstyrka i förhållande till mängden orosanmälningar.

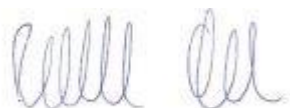
Göteborg den 17 december 2024



Almina Bergstrand  
Verksamhetsrevisor  
Ernst & Young AB



Linnéa Johansson  
Verksamhetsrevisor  
Ernst & Young AB



Rebecka Rask  
Certifierad kommunal yrkesrevisor  
Kvalitetssäkrare  
Ernst & Young AB



## Bilaga 1. Källförteckning

### Dokumentation

- ▶ Social- och arbetsmarknadsnämndens verksamhetsplan för 2024–2026
- ▶ Social- och arbetsmarknadsnämndens internkontrollplan för 2024
- ▶ Social- och arbetsmarknadsnämndens budgetplan 2023–2025
- ▶ Social- och arbetsmarknadsnämndens budgetförslag 2024–2026
- ▶ Social- och arbetsmarknadsnämndens verksamhetsberättelse 2023
- ▶ Rutiner för att göra en orosanmälan i fältgruppen
- ▶ Rutiner för ärendehantering mottaget för enheten barn och unga
- ▶ Rutiner för hantering av inkommande fax
- ▶ Stöddokument med frågor vid mottagande av orosanmälan gällande barn och unga
- ▶ Riskhantering inom projektet e-tjänst för orosanmälan barn/unga
- ▶ Förstudie och konsekvensbedömning för e-tjänst orosanmälan barn/unga i Mölndals stad
- ▶ Statistik över antalet orosanmälningar åren 2020 – 2024
- ▶ Företeckning avseende kompetensutveckling för handläggare som hanterar orosanmälningar

### Skriftliga svar

- ▶ Social- och arbetsmarknadsförvaltningen, enheten för barn och unga, 2024-09-04

### Intervju

- ▶ Enhetschefer, enheten för barn och unga, 2024-10-08