

Yttrande om klagomål mot nämnden i xx kommun

Dnr

Bakgrund

Det finns en kvinna som sedan 2013 är aktuellt hos socialtjänsten pga missbruksproblematik. Kvinnan har en son på 5 år med vars pappa hon har delad vårdnad. Av socialtjänstens handlingar framgår att kvinnans kontakter med socialtjänsten har handlagts inom två olika sektioner – dels genom vuxensektionen för kvinnans egen beroendeproblematik och dels genom barn- och ungdomssektionen för kvinnans 5 åriga son, vars ärende aktualiserades redan 2014. IVO har 2015-05-06 och 2015-08-25 fått in två klagomål utsänt till sig av en anhörig till kvinnan som handlat om kvinnans bemötande av två medarbetare inom socialtjänsten angående den 5 åriga sonen. Klagomålen kan i korthet sammanfattas enligt följande:

- Missnöje över hur socialtjänsten handlagt utredning, riskbedömning och förhandsbedömningar
- Ifrågasättande av socialtjänstens opartiskhet i handläggning av aktuellt ärendet

IVO har i en skrivelse daterad 2015-xx-xx begärt in nämndens yttrande om de två klagomålen. Till yttrande ska enligt IVO bifogas orosanmälningar och förhandsbedömningar inkomna under 2015 samt den senaste utredningen enligt 11 kap. 1 § SoL. Yttrande ska ha inkommit till IVO senast 2016-xx-xx. IVO:s skrivelsen har diarieförts 2015-xx-xx och dåvarande förvaltningschefen har 2015-xx-xx utsett kvalitetsutvecklare Noah Anagbonu till särskild utredare om yttrande. Nämnden har hos IVO ansökt om anstånd om att avlämna svar senast 2016-xx-xx bl.a. för att den nya förvaltningschefen skall få möjlighet att sätta sig i ärendet. IVO har beviljat sökt anstånd.

Metod för yttrande

De två medarbetare som klagomålen åsyftade till är för närvarande inte i tjänst - en har slutat och den andre är sjukskrivning. För att få klarheten i vad som har hänt har kvalitetsutvecklare fört samtal med följande funktioner:

- Sektionschefen vid aktuell sektionen som har handlagt ärendet.
 - Fem identifierade medarbetare som bedöms kunna ge belysning över sakuppgifterna.
- Utöver samtalen med de identifierade funktionerna kommer merparten av yttrande att vara granskning av journalanteckningar och utredningar i ärendet.

Nämnden redovisar i de följande sakförhållandena.

Klagomål 1: daterade 2015-xx-xx och inkom till IVO 2015-xx-xx

I det följande tabell redovisas dels klagandens olika missnöje som framförts mot socialtjänsten och dels socialtjänstens motförsvar av desamma i syfte att få tydlighet i de olika turerna.

| Tillfälle | Missnöje avser | Socialtjänstens kommentar |
|-----------|---|--|
| 1 | Olika personer har under Sex (6) olika tillfälle gjort oroanmälningar till socialtjänsten om kvinnans 5 åriga son vad gäller sonens vistelser med sin pappa, men socialtjänsten har inte startat upp någon utredning utan snarare lagt ned den. | <p>Det stämmer att dessa anmälningar har inkommit till socialtjänsten enligt journalanteckningarna. Det kan konstateras att det har mellan maj 2014 och mars 2015 inkommit 15 olika anmälningar (alla med koppling till sonen). Det hela började med att pappan våren 2014 gjordes en orosanmälan om sonen pga mammans alkoholmissbruk samtidigt som mamman gjorde en motanmälan pga pappans drogmissbruk. Dessa anmälningar ledde till en aktualisering 2014-05-19 hos socialtjänsten. Det finns två st. utredningar – en inleddes 2014-05-19 och den andra inleddes 2015-02-24. Av dessa har framgått bl. a att socialtjänsten har haft tät kontakt med pappan, träffat honom ofta, varit på hembesök och även sett till att pappan har lämnat drogprov. Socialtjänstens slutsatser enligt de företagna utredningarna är att ingenting under utredningens gång har tytt på att pappan är missbrukare eller umgås i missbrukarkretsar. Däremot har pappan ibland varit upprörd när socialtjänsten har träffat honom och han har då kunnat uttrycka, att han har tyckt att mamman inte är pålitlig och att han inte vill att sonen skall ha så mycket kontakt med henne. Han har uttryckt hotfulla ord om henne och han har blivit dömd för detta, men han har aldrig gjort allvar av sina hotelser. Socialtjänstens bedömning är att det hela verkat berott på en infekterad vårdnadstvist om den gemensamma sonen. Vidare ger socialtjänstens utredning vid handen att ingenting tydde på att sonen inte haft det bra hos pappan.</p> <p>Handläggaren drar också slutsatsen att merparten av alla oroanmälningarna är andrahandsinformationer (information som mamman har lämnat till anmälarna och inte att det är anmälarna själva som har bevitnat missförhållandena)</p> |

| | | |
|---|--|--|
| 2 | När anhöriga till sonens pappa lämnar in oroanmälan mot mamman så startar socialtjänsten utredning | Det finns en tydlig struktur kring anmälningar och utredningar. I dessa strukturer finns en professionell bedömning om graden av allvaret i anmälningarna, där vissa anmälningar stannar vid en s.k. förhandsbedömning utan att för den skull leda till en utredning. I andra fall kan den professionella bedömningen redan vid inkommen oroanmälan klarlägga att anmälan är så pass allvarlig att en utredning bör inledas omgående. Därför ligger det i sakens natur att det inte är alla orosanmälningar som per automatik leder till utredningar. |
| 3 | Uppfattar inte att det finns en tydlig struktur kring anmälningar och utredningar samt att socialtjänsten underlåter sig att utreda anmälningar | Samma svar som punkt 2 |
| 4 | Mamman har utsatts för hot och våld av pappan. Pappan fick veta att mamman hade träffat en annan man, då reagerar pappan kraftigt. 150210 ringer Pappan till mamman i behandlingshemmet och uttalar hot om att han skall slå in ansiktet på henne. Säger att han ej kan få ro förrän mamman är död och begravnen och hennes hjärta slutar slå. Ska även slakta mamman och hennes partner. Om han träffar mamman själv ska han utöva sådant grovt våld så det är dödligt utgång. Riskbedömning gjordes och socialtjänsten ansåg att det inte fanns någon risk. När mamman kontaktar handläggare angående hotet säger denne ”han har uttalat hot några gånger mot mamman i tidigare kontakt med henne. Handläggare säger vidare att det är sådan person som han är, att han brusar upp och sedan lugnar han ner sig och att det är inget som denne i egenskap av handläggare fäster någon vikt vid”. Hoten förringas och tas inte på allvar av socialtjänsten. | <p>Det framgår av journalen att pappan har uttalat verbala hot till mamman som vid tillfället befann sig i ett behandlingshem. Det uttalade hotet polisanmäldes och skuldfrågan beivras i tingsrätten där pappan dömdes till böter.</p> <p>Det finns belägg för att klagandens sakuppgifter om följande citerade uttalande är korrekt. ”När mamman kontaktar handläggare angående hotet säger denne att ”han har uttalat hot några gånger mot mamman i tidigare kontakt med henne. Handläggare säger vidare att det är sådan person som han är, att han brusar upp och sedan lugnar han ner sig och att det är inget som denne i egenskap av handläggare fäster någon vikt vid”.</p> <p>Det finns belägg för att andra medarbetare inom socialtjänsten delar klagandens uppfattning om att ”hoten förringas och tas inte på allvar av socialtjänsten”.</p> |
| 5 | Pappan uttalar även grovt hot till socialtjänstens familjerätt. | Klagandens sakuppgift bekräftas av socialtjänsten. |
| 6 | Trots ny lag samt föreskrifter från socialstyrelsen kring våld i nära relationer så upplever inte mamman att hon får det skydd och stöd som hon frågar efter, t ex stöd i föräldra- | <p>Av 5 kap. 11 § SoL (Lag 2012:776) framgår följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp • Socialnämnden ska särskilt beakta att kvinnor som är |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>skapet då hon hämtar och lämnar sin son.</p> | <p>eller har varit utsatt för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialnämnden ansvarar för att ett barn, som utsatts för brott och dennes närstående får det stöd och den hjälp som de behöver. • Socialnämnden ska också särskilt beakta att ett barn som bevittna våld eller andra övergrepp av eller mot närstående är offer för brott och ansvara för att barnet får det stöd och den hjälp som barnet behöver <p>Utifrån lagstiftningen har socialtjänsten utarbetat en rutin (Handlingsplan vid våld i nära relationer, antagen av nämnden 2013-02-20 med giltighet fr.o.m. 2013-02-27, reviderad 2014-09-30). Av rutinen kan bl. a avläsas följande om den utsatta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den utsatta ska tas emot med kortvarsel. Ärendet ska av gruppledaren fördelas till en socialsekreterare som ska beredas möjlighet att avsätta den tid som behövs. • Huvudregeln är att den utsatta ska tas emot omgående. Den som tar emot den utsatta ska i första hand försöka skapa sig en bild av det akuta hjälpbehovet. Det kan röra sig om att få någonstans att bo och/eller att få hjälp med att handla mat eller att hämta kläder och annat från hemmet. • Det är också viktigt att skaffa sig en bild av våldets karaktär, omfattning och konsekvenser samt hur den våldsutsatta hanterar sin situation, hur nätverket ser ut, om den våldsutsatta behöver stöd i sitt föräldraskap och det övriga behovet av stöd på kort och lång sikt. Ofta känner den utsatta ett behov av skydd i förhållande till förövaren. • Om det är en kvinna som är utsatt ska handläggaren i första hand kontakta kvinnojouren för att kvinnan ska få tillgång till deras lägenhet och för att hon ska få en kontaktperson som kan ge henne personligt stöd, som ett komplement till det stöd som ges via medborgarförvaltningen. • Om det är en man som är utsatt får boendefrågan lösas på annat sätt. • Om den utsatta kommer till medborgarförvaltningen innan hon/han har gjort polisanmälan eller varit på en läkarundersökning (om det finns synliga tecken på misshandeln) ska man försöka motivera den utsatta att ta dessa kontakter och hon/han ska också få ett erbjudande om medföljande stöd. Information ska ges kring möjligheten att via polisen ansöka om besöksförbud eller larmpaket. Nämnden bör, med samtycke från den utsatta, ta del av polisens bedömning av risken för fortsatt våld. Nämnden bör vidare delge polisen sin riskbedömning om det inte finns sekretesshinder för det. När de akuta behoven är hanterade kan den utsatta behöva en fortsatt stödjande samtalskontakt. Denna kan erbjudas via Medverkan. Vid behov skrivs en remiss till vuxenpsykiatri. Den utsatta kan också behöva mer handfast hjälp i form av kontakt med för- |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>säkringskassan, att skaffa en permanent bostad eller att göra upp hur barnens kontakt med förövaren ska se ut. Den utsatta ska erbjudas denna hjälp via medborgarförvaltningen. <u>Viktigt är att samma socialsekreterare kan följa kvinnan under hela processen.</u> Socialsekreteraren bör även ta upp frågan om möjligheter till stöd genom den utsattas eget nätverk.</p> <p>Det finns inom socialtjänsten två handläggare som arbetar med våld i nära relationer. Det finns belägg på att dessa inte har fått ärendet till sig. Det i sin tur berott på otydligheten i socialtjänstens interna rutin. Dock bör påpekas att socialtjänsten i enlighet med rutinen har sett till att mamman har kommit till ett behandlingshem för missbruksproblematik och <u>inte på grund av våld i nära relationer för sig.</u> Mamman har hela tiden haft bra kontakt med sin handläggare (den del som gäller hennes egen missbruksproblem)</p> <p>Noteras bör att mammans behandlingshem är bara för kvinnor men hemmet arbetar även med klienter som varit utsatta för psykiskt, fysiskt och sexuellt våld. Behandlingshemmet kan erbjuda ett skyddat boende, men den aktuella placeringen från socialtjänsten var inte sådant.</p> <p>Dock framgår av journalerna att mamman har kontakt med ”medverkan” (professionellt team som arbetar med brottsoffer för våld i nära relationer med säte i xx som har xx, xx, xx och xx kommuner som mottagningsområdet)</p> <p>Av journalanteckningarna och utredningar framgår att socialtjänsten har sedan 2014-09-24 med stöd av 4 kap. 1 § SoL beviljat insatser för sonen i form av stödkontakt med socialsekreterare och utökad tid i förskolan.</p> |
| 7 | <p>Mamman har fått förlängt sin tid på behandlingshemmet, inte för att arbeta med sitt drogberoende utan som skydd mot hot och våld. Ändå tillstår inte socialtjänsten att det föreligger något våld – ett dubbelt budskap.</p> | <p>Av vuxensektionens journal och handläggaren där framgår att, förlängningen berodde på att klienten ej fullt ut kunnat ta till sig behandlingen pga att klienten påverkats utav relationen till barnets pappa (som var starkt präglad av psykiskt våld), samt oro för hur barnet hade det hos sin pappa. Härmed finns ett visst belägg på att klagandens sakuppgift är korrekt.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| 8 | <p>Sonen har bevittnat hot och våld mot mamman vid ovanstående tillfällen samt andra tillfällen. Sonen behöver även skydd och stöd i detta. Mamman har bett om hjälp men blivit nekad. Förringandet av detta är högst anmärkningsvärt då hoten är av allvarlig art. Det har inte gjorts en utredning kring barn som bevittnar våld i nära relationer och därmed har inga insatser vidtagits.</p> | <p>Av 5 kap. 11 § 4.e stycke SoL (Lag 2012:776) framgår följande: Socialnämnden ska också särskilt beakta att ett barn som bevittna våld eller andra övergrepp av eller mot närstående är offer för brott och ansvarar för att barnet får det stöd och den hjälp som barnet behöver. Av medborgarnämndens återopade rutin framgår följande om barn: Om den utsatta har barn är det viktigt att se på situationen utifrån deras perspektiv. Om de har bevittnat våld av en närstående är de att betrakta som brottsoffer och situationen ska bedömas som mycket allvarlig med tanke på deras hälsa och utveckling. Förkommer våld mellan de vuxna finns också en påtagligt förhöjd risk för att även barnen är utsatta/kommer att utsättas för våld. När misshandel av en person som har hemmaboende barn kommer till nämndens kännedom ska omgående en riskbedömning göras angående barnens situation och beslut fattas om att inleda en utredning jml 11 kap. 1 § SoL. En bedömning gällande barnets behov av skydd ska göras skyndsamt och en polisanmälan övervägas. Detta ska dokumenteras i barnets akt. Det är viktigt att det av dokumentationen framgår hur våldet har sett ut, i vilken omfattning det har förekommit, om barnet självt har varit utsatt för våld och vilka konsekvenser våldet har haft eller kan komma att få för barnet. Det är viktigt att föra enskilda samtal med barnen för att få deras syn på familjens situation, liksom samtal med vardera föräldern om deras syn på våldets konsekvenser för barnet. Dokumentationen ska också innefatta en bedömning av barnets behov av stöd och hjälp på kort och lång sikt.</p> <p>Efter godkännande från en vårdnadshavare ska barn som kan antas ha bevittnat familjevåld erbjudas gruppsamtal med andra barn i samma situation, som ett led i att få möjlighet att bearbeta sina upplevelser. Även enskilda samtal i samma syfte ska erbjudas barnen.</p> <p>Har barnet självt blivit utsatt för våld eller övergrepp följs de läns gemensamma rutinerna för detta, där man efter akut riskbedömning kontaktar samordnare för Barnahus i Jönköping för vidare samråd och handläggning.</p> <p>Av journalen samt utredningen framgår att socialtjänsten med stöd av 11 kap 10 § SoL samt med stöd av pappans och mammans medgivande pratat med sonen för att bilda sig en uppfattning om vad som händer med sonen. Även samtal har förts med förskolan om sonens hälsa. Förfaringsättet är en del av socialtjänstens professionella kunskapsinhämtning.</p> <p>Däremot har ingen konkret gjorts från</p> |
|---|--|---|

| | | |
|----|--|---|
| | | brottsoffer perspektiv enligt 5 kap. 11 § 4:e stycket utan socialtjänsten har hela tiden utrett barnets situation i viss mening. |
| 9 | Familjerätten har mottagit allvarliga mordhot mot mamman. Trots detta finns ingen tydlig plan för umgänget samt krav på föräldrarnas uppträdande vid hämtning och lämning. Om mamman skulle bryta mot umgänget så reagerar socialtjänsten med repressalier. Pappan kan däremot både ändra i umgänget samt ställa sina krav på mamman. Mamman blir hotad och trakasserad varje gång hon hämtar/lämnar sin son | <p>Det framgår i utredningen att familjerätten har bevittnat hoten mot mamman. Detta skedde i samband med rådgivning (som inte dokumenterades enligt rutinen om rådgivning) inför eventuellt samarbetsamtal om sonens umgänge. Hoten uppfattades så allvarligt att familjerätten var tvungen att göra en oroanmälan till barn- och ungdomssektionen.</p> <p>Av familjerättens journaler framgår att försök har gjorts för att få till stånd ett samarbetsamtal enligt 5 kap 2 § 3:e stycket, men att pappan motsätter sig detta. Dock bör påpekas att tingsrätten har gett socialtjänsten i uppdrag att få till stånd ett sådant samtal, där det också bl. a. ska i överenskommelsen beakta mildrande av det grova språkbruket.</p> <p>Det framkommer i ett brev daterade 2015-09-17 till Tingsrätten bl. a. om att parterna 2015-09-04 träffades hos socialtjänsten, dock lyckades inte träffa något avtal. Det antecknas att pappan är tydlig med att han inte önskar fler samarbetsamtal utan vill att saken avgörs i tingsrätten.</p> <p>Vidare kan konstatera att av utredningen i någon av anmälningarna framgår att personalen på förskolan har sagt att de har god kontakt med pappan och mamman. De säger vidare att pappan ibland har varit upprörd över mamman, när han har kommit dit (förskolan), men de har kunnat bemöta honom på ett bra sätt. Enligt förskolan ringde mamman i början av sin behandling till förskolan så gott som varje dag och ville prata med både sonen och personalen. Sonen vill inte prata så ofta med mamman och slutligen lyckades man få till stånd en överenskommelse om, att mamman skulle ringa en gång per vecka på en bestämd tid – då skulle det alltid finnas personal till hands, som kunde prata med henne.</p> |
| 10 | Enligt socialtjänsten ska mamman acceptera att bl. a bli kallad hora, fitta och idiot av pappan. ”Det är | Det framgår ingenstans i dokumentationen att socialtjänsten skulle ha accepterat att mamman blivit kallade dessa okvädningsord. |

| | | |
|----|--|---|
| | inget som de kan hjälpa med”. | |
| 11 | <p>Handläggare som är ansvarig barnhandläggare har en kränkande attityd mot mamman. Det har gjorts klagomålsärende av detta men det har inte hjälpt. Handläggaren har tidigare fått sparken från liknande arbete pga undermåliga barnavårdsutredningar. Socialstyrelsen har bl. a varit involverade i detta. Samma kritik som framfördes då framförs igen. Därav bör IVO granska detta ärende. Anhöriga ifrågasätter hennes kompetens och professionella hållning. Det finns regler för hur utredningar ska göras. Anhöriga kan inte se att handläggares utredningar följer gällande praxis och utredningarna är inte rättssäkra. Dessutom så gagnar det inte sonen som inte får stöd och hjälp i tillräckligt hög grad för sina behov och för sin säkerhet. Samma kritik har gjorts i en IVO anmälan från behandlingshemmet som mamman vistas på.</p> | <p>Av utredningen framgår att handläggare säger följande: Har försökt att hålla kontakt med båda föräldrarna. Har haft mycket tät mejl-telefon- och samtalskontakt med fadern, vilket fungerat bra. Har också träffat mamman vid flera tillfällen, dock har dessa kontakter inte lyckats lika bra bl. a på grund av att mamman inte accepterat handläggarens upplevelse av hur pappan fungerar som förälder, vilket på slutet har lett till att mamman har fått prata med en med-handläggare.</p> <p>Angående påpekande att handläggare hade fått sparken från liknande arbete kan socialtjänsten inte dementera eller bekräfta det hela.</p> |
| 12 | <p>Mamman har blivit motarbetad, nedtryckt samt har varit utsatt för kränkningar av några av socialtjänstens personal. Det finns vittne till detta av utomstående som inte är familjemedlemmar – både bekanta men även annan personal. Socialtjänstens personal bör istället hjälpa och stödja mamman.</p> | <p>Det finns belägg inom socialtjänsten på att klagandens sakuppgift är korrekt.</p> |
| 13 | <p>Anhöriga till mamman anser att det föreligger en kränkarkultur inom socialtjänsten där personalen utsätter mamman för kränkningar och att viss personal håller varandra bakom ryggen mot mamman. Även om IVO inte utreder bemötande, utan det skall gå via klagomålshandlingen så bör detta granskas eftersom vi uppfattar att det är flera personer inom samma avdelning.</p> | <p>Det finns belägg inom socialtjänsten på att det har förekommit inslag av något liknande såsom klagande uppfattat det.</p> |
| 14 | <p>Ett axplock av uttalande som mamman har fått möta: ”Har du sex med alla män som du träffar?” ”Du vet att xx är lite”.</p> | <p>Vad gäller glåporden kan socialtjänsten inte dementera påståendena då det inte framgår att det har funnit vittne/n som kunde dementera att så har skett.</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | <p>Angående hot och våld mot mamman: ”Du får skylla dig själv som skaffade barn med honom”</p> <p>När mamman bett om hjälp med stöd kring hämtning och lämning: ”Det får du klara själv, vi hjälper inte till med detta.</p> | |
| 15 | <p>Hon har blivit anklagad och förtalad om att hon ljugar och är manipulativ utan några som helst bevis till dessa påståenden. Om socialtjänstens personal gör sådana uttalanden så ska det finnas klara bevis annars får de uttrycka sig på annat sätt. I ett stödjande arbete från socialtjänsten ska de inte använda detta språkbruk då det inte stärker människor utan föringar. Det finns professionella och evidensbaserade metoder för samtal som ska användas som inkluderar människan till eget ansvar och kraft. Arbetet skall bedrivas med respekt, vilket inte göras. Mamman är dubbelstraffa. Inte nog med att hon får tampas och kämpa mot sitt beroende. Den största kampen är mot några av socialtjänstens personal och deras kränkande bemötande och även deras agerande som har et inbyggt bestraffningssystem mot mamman. Det är svårt att tro att behöva uppleva detta 2015.</p> | <p>Det finns belägg inom socialtjänsten på att påstående att ”hon har blivit anklagad och förtalad om att hon ljugar och är manipulativ” har förekommit.</p> |
| 16 | <p>Under ett möte med de båda handläggarna påtalar att mamman skickar otrevliga sms till pappan. Mamman ger dem telefonen där de själva kan läsa. De avböjer och säger att de ej vill läsa men att de vet vad som står. På frågan om de har läst säger de ”Nej, att de ej läst”. Men hur kan de då uttala sig på detta sätt? Vittne finns till händelsen.</p> | <p>Socialtjänsten kan inte dementera eller bekräfta detta.</p> |
| 17 | <p>I slutet av oktober/början av november upprättades ett umgängesavtal då handläggare besökte behandlingshemmet. Detta samtal bevitnades av tre personer förutom handläggaren och mamman. Detta finns även noterat i behandlingshemmets journal.</p> | <p>Detta kan bero på att det är två parallella handläggningar som pågår samtidigt vid två olika sektioner (vuxen och barn)</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | <p>Handläggare förnekar att detta finns. Handläggaren har ej sett eller vet något om detta. Trots detta betalar Värnamo kommun hemresor för mamman varannan helg för att träffa sin son.</p> | |
| 18 | <p>150420 ringer handläggaren till mamman på behandlingshemmet. Vittne finns till samtalet. Inte nog med att handläggaren är otrevlig så propsar denne på att mamman skall godkänna ett umgängesavtal som medger att mamman bara får träffa sin son torsdag – fredag varannan vecka. Mamman nekar och säger att hon vill ha umgänget som det är nu torsdag – söndag med en önskan om måndag morgon under vistelsen på behandlingshemmet för att därefter utgå från ursprunget med varannan vecka. På detta svarar handläggaren ”Du vet inte vad som är bäst för ditt barn”. Samtidigt får mamman veta att handläggaren har haft enskilt samtal med sin son utan hennes vetskap på socialkontoret. Trots att mamman sagt att hon skall vara med i väntrummet och att någon vuxen som sonen känner är med i rummet. Detta hade så inte skett. Som förälder har man rätt att veta att samtal skall äga rum, vilka som skall vara med, syfte samt att man skall få ta del av frågorna innan. Inget av detta gjorde socialtjänsten.</p> | <p>1. Det framgår av journalanteckningen att ett sådant samtal ägt rum mellan handläggaren och mamman om umgängesavtalet. Vag gäller uttalande, ”du vet inte vad som är bäst för ditt barn” har socialtjänsten ingen möjlighet att ta del av ett eventuellt bandade samtal där det kan framgå att handläggaren har yttrat sig de orden. Bedömningen är att det kan antas att detta uttalande skett i ett sammanhang.</p> <p>2. Ang. samtal med barnet, kan erinras om vad som framgå 11 kap. 10 § SoL nämligen: ”När en åtgärd rör ett barn ska barnet få relevant information. Ett barn ska ges möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör barnet. Om barnet inte framför sina åsikter, ska hans eller hennes inställning så långt det är möjligt klarläggas på annat sätt. Barnets åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till hans eller hennes ålder och mognad”.</p> <p>I 3.e stycket samma lagrum, framgår följande: ”Vid en sådan utredning som avses i 2 § om behov av ingripande till ett barns skydd eller stöd får barnet höras utan vårdnadshavarens samtycke och utan att vårdnadshavaren är närvarande”.</p> <p>Socialtjänstens bedömning är att socialtjänsten har med stöd av lagstiftningen rätt att höra barnet utan föräldrars samtycke eller krav på att närvara. Dessutom framgår av journalen att sonen var på besök hos socialtjänsten i sällskap med en personal från förskola.</p> |
| 19 | <p>BBIC – barnens behov i centrum. Sonen vill träffa sin mamma och han älskar henne. Enligt BBIC ska ett barn ha rätt till båda sina föräldrar – sin mamma i det här fallet. Om pappan anses brista i omsorgsförmåga som förälder bör/ska socialtjänsten hjälpa mamman i att stärka</p> | <p>Socialtjänsten har genom sin professionella bedömning i sin utredning konstaterat att ingenting tyder på att pappan brister i sitt föräldraansvar och att sonen inte skulle ha det bra hos sin pappa.</p> <p>Vad gäller stöd till mamman i föräldraskapet kan konstateras att socialtjänsten inte har</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | <p> dessa förmågor och inte tvärtom att ta bort/minska ner umgänget med sonen. Den gagnar inte sonen. Det går helt stick i stä med gällande förordningar i BBIC. I de situationer och sammanhang som socialtjänsten anser att mamman brister skall stöd sättas in. Det skall finnas en plan för hur detta skall utvecklas och som i så fall skall utformas tillsammans med mamman. Nu trycker bara barnhandläggaren ner mamman och kränker henne istället för att vara ett stöd som gagnar sonen så att hans behov tillgodoses. Barnhandläggare arbetar inte efter varken formalitet, professionellt eller etik utan dennes utgångspunkter grundar sig gång efter annan sig på ett personligt agg mot mamman. BBIC – beslut tas inte utifrån sonens behov i centrum.</p> | <p>bedömt att det var aktuell med sådan insats, då mamman vid tillfälle var på behandlingshem.</p> |
| 20 | <p>Inom svenskt rättsväsen behöver anhöriga ej vittna och om de väljer att vittna och om de väljer att vittna så gör de inte detta under ed. dessa har inte hög trovärdighet. I denna anmälan hänvisas till att anmälningar som gjorts till socialtjänsten från mammans sida görs av utomstående och inte familjemedlemmar. Dessa personer skulle kunna vittna under ed i en domstol</p> | <p>Socialtjänsten har ingen kommentar</p> |

Klagomål 2 daterade 2015-08-19 och inkom till IVO 2015-08-25

I det följande tabell redovisas klagandes olika missnöje som framförts mot socialtjänsten med socialtjänstens motförsvar av desamma

| Tillfälle | Missnöje avser | Socialtjänstens kommentarer |
|-----------|---|--|
| 1 | <p>Börjar med att hänvisa till den tidigare anmälan angående våld i nära relationer. rättegången hölls 2015-06-03 och pappan blev fälld och dömdes att betala böter. Han har valt att inte överklaga domen, vilket är meddelat till mammans advokat. Med andra ord så erkänner han hoten. Vi vill med denna anmälan ifrågasätta socialtjänstens utredning</p> | <p>Det konstateras att klagandens sakuppgift är korrekt.</p> |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| | <p>och riskbedömning om våld i nära relationer som gjordes av aktuell handläggare och dennes gruppleddare. De båda kom i sin utredning och riskbedömning av pappan fram till att inga hot förelåg. Tingsrätten kom fram till en helt annan bedömning och pappan fälldes. Hur kommer det sig att socialtjänsten inte kom fram till liknande bedömning som tingsrätten? Har socialtjänstens handläggare för dålig kompetens för att göra dessa riskbedömningar? I och med att pappan erkänner hoten så bör socialtjänstens utredning granskas och ifrågasättas.</p> | |
| 2 | <p>Mamman har utsatts för hot och våld av pappan. Pappan fick veta att mamman hade träffat en annan man, då reagerar pappan kraftigt. 150210 ringer Pappan till mamman i behandlingshemmet och uttalar hot om att han skall slå in ansiktet på henne. Säger att han ej kan få ro förrän mamman är död och begravnen och hennes hjärta slutar slå. Ska även slakta mamman och hennes partner. Om han träffar mamman själv ska han utöva sådant grovt våld så det är dödligt utgång. Riskbedömning gjordes efter 5 dagar och socialtjänsten ansåg att det inte fanns någon risk. Handläggare på familjerätten ansåg hotet så allvarligt att denne gjorde en orosanmälan inom socialtjänsten. Händelsen är polisanmäld och skall upp i domstol 150603. När mamman kontaktar handläggare angående hotet säger denne ”han har uttalat hot några gånger mot mamman i tidigare kontakt med henne. Handläggare säger vidare att det är sådan person som han är, att han brusar upp och sedan lugnar han ner sig och att det är inget som denne i egenskap av handläggare fäster någon vikt vid”. Hoten förringas och tas inte på allvar av socialtjänsten.</p> | Svar framgår i klagomål 1. |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Pappan uttalar även grov hot till socialtjänstens familjerätt | Detta konstateras i klagomål 1 |
| 4 | Trots ny lag samt föreskrifter från socialstyrelsen kring våld i nära relationer så upplever inte mamman att hon får det skydd och stöd som hon frågar efter | Detta konstateras i klagomål 1 |
| 5 | I samma rättegång 150603 lämnades ett yttrande angående referenser från frivården gällande pappan. Detta yttrande var en värdering där referenspersonen tog positiv ställning för pappan inför rättegången och alltså då emot mamman i det här fallet. Denna referensperson var aktuell handläggaren, alltså samma handläggare på socialtjänsten som handlägger vårdande kring den gemensamma sonen. Aktuellt handläggaren skall ju vara opartiskt i sitt arbete på socialtjänsten, vilket detta yttrande motbevisar. Detta är mycket anmärkningsvärt. Pappren från rättegången har vi ej tillgång till som privatpersoner, men ni som myndighet har det. | Detta konstateras i klagomål 1 |
| 6 | 2015-04-29 var mamman på möte på socialtjänsten med aktuell handläggare och dennes gruppleddare. De anklagade både öppet och med antydningar om att mammans anhöriga hade skickat in anonyma anmälningar mot pappan, som mamman har en gemensam son med. Mamman fick skulden för dessa anonyma anmälningar. Till saken hör att vi INTE har gjort några anonyma anmälningar angående pappa. Vi anhöriga har fullmakter som är undertecknade och diarieförda på socialtjänsten. Vi har bett om och påtalat att vi vill ha en öppen kommunikation kring detta för bästa resultat. | Av journalen framgår inte att mamman har träffat socialtjänsten 2015-04-29. Dock antecknas att en telefonkontakt har 2015-04-29 skett med mamman och att hon var på besök under gårdagen (förstås 2015-04-28 utan någon anteckning om detta besök). Av anteckningen om telefonkontakten framgår följande: Mamman ”var under gårdagen på besök tillsammans med personal från behandlingshemmet, ... att hon känner sig ifrågasatt och feltolkad av ordinarie handläggare. Det framkom under samtalet att mammans förtroende är så lågt att det förnärvarande inte är överbryggbart. ... meddelat att en medhandläggare är tillsatt, ... vilken är den som hon företrädesvis kommer att ha direkt kontakt med”. |
| 7 | Under april har mammans farmor ringt varje dag för att försöka få tag i gruppleddare för ett samtal men hon har ej varit anträffbar. Denne har lämnat meddelande om att social- | Socialtjänsten kan inte dementera detta då det inte finns dokumenterat att farmor har försökt få tag på gruppleddare. Vad gäller rutinen kring oroanmäl- |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>tjänsten skall ringa upp, vilket ej har skett. Vi vill inte ha någon anonym kontakt med socialtjänsten utan tvärtom en öppen dialog. Att då socialtjänstens tjänstemän anklagar och skuldbelägger mamman är inte bara oförskämt utan högt opassande i en professionell ställning. Min tolkning i undertonen är att dessa anmälningar inte tas på allvar då de anser att det är mammans anhöriga som ligger bakom. Någon eller några har gjort orosanmälningar och dessa ska utredas för barnets skull.</p> | <p>ningarna har socialtjänsten redogjort för detta i ovanstående klagomålssvar 1</p> |
| 8 | <p>150728 – 150802 besökte mamman och hennes son klagande som är faster till mamman. När sonen kom hade han ett insektsbett på sitt ena ben. Vi kollade detta noga, ritade en ring runt kanten samt kontaktade en sjuksköterska. Rådet var att avvakta över natten och att om märket blev mera rött eller större skulle vi söka VC. Nästkommande dag var märket mindre i storlek och inte lika rött. Vi hade fortsatt koll på bittet varje dag under deras besök samt att ytterligare en sjuksköterska såg på märket dagen innan de åkte hem. Märket blev fortsatt mindre och mindre rött. Mamman lämnar sonen till förskolan måndag 150803 och därefter hade pappan umgänge med sonen. När sonen var på förskolan 150804 hörde förskolan av sig till mamman angående märket på benet för de tyckte att detta var rött. Mamman sa att det är sonens pappa som har umgänget, men om han ansåg det var ok så kunde hon åka med sonen till VC. Personalen påtalade detta då han kom till förskolan, varpå han blev jätte arg och skällde på dem. Mamman hade också skickat ett sms angående att förskolan hade hört av sig om detta. När detta kom till socialtjänsten kändedom och till aktuell handläggaren så anklagade denne mamman direkt och sa att mamman ej har tagit sitt ansvar under tiden</p> | <p>Händelsen om insektsbettet är dokumenterat. Dock ingen anteckning om att handläggaren hade anklagat mamman om att mamman ej har tagit sitt ansvar under tiden som sonen var hos henne. Detta förstås att insektsbettet skulle ha berott på brist på omvårdnad.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>som sonen var hos henne. Detta är ett mycket oprofessionellt uttalande. Det finns ingen grund för denna bedömning. Mamman hade tagit sitt ansvar och detta kan jag (faster) gå i god för då jag (faster) själv var med och kollade bettet varje dag. Aktuell handläggare har inte ens hört efter VAD mamman har gjort utan drar ogrundade slutsatser. Aktuell handläggare har inte kontaktat mig (faster) eller frågar efter utan bara kastat skuld på mamman. Mycket inkompetent bedömning och bemötande. Skuldbeläggande är oprofessionellt och oerhört kränkande så aktuell handläggare ej grundar uttalande i fakta utan egna ofullständiga bedömningar.</p> | |
|--|---|--|

Nämndens analys och slutsatser

Nämnden anser att dess granskning visar att det finns belägg för att merparten av klagandens sakuppgifter om bemötande är korrekta. Enligt nämndens bedömning har den brustit mot den mest centrala i samhällets uppdrag som anförtro den, nämligen vad som framgår av följande s.k. socialtjänstlagens portalparagraf (1 kap. 1 § SoL):

”Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja

- människornas ekonomiska och sociala trygghet
- jämlikhet i levnadsvillkor
- aktiva deltagande i samhällslivet

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet”.

Nämnden vill redan här genom detta yttrande uppriktigt be mamman om ursäkt. Nämnden vill också tacka klagande som genom sin samhällsplikt gjort det möjligt för nämnden att få kännedom om händelse. Det är nämndens ambition att alla ska kunna använda sig av synpunkts- och klagomål instrumenten för att uppmärksamma nämnden om brister som kan förekomma i socialtjänstens verksamhet.

Nämnden vill erinra om att dess uppdragsområde handlar om människors behov, vilka många gånger är komplexa. Trots detta kan nämnden intyga att den har engagerade och kompetenta personal som arbetar hårt för klientens bästa. Detta engagemang kan ibland leda till starka känslomässiga yttringar. Detta gäller inte minst i barnavårdsärendena, där gränsdragning mellan professionalitet och känslomässiga yttringar kan vara svåra. Nämnden är medveten om dessa och arbetar ständigt med värdegrundsfrågor inom verksamheten. Nämnden vill erinra om följande av xx kommuns värdegrund: ”Oavsett uppdrag, roll och funktion är vår gemensamma uppgift att:

- Sätta behov och intresse hos de vi är till för i centrum
- Ta ett aktivt ansvar för att utveckla verksamheten och oss själva

- Samverka och ta tillvara varandras kompetenser
- Respektera varandras åsikter, roller och funktioner
- Verka för att alla ska uppleva arbetsglädje, kunna sätta in sitt arbete i ett större sammanhang, trivas och känna yrkesstolthet”

Utöver ovanstående har nämnden själv genom sitt ledningssystem antagit följande interna värdegrund:

| Värdegrund | Förhållningsätt | Arbetsätt |
|----------------|---|---|
| Öppenhet | Vi är uppriktiga och har ett positivt bemötande | Vi är tillgängliga och flexibla |
| Omtanke | Vi har förståelse och visar hänsyn | Vi bry oss och ger stöd |
| Handlingskraft | Vi är tydliga och målinriktade | Vi ger god service och fullgör våra uppdrag |

Nämnden vill ytterligare påpeka att av 2014 års mätning i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) framgår följande om nämndens arbete med bemötande:

| Handläggare ger gott bemötande | | | |
|--------------------------------|------|--------------|------|
| Mätt år 2014 | 63 % | Mätt år 2013 | 44 % |

Mätningen visar att nämnden har blivit mycket bättre vid 2014 års mätning jämför med 2013. Nämndens ambition är att fortsätta med den inslagna vägen med värdegrundsarbetet.

Sammantaget anser nämnden att det inträffade var olyckligt och har redan gett sin förvaltning i uppdrag att kartlägga, om den inträffade kunde anses varit en isolerad händelse eller om det finns belägg för en mer uttalat värdegrundsproblem inom organisationen. Nämnden kommer att följa utvecklingen noga.

Med hänvisning till allt som framkommit i yttrande anser nämnden att den har lämnat allt som finns att belysa om sakförhållandena per 2015-09-16.

Frågor om detta ärende besvaras av följande:

Ordförande i nämnden

Tfn:

E-post:

Förvaltningschef

Tfn:

E-post

På Nämndens vägnar

Förvaltningschef

Bilaga: Nämndens protokoll