

# OMVÄRLDSANALYS

28 MAJ 2019

*Omvärldsanalys för projektet  
”Digitalisering och data för ungas  
uppväxtvillkor” (DU)*

---

VINNOVA

bron.

**Bron Innovation**

# **Digitalisering och data för ungas uppväxtvillkor**



## 1. Mål med (del)projektet

Målet med denna del av projektet *Digitalisering och data för ungas uppväxtvillkor* har varit att kartlägga dagens processer för orosanmälan från skolor. För att göra detta har Cybercom intervjuat två olika skolor om deras processer för frånvarorapportering och orosanmälan, samt vilka behov de har i dagsläget. Cybercom har även intervjuat två personer som arbetar på olika socialtjänster och har erfarenhet av att ta emot och hantera orosanmälan från skolor om processer och behov kring hantering av orosanmälan från skolor.

I uppstartsmötet avgränsades projektet till att **inte** inkludera

- ... förbättringsförslag på frånvarosystem och kommunikation med CSN
- ... utvärdering av specifika verktyg på skola/socialtjänst
- ... analys av juridik och sekretess rörande orosanmälan och frånvarorapportering

## 2. Orosanmälan – Bakgrund

Socialtjänsten ska följa socialtjänstlagen (SoL), och i lagen redogörs det för hur handläggning av ärenden ska utföras: ”1a§ När en anmälan enligt 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 dokumenteras. Beslut att inleda eller inte inleda utredning ska, om det inte finns synnerliga skäl, fattas inom fjorton dagar efter det att anmälan har kommit in. Ett sådant beslut behöver dock inte fattas om det redan pågår en utredning om det barn eller den unge som anmälan avser.” [1] Processen för när en orosanmälan från skola kommer in till socialtjänsten ses i Bild 1.

Det finns idag inga krav på hur en orosanmälan från skolor ska se ut. Det finns heller inga nationellt styrda riktlinjer. Ett initiativ för att underlätta för de som gör en orosanmälan till socialtjänsten är Orosanmälan.se. De har utvecklat en standardiserad blankett som man kan ladda ner gratis och använda som både privatperson och tjänsteman [2]. Använder man blanketten finns det möjlighet att både uppge sina kontaktuppgifter och vara anonym. Tjänstemän som anmäler får inte vara anonyma utan måste kunna kontaktas av socialtjänsten. I mars 2019 donerades orosanmalan.se till Trygga barnen [3].

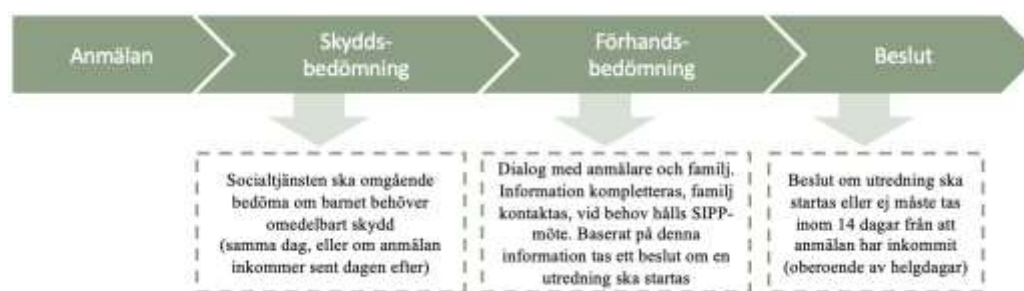


Bild 1 – Hur en orosanmälan från skola hanteras på socialtjänst

[1] Socialtjänstlagen (2001:453) kapitel elva <https://lagen.nu/2001:453#K11> (28/5-19)

[2] Orosanmälan.se blankett [https://orosanmalan.se/wp-content/uploads/2018/10/Orosanmalan\\_181010.pdf](https://orosanmalan.se/wp-content/uploads/2018/10/Orosanmalan_181010.pdf) (28/5-19)

[3] Orosanmälan.se doneras till Trygga barnen [https://orosanmalan.se/soker\\_ny\\_ledning/](https://orosanmalan.se/soker_ny_ledning/) (28/5-19)



## 3. Intervjuer

Totalt genomfördes fyra intervjuer med representanter från två olika skolor och två olika socialtjänster i Sverige. Den första intervjudeltagaren är lärare sedan 18 år, och är idag verksam på en fristående grundskola (hädanefter benämnd SK1) som ligger i en förort till Stockholm. Deltagaren är även klassmentor och arbetslagsledare. På skola nummer två (SK2), som är ett gymnasium i Västernorrland, intervjuades kuratorn som haft samma roll i snart sju år. En av intervjudeltagarna från socialtjänsten arbetar som samordnare och är verksam i Västernorrland (SO1), och den andra deltagaren arbetar i en mottagningsgrupp i en kommun i Stockholm (SO2).

Tre av fyra deltagare intervjuades över Skype eller telefon, och en deltagare intervjuades på plats. Alla intervjudeltagare har gått med på att kontaktas av Bron Innovation efter intervjuerna för eventuella kompletterande frågor under projektets gång. Kontaktinformation till deltagarna skickas till projektledare Liza-Maria Nordin i samband med överlämning av rapport.

## 4. Resultat (key takeaways + kartläggning av processerna)

Utifrån intervjuresultaten har olika processer kring orosanmälan kartlagts hos både skolor och socialtjänsterna. I resultatdelen kommer det att refereras till kartläggningarna och utifrån dem redovisa för behov och utmaningar som har identifierats. Vi har beslutat att främst ta upp resultat där det aktuella projektet kan ha påverkan, fullständig transkribering av intervjuer skickas till projektledare Liza-Maria Nordin tillsammans med rapporten. Resultaten för skolorna kommer att presenteras först, följt av socialtjänsterna.

### 4.1 Skolor - Frånvaro

På SK1 finns ett tvärprofessionellt elevhälsoteam som bland annat består av rektor (ledande) kurator, skolsköterska etc. Detta team bevakar elevers frånvaro och håller uppsikt kring hur mycket frånvaro (giltig och ogiltig) som registreras. Lärarna är ansvariga för att rapportera frånvaro efter varje klass, och föräldrar är ansvarig för att anmäla frånvaro om ett barn till exempel är hemma på grund av sjukdom. Om en elevs frånvaro överstiger 20% kontaktas föräldrarna och man försöker få klarhet i varför eleven har så pass hög frånvaro. SK1 har ingen kontakt med CSN i och med att de är en grundskola.

Intervjudeltagaren uppger att skolan är nöjda med frånvarorapporteringsverktyget (InfoMentor) och att föräldrar uttryckt att de tycker att verktyget fungerar bra och är smidigt.

På SK2 finns också ett tvärprofessionellt elevhälsoteam, bestående av rektor, kurator, skolsköterska, specialpedagog etc. Även här har elevhälsoteamet övergripande ansvar för att elevers frånvaro (giltig och ogiltig) är korrekt rapporterad. Mentorena, vårdnadshavare och eleverna själva (när de är över 18 år) har ansvar för att rapportera frånvaro. Kuratorn uppger att verktyget inte fungerar bra, och att de inte är nöjda med det utan har ambition att byta till ett annat system. Hög frånvaro (giltig som ogiltig) påverkar skolgången negativt, och när en elevs frånvaro överstiger 25% kopplas mentor och kurator ihop för att prata med eleven. Målet är att ta reda på anledningarna till frånvaron. Om en elev har haft låg frånvaro och den ökar kraftigt under en period uppmärksammas även detta på samma sätt. Systemet idag tar inte hänsyn till de som har specialscheman, vilket innebär att det inte alltid skapas en rättvis översyn av närvaro/frånvaro. Detta bidrar till att det är svårt att förlita sig på statistiken. Kuratorn uppger att CSN har en gräns på ogiltig frånvaro: fyra timmar fördelat på tre dagar under en

månad. Kommer det till detta så varnas eleven en gång av rektorn. Om eleven kräver mer än en varning/skolår anmäler rektor detta till CSN. Det är rektorn som sköter all kontakt med CSN. Kuratorn uppger att det inte går att använda sig av skolans frånvarorapporteringsverktyg när frånvaroska anmälas till CSN, utan att de kräver ett eget format vilket innebär mycket extrajobb. Kuratorn uttrycker att "det ska vara lätt att göra rätt" angående drömscenariot för frånvarorapportering och kontakt med CSN.

#### 4.2 Skolor – Orosanmälan

På grund av att det inte finns några tydliga riktlinjer för hur skolor ska göra orosanmälan ser det olika ut på alla skolor, men orosanmälan på SK1 görs alltid av rektor (se bild 2). Det innebär att lärarna själva inte behöver ha ansvar utåt. Trots det är det ofta som vårdnadshavare kan förstå vem som yrkat på att en anmälan ska göras, då det oftast är den lärare som har närmast relation till eleven i fråga som är ansvarig.

Intervjudeltagaren uppger att det är en stor process att dra igång en orosanmälan, både för läraren och eleven (och familjen). På grund av detta drar sig en del lärare för att anmäla när de misstänker att något inte stämmer. Intervjudeltagaren påpekade också att som lärare får man alldeles för lite utbildning kring orosanmälan. Då man ändå gör det så pass sällan uttryckte deltagaren att man som lärare behöver veta vad som ska göras så att man inte blir osäker varje gång. Bättre samarbete mellan kommunens socialtjänst och skola/lärare behövs, även i andra sammanhang än bara när en orosanmälan görs. Detta för att utbilda skolpersonal och skapa en relation mellan skola och socialtjänst så att skolpersonal känner sig mer trygga i processen och har möjlighet att vara en trygg vuxen och kunna stötta berörd elev.



Bild 2 – Process för orosanmälan SK1

Hos SK2 är det elevhälsoteamet (kurator och ibland skolsköterska) som sköter orosanmälan till socialtjänsten. Lärare rapporterar till dem om de misstänker att det finns anledning till anmälan (se bild 3). Elevhälsoteamet har kontinuerlig kontakt med socialtjänsten i sin kommun. Kuratorn tycker att det är bra att lärare inte tvekar när de misstänker något utan kommer och pratar med henne när de är oroliga, de gör hellre orosanmälan "i onödan" än att de missar något. Det är enklast för skolan om det finns en stabilitet i samverkan mellan skola och socialtjänst.

Kuratorn har blivit ombedd av skolan att fördjupa sig i relationen mellan frånvaro och orosanmälan, men när det väl skulle göras konstaterades det att frånvarorapporteringsystemet är så pass dåligt att det inte går att utläsa statistik på ett bra sätt. Kuratorn uppger att det finns en vilja undersöka detta när det finns bättre underlag och arbetssätt, samt verktyg. Skolan blir dock oroliga när en elevs frånvaro blir väldigt hög och reagerar på det med elevhälsomöte.



Skolan har en handlingsplan när det kommer till orosanmälan, och i ett drömscenario uppger kuratorn att hela kedjan måste fungera. Det innebär att ny personal måste följa och förstå handlingsplanen, och varje lärare behöver inte veta exakt allt men de ska våga samarbeta med elevhälsoteamet. Föräldrar måste ta ansvar och anmäla till exempel sjukdom, vissa är väldigt dåliga på det. Till slut behövs ett bättre system än det (gammelmåddiga) som de har idag. Till exempel behöver de kunna jämföra fler parametrar än idag.

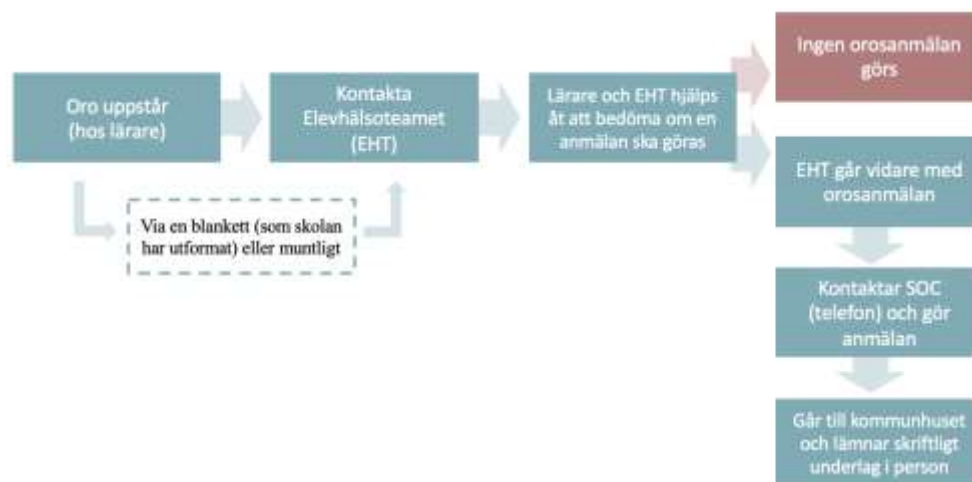


Bild 3 – Process för orosanmälan SK2

Båda skolorna uttryckte att det är svårt (om inte omöjligt) att få återkoppling av socialtjänsten när en utredning har startats. Det socialtjänsten får uppge är om en utredning (efter de 14 dagarna) har startats eller ej. ”Man får otroligt begränsad återkoppling vilket är frustrerande och kan bidra till oro [över barnet och processen]. Vi får inte veta allt och så ska man ändå finnas som stöd [till barnet]” (intervjudeltagare från SK1). SK2 uppger att det är ett hinder att man inte får återkoppling av socialtjänsten. Oftast kan man komma runt det om man får samtycke av de inblandade parterna, men skolan kan inte styra över hur utredare presenterar den möjligheten för inblandade. De önskar snabbare och tydligare återkoppling samt mer information. Det är hemskt när man inte vet, uppger kuratorn. SK1 säger också att det skulle vara bra om dokumentationen på socialtjänsten inte skulle vara så personberoende utan kunna ”stå själv” och finnas tillgänglig även om/när utredare byts ut. När en utredning startas (efter 14 dagarsperioden) är det inte samma utredare som tagit emot anmälan som fortsätter utredningen.

### 4.3 Socialtjänst – Orosanmälan (från skolor)

Den övergripande processen för SO1 ses i Bild 4. Socialtjänsten i fråga har börjat med en e-tjänst för orosanmälan, där det finns stöd i form av riktlinjer för den som ska göra en anmälan. De upplever stor skillnad i kvalitet på de orosanmälningar som görs via e-tjänsten jämfört med de som görs via till exempel mejl och de andra formaten som är angivna i Bild 4. Samordnaren ser ingen nytta med formella krav (lagar) om hur orosanmälan ska skrivas av skolor utan ser en risk i att färre skulle anmäla, men tycker däremot att det bör finnas nationella riktlinjer/stöd om hur man kan rapportera. De uppskattar all information som kan ges då de vill hjälpa så många barn som möjligt.

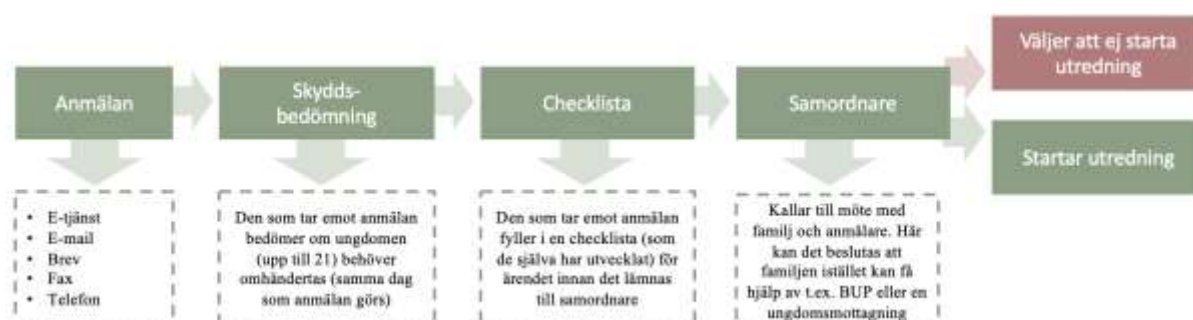


Bild 4 – Process för orosanmälan från skola (SO1)

När en orosanmälan kommer in till SO1 måste de (utöver det som står i Bild 4) manuellt föra över informationen från anmälan till deras interna system. Vi mottagande av en orosanmälan i e-tjänsten ser det ut såhär: notifikation om att en orosanmälan gjorts i e-tjänsten → hämta dokument från e-tjänsten → skriva ut anmälan → radera från plattformen → manuellt skriva information i det interna systemet för dokumentation. Anmälan som görs via e-mail raderas också när den manuellt skrivits in i dokumenteringssystemet. Detta görs på grund av att informationen i anmälan kan vara känslig samt sekretessbelagd. På grund av denna process är det mycket papper som rör sig från fack till fack på kontoret, och samordnaren nämner att de skulle spara mycket tid om de inte behövde skriva in anmälningar manuellt i dokumenteringssystemet. Då allt inte hinner skrivas in behöver man även spara pappersoriginalet och hänvisa till information där, och det skulle vara bättre att kunna importera anmälningar/ärendedokument. Utöver detta skickas det ibland också filmer och/eller foton som behöver dokumenteras. Dessa sparas idag ner på USB, och samordnaren uttrycker att det finns behov av att kunna spara filerna direkt i dokumenteringssystemet.

En gång om året bjuder SO1 in skolor och förskolor för att informera om socialtjänstens arbetssätt och krav, samt anmälningsplikten som skolpersonal har. De upplever att det finns frustration från skolor på grund av brist på återkoppling (i och med sekretessregler). Skolor får bara veta om en utredning har startats men inget mer än så (om inte alla involverade parter har gett samtycke till att skolan får ta del av information, det samtycket kan förstås tas tillbaka när som helst). Samordnaren nämner också att det ”dräller in” orosanmälningar från skolor slutet av vårterminen. I det flesta fall verkar oron i de flesta fall funnits en längre tid, men lärare blir speciellt oroliga för hur elever kommer att ha det under sommaren.

Om en familj som är "känd" hos en socialtjänst flyttar och byter kommun, ligger det på ett personansvar att informera socialtjänsten i nästa kommun om familjen, det är ingenting som dyker upp automatiskt eller delas. Ringer man och frågar brukar det gå bra och man får tillgång till den information som finns.

Samordnaren uppger att drömscenariot är följande: vissa moment borde tidsbesparas (till exempel manuellt inskrivande). Det skulle vara bra att kunna importera kapitel från tidigare journaler om barnet har varit i kontakt med socialtjänsten förut och det har lagts ner. Nu måste de leta reda på information i tidigare journaler och manuellt skriva in i nya ärenden. USB-sticka funkar idag men kanske inte om 20 år. Det finns en önskan om att det ska vara lättare att hitta tider för möten med skolan - om de inte kan vara med kan det förvärra för barnet.



Den övergripande processen för SO2 ses i Bild 5. Intervjudeltagaren på SO2 uppger att det idag inte finns någon riktig rutin kring krypterad information. Just nu arbetar de ”våldigt gammalmodigt”. Bland annat kollar de varandras mejl efter anmälningar, och deltagaren uppger att det då finns risk för att missa anmälningar som till exempel kommer in sent på dagen. Avdelningen vill helst ha in orosanmälan via fax eller muntligt (då ska en skriftlig anmälan också skickas). Det är därför nödvändigt med en skriftlig anmälan då anmälarens signatur behövs. De har ett ärendehanteringssystem som deras ”servicedesk” tar hand om. När en anmälan har registrerats ringer servicedesken till mottagningsgruppen och flaggar för att den har inkommit. Till varandra på avdelningen skickar de krypterade mejl.

Alla ärenden finns i ett aktsystem, och alla ärenden som ej leder till utredning sparas i en fysisk pärm i fem år. I aktsystemet kan man endast söka på faktiska utredningar. Får man in en anmälan och söker på ett personnummer för att få fram information om personen fått tidigare orosanmäla kan man få som svar att ett personnummer likt det man har sökt har information/historik. Då får man själv leta upp personnumret i de fysiska pärmarerna för att se om det stämde överens med det som de har i sitt system eller inte. Det finns ett starkt behov av att förbättra detta.



Bild 5 – Process för orosanmälan från skola (SO2)

*Förklaring (Bild 5): Ett SIPP-möte är ett möte som socialtjänsten kallar till inom 14-dagarsperioden då elev, vårdnadshavare, anmälare och BUP och liknande instanser bjuds in för att diskutera ärendet och möjligheter.*

Skolor kan ringa och bolla tankar/be om hjälp anonymt, det finns alltid en person tillgänglig via telefon varje dag som kan hjälpa med frågor. Råkar man däremot berätta information om barnet är socialtjänsten skyldiga att upprätta anmälan. Deltagaren uppger att de tycker det är ”superbra” när skolor ringer för att be om råd, då det ökar chanserna för att en orosanmälan kan göras vid behov. SO1 arrangerar kuratorträffar två gånger per år där de bland annat går igenom exempelärenden. De har även nätverkansträffar för rektorer, och samverkan med polis och åklagare. ”Skolan är det absolut viktigaste skyddet som barnen har - samarbete är otroligt viktigt” uppger deltagaren.

SO2 uppger att ett drömscenario skulle vara att digitalisera processen. ”Det ska underlätta för oss så att vi kan fokusera mer på möten”.

För att eleven ska känna sig så trygg som möjligt och vara i fokus under en process för orosanmälan uppger SO1 att det är viktigt att eleven får veta vad som händer och att det finns kontinuerlig kontakt och dialog under hela processen. SO2 poängterar också att det är viktigt att eleven är med hela tiden. Man bör inte ha möten utan eleven och föräldrar (förutom i de fall som det behövs ha separata möten på grund av omständigheterna). Eleven måste få veta vad som ska hända härnäst så att de kan känna sig lugnare.





## 5. Nästa steg

Områden där vi ser att det finns potential att möta behov/lösa utmaningar med hjälp av digitalisering:

Område	Mål/syfte
Utbildning för lärare/skolpersonal i hur en orosanmälan bör/kan gå till. Tillhandahålla lättåtkomlig information kring detta året runt	Göra skolpersonal mer trygga i processen och kunna vara stöd till eleven i fråga
Nationella riktlinjer/stöd för att göra orosanmälan	Göra skolpersonal mer trygga i processen och kunna vara stöd till eleven i fråga. Underlätta för socialtjänsterna genom att möjliggöra ett höjt antal orosanmälningar som inte behöver kompletteras lika mycket som idag
Digitalisera orosanmälan (nationellt) genom t.ex. e-tjänst	Underlätta processen för skolpersonal att skriva och skicka in orosanmälan
Skapa en bättre (mer stabil) relation mellan skola och socialtjänst	Göra lärare mer trygga i processen och kunna vara stöd till eleven i fråga
Minska det manuella arbetet på socialtjänsten genom att digitalisera processer	Effektivisera socialtjänstens dokumenteringsarbete så att de får mer tid till att möta sina klienter
Förbättra dokumenteringssystem (med möjlighet att importera text- och mediafiler)	Effektivisera socialtjänstens dokumenteringsarbete så att de får mer tid till att möta sina klienter. Möjliggöra tydligare dokumentering och lagring av ärendematerial på ett och samma ställe
Förbättra/mojliggöra kommunikation mellan olika kommuners socialtjänster	Underlätta arbete och delning av dokumentation när en "känd" soc-familj byter kommun
Förbättra/byta ut/standardisera väl fungerande frånvarorapporteringsverktyg	Underlätta arbetet för skolpersonal (och CSN), förenkla kommunikationen med CSN och synka format



## Rekommenderade aktiviteter/nästa steg:

Att göra	Mål/syfte
Djupintervjuer med elever som varit med om orosanmälan	Identifiera behov och utmaningar som finns idag
Djupintervjuer med familjer/vårdnadshavare som varit med om orosanmälan	Identifiera behov och utmaningar som finns idag
Undersöka möjligheterna kring delning av information från utredningar till skolor (bl.a. undersöka hur man bättre kan generera samtycke från inblandade)	För att kunna förbättra relation mellan skola och socialtjänst
Med hjälp av intervjuer med anställda på socialtjänst, skolor och Trygga barnen (orosanmälan.se) utforma nationella riktlinjer för hur man som skola kan göra orosanmälan	Underlätta för socialtjänsterna genom att möjliggöra ett höjt antal orosanmälningar som inte behöver kompletteras lika mycket som idag. Säkerställa att riktlinjerna är rimliga och möter de behov som finns
Undersöka möjligheter kring gemensamma system/delningssystem för socialtjänster i olika kommuner för att kunna dela information om "kända" soc-familjer	Underlätta för socialtjänsterna
Utvärdera och undersöka olika frånvarorapporteringssystem/verktyg på skolor (för att bl.a. undersöka hur specialscheman hanteras i system) och ur CSN:s perspektiv	Identifiera de bästa system/verktyg som är tillgängliga idag och ev identifiera förbättringspotential
Djupintervjuer med sekretess-/juridiskt ansvariga på socialtjänster	Undersöka juridik och sekretess angående alla lösningsförslag som genereras i projektet