

---

**Revisionsrapport**  
***LSS-verksamheten***

***Botkyrka kommun***

---

*Lars Högberg*  
*Certifierad kommunal*  
*revisor*

*December 2012*



# ***Innehållsförteckning***

<b>1.</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Uppdrag.....</b>	<b>2</b>
2.1.	Revisionsfråga .....	2
2.2.	Metod.....	2
<b>3.</b>	<b>Resultat av granskningen.....</b>	<b>3</b>
3.1.	Omfattning av LSS-insatser – en jämförelse .....	3
3.2.	Organisation .....	4
3.3.	Fastställda mål och riktlinjer för handläggning och dokumentation .....	5
3.4.	Aktgranskningen .....	7
3.4.1.	Vad som fungerar bra.....	8
3.4.2.	Utvecklingsområden .....	8
3.5.	Ej verkställda gynnande beslut .....	10
<b>4.</b>	<b>Bedömningar .....</b>	<b>12</b>
4.1.	Avstämning mot kontrollmålen .....	12
4.2.	Revisionsfrågan besvaras .....	14

# 1. *Sammanfattning*

De förtroendevalda revisorerna har gett PwC:s specialistenhet Kommunal Sektor i uppdrag att genomföra en granskning av LSS-verksamheten inom Vård- och omsorgsnämnden.

Granskning ska besvara följande revisionsfråga:

*Är vård- och omsorgsnämndens organisation för handläggning och utförande av LSS-insatser ändamålsenlig och rättssäker utifrån styrnings- och uppföljningssynpunkt.*

Nämndens myndighetsorganisation har relativt nyligen förändrats. Idag finns en tydligare funktionsuppdelning inom myndigheten i LSS-handläggare respektive övriga biståndsbedömare. Inom organisationen har det också skett en förstärkning av handläggaresurser och av arbetsledningen inom respektive funktionsområde.

Bedömningen är att organisationen idag efter den genomförda organisatoriska förändringen samt förstärkning av både arbetsledning och handläggaresurs är ändamålsenlig. Genomförd aktgranskning visar att den förstärkta arbetsledande funktionen också har börjat ge tydliga avtryck i en mera rättssäker handläggningsprocess.

Nämnden behöver ta initiativ till en översyn och uppgradering av de rutinbeskrivningar som finns fastställda för olika delar av handläggningen. De förslag till utvecklingsinsatser som gäller för handläggningsprocessen, och som lyfts fram i denna rapport, behöver då bli beaktade.

Nämnden måste omedelbart ta ett initiativ och styra upp rapporteringsrutinen när det gäller ej verkställda gynnande beslut. Primärt handlar det om att rapporteringen måste leva upp till lagstiftarens krav. Men det är också av central betydelse att nämndens behov av styrinformation blir tillgodosedda. Det handlar då om att rapporteringen behöver utvecklas till att omfatta **alla** ärenden där det finns ej verkställda gynnande beslut oavsett vad det handlar om för någon beslutad insats. Vidare behöver förvaltningens rapportering ske till nämnden och inte som idag till nämndens utskott. Det är nämnden som har ansvar för att det finns en ändamålsenlig rapporteringsrutin och för de uppgifter som rapporteras in till Socialstyrelsen och vidare i kommunen. Det nuvarande sättet att hantera rapporteringsrutinen innehåller stora brister och därmed risk för ytterligare sanktionsavgifter.

## **2. Uppdrag**

De förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun har i sin revisionsplan fastställt att en granskning av om Vård- och omsorgsnämnden styr och följer upp handläggningen inom LSS-området på ett ändamålsenligt sätt. Uppdraget att genomföra granskningen har lämnats till PwC:s specialistenhet Kommunal Sektor.

### **2.1. Revisionsfråga**

Är vård- och omsorgsnämndens organisation för handläggning och utförande av LSS-insatser ändamålsenlig och rättssäker utifrån styrnings- och uppföljnings-synpunkt.

Revisionskriterier:

- Kostnads- och volymutveckling inom området
- Fastställda vägledningar och rutiner
- Relevanta personkrets- och behovsbedömningar
- Tillfredställande dokumentation av beslut
- Ej verkställda gynnande beslut

### **2.2. Metod**

Granskningen har genomförts genom intervjuer med förvaltningschef, verksamhetschef för förvaltningens myndighetsfunktion och enhetschef för LSS-handläggarna.

En närmare granskning har gjorts av 14 ärenden med tillhörande utredningar om LSS-insats.

## 3. Resultat av granskningen

### 3.1. Omfattning av LSS-insatser – en jämförelse

Antalet personer med LSS-insatser ökar såväl i riket som i Botkyrka kommun. Socialstyrelsen inhämtar årligen uppgifter om antalet LSS-insatser från respektive kommun.

Utvecklingen i Botkyrka framgår av nedanstående sammanställningar i vilka dessutom för verksamhetsåret 2011 även innehåller jämförande uppgifter för de övriga södertörnskommunerna.

	Antal personer			Antal per 10 000 av befolkningen		
	Personkrets 1+2	Personkrets 3	Samtliga	Personkrets 1+2	Personkrets 3	Samtliga
2008	506	73	579	63	9	72
2009	529	75	604	65	9	74
2010	555	82	637	67	10	77
2011						
Botkyrka	581	80	661	69	9	78
Haninge	384	25	409	49	3	52
Huddinge	461	16	477	47	2	48
Nynäshamn	175	15	190	67	6	72
Salem	66	6	72	42	4	46
Södertälje	800	53	853	91	6	97
Tyresö	245	16	261	57	4	60

	Antal personer med beslut om insats enligt LSS								
	Personl ass	Ledsagar- service	Kontakt- person	Avlösar- service	Korttids- vistelse	Korttids- tillsyn	Boende barn	Boende vuxna	Daglig verksamhet
2008	42	91	174	67	104	65	29	172	220
2009	46	96	171	65	98	68	30	180	234
2010	50	109	185	70	106	62	24	181	253
2011									
Botkyrka	51	109	186	67	101	71	24	194	272
Haninge	17	55	39	32	81	31	9	146	213
Huddinge	23	18	158	43	93	45	9	174	250
Nacka	37	79	141	61	96	55	8	131	211
Nynäshamn	5	15	52	20	45	20	x	51	76
Salem	x	4	26	7	9	6	x	30	32
Södertälje	41	61	238	45	136	82	12	352	524
Tyresö	10	60	49	25	63	27	8	90	112

Av sammanställningarna framgår att

- Ökningen av antalet personer inom personkrets 1-3 mellan år 2008-2011 uppgår till drygt 12%. Tydligaste ökningen gäller för personkrets 1 och 2.

- Andelen personer med LSS-insats och som omfattas av personkrets 3 är i absoluta och andelsmässigt störst i Botkyrka relativt övriga södertörnskommuner.
- Botkyrka har flest antalet personer med beslut om insats enligt LSS år 2011 förutom när det gäller insatstyperna kontaktperson, korttidsvistelse, korttidstillsyn, boende för vuxna och daglig verksamhet.

Enligt uppgift från handläggarenheten har det inflödet av ansökningar om stöd-insatser enligt LSS fortsatt öka under 2012.

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning uppvisade år 2011 ett samlat underskott på 4,8 mnkr. I utfallet ingår bland annat:

- 2,8 mnkr kronor i sanktionsavgift till Socialstyrelsen för ej verkställda gynnande beslut
- 4,4 mnkr underskott när det gäller insats personlig assistans enligt LSS och Socialförsäkringsbalken kap 51.
- Externa placeringar -7,9 mnkr, beroende på ökning av antal vård dygn och vård dygnskostnad.
- Överskott 9,7 mnkr gällande bostads med särskild service, framför allt beroende på att ett planerat boende under året inte kommit igång som var planerat och budgeterat.

Nämndens delårsrapport år 2012 visar följande:

<b>Insats och utfall tom augusti 2012</b>				
	Budgeterade platser		Budget	Utfall
<b>Bostad med särskilt service</b>	195		151 037 767	101 770 832
	Budgeterade timmar	Utförda timmar	Budget	Utfall
<b>Ledsagarservice</b>	28 000	19 683	8 780 000	5 154 484
<b>Avlösarservice</b>	20 000	17 634	6 300 000	4 126 419
	Budgeterade personer	Verkställda	Budget	Utfall
<b>Kontaktpersoner</b>	250	175	4 000 000	2 668 628
	Budgeterade dygn	Utförda dygn	Budget	Utfall
<b>Familjehem</b>	900	342	700 000	395 586

En framräkning och uppskattning av helårsutfall visar att insatserna gällande familjehem och ledsagarservice inte kommer att kunna genomföras inom fastställd budget.

### **3.2. Organisation**

Vård- och omsorgsnämnden har det övergripande ansvaret för verksamhet och insatser enligt LSS till enskilda som har ett varaktigt funktionshinder. Nämnden har

ett utskott vilket behandlar och fattar beslut i vissa enskilda ärenden där beslutanderätt inte är delegerad till förvaltningsorganisationen.

Den förvaltningsmässiga organisationen vad gäller den myndighetsutövande delen, vilken omfattar utredning, biståndsbedömning och beslutsfattande i enskilda ärenden, har relativt nyligen varit föremål för en översyn och förändring.

I den nuvarande myndighets- och handläggargruppen finns en tydlig funktionsuppdelning mellan LSS-handläggare respektive handläggare med ansvar för utredning, biståndsbedömning och beslutsfattande i ärenden som rör äldreomsorgen. Respektive handläggargrupp och grupp leds av en enhetschef som har det operativa ansvaret för ärendefördelning och ledning av handlägningsprocessen. Myndighetsfunktionen leds av en verksamhetschef underställd förvaltningschefen.

Sedan organisationsförändringen har det även skett en förstärkning av handläggarresurser inom LSS-området.

### **Kommentar**

Genomförda organisatoriska förändringar bedöms som både nödvändiga och ändamålsenliga för att handlägningsprocessen ska kunna leva upp till det nationella regelverkets krav och rättssäkerhetsaspekter. Förändringen innebär också att myndighetsfunktionens verksamhetschef fått ett tydligare fokus på utvecklingsfrågor. I den tidigare organisationen var det en person och ledningsfunktion som ansvarade för både utvecklingsfrågor som den operativa arbetsledningen för hela myndighetsfunktionen.

Fördelningen av nya ärenden och ansökningar om stödinsatser enligt LSS har styrts upp för att säkerställa att en utredning inleds omgående samt att handlägningsprocessen sker mera skyndsamt. I den genomförda aktgranskningen, resultatet av denna redovisas nedan, framkommer uppgift om att handlägnings- och utredningstiderna när det gäller LSS-ärenden i allt för hög varit långa. I vissa ärenden mycket långa.

Idag genomför också enhetschefen regelbundna genomgångar tillsammans med respektive handläggare av pågående ärenden.

### **3.3. Fastställda mål och riktlinjer för handläggning och dokumentation**

Följande av förvaltningen lämnade rutinbeskrivningar och riktlinjer för handlägningsprocessen har granskats:

- Mall för frågor vid begäran om bostad mobilt team, fastställd år 2008
- Arbetsrutiner vid utredning av begäran om Bostad med särskild service för barn och vuxna, fastställd år 2008

- Arbetsrutiner vid handläggning av ledsagarservice, år 2009
- Arbetsrutiner vid handläggning av personlig assistans, år 2009
- Bedömning av personlig assistans, 2008
- Frågemall vid begäran om personlig assistans, år 2009
- Handläggarrutiner vid utredning gällande begäran om Bostad med särskild service § 9 p 9 LSS, år 2008
- Kriterier för att bevilja olika former av bostad med särskild service, år 2008
- Rutin för avgift från föräldrar vid placering av barn under 18 år, år 2012
- Rutin vid ansökningar om merkostnad för sjuklön, år 2012

Utöver dessa mallar och rutiner, som innehåller handläggningsriktlinjer, finns även ett fastställt dokument som anger vilka områden som regelbundet ska följas upp och som ska redovisas till nämndens utskott "indikatorer för utskottet att följa gällande handläggning av LSS ärenden" fastställd år 2012. Indikatorerna är framtagna för att ge utskottet möjlighet till insyn i myndighetsfunktionens handläggningsprocess avseende utredningar och beslutsfattande:

- *Handläggningstid*  
Enligt regelverket ska handläggningsprocessen genomföras skyndsamt och inom rimlig tid med beaktande av de krav som hänger samman med rätts-säkerhet.

Dessa uppgifter ska tas fram ur förvaltningens verksamhetssystem.

- *Tid från det att enskild överklagar ett fattat beslut tills det går vidare till högre instans.*  
Uppgifterna ska tas fram manuellt
- *Beviljad tid i förhållande till utförd tid*  
Dessa uppgifter ska tas fram ur förvaltningens verksamhetssystem.
- *Domar som ändrats i högre instans*  
Samtliga domar ska kvartalsvis redovisas till utskottet. Sammanställs manuellt inom förvaltningen
- *Andel uppföljda beslut*  
Sammanställs manuellt inom förvaltningen

### **Kommentar**

Granskningen visar att fastställda rutiner och mallar för olika delar av handläggningsprocessen inte är kända inom myndighetsfunktionen i tillräcklig omfattning. Inom myndighetsfunktionen är det fastställda så kallade



indikatorsystem, rapporteringen till utskottet, någonting som inte är känt och som LSS-enheten inte har någon inblandning i.

Granskningen visar att det finns ett behov av att genomföra en översyn och revidering av befintliga rutinbeskrivningar samt att komplettera dessa. Framför allt handlar det om att ansvariga handläggare och arbetsledning behöver ha tillgång till rutinbeskrivningar och riktlinjer som är aktuella och som på så sätt kan fungera som både styrande och stödjande dokument i handläggningsprocessen.

För några av de ovanstående rutinerna, de som gäller angående personlig assistans och ledsagarservice, finns tydliga angivelser om att myndigheten i samband med beslutsfattande ska arbeta fram en särskild uppdragsbeskrivning som anger *vad* det är målet med den beslutade insatsen. Av dessa rutiner framgår även att det är utföraren av den beslutade insatsen och uppdragsbeskrivningen som har ansvar för att det upprättas en genomförandeplan. Denna plan ska arbetas fram av utföraren tillsammans med den enskilde och tydliggöra *hur* insatsen ska genomföras. Genomförd granskning visar att dessa rutiner inte har fått nödvändigt genomslag i verksamheten.

### **3.4. Aktgranskningen**

I detta uppdrag har dokumentationen i 14 enskilda ärenden närmare granskats.

Ärendeurvalet är slumpmässigt genomfört inom myndighetsfunktionen.

Granskningen i denna del har fokuserat på följande delar:

- Finns ansökan/framställan från den enskilde om insats
- Är personkrets angiven i utredningen
- Finns intyg / utlåtanden som styrker detta
- Finns i utredningen en beskrivning av funktionshindret och bedömning av dess konsekvenser
- Framgår när utredning inleds respektive avslutas
- Finns det en dokumenterad utredning
- Framgår av utredningen att behov finns av insats
- Framgår vilket mål som ska uppnås med insatsen
- Finns en uppdragsbeskrivning
- Den enskildes medverkan och delaktighet i utrednings- och bedömningsprocessen
- Kommunikering med den enskilde under utredningstiden
- Finns beslut
- Framgår av beslutet vad som begärts och vad som beviljats
- Finns besvärshänvisning vid avslagsbeslut

- Delgivning av beslut
- Framgår det att beslutet är verkställt
- Journalanteckningar förda i kronologis ordning
- Går det att följa ärendet
- Finns genomförandeplan för beslutad insats
- Dokumenterade uppföljningar av insatsen som beskriver uppnådda effekter och nytta i förhållande till fastställda mål
- Beslut överensstämmer med gällande delegationsordning.

### 3.4.1. *Vad som fungerar bra*

- Undertecknade handlingar om samtycke för uppgiftsinhämtning från andra myndigheter finns i flertalet ärenden
- Genomförda personkretsbedömningar är i flertalet fall väl underbyggda med bland annat utlåtanden och intyg från hälso- och sjukvården
- Samtliga fattade beslut inryms i fastställd delegationsordning
- Utredningar är dokumenterade som separata dokument
- Samtliga granskade utredningar följer en gemensam struktur och uppställning
- Av flertalet utredningar framgår att den enskilde delgivits utredningen och fått möjlighet att inkomma med synpunkter innan beslut fastställts.

### 3.4.2. *Utvecklingsområden*

- *Genomförandeplan*  
I flera ärenden saknas helt en genomförandeplan. Genomförandeplanens syfte är att på ett konkret sätt tydliggöra hur den beslutade insatsen, uppdraget från myndigheten, ska genomföras.
- *Beslutade insatsers verkställighet*  
Det behöver tydligare framgå av dokumentationen i personakterna när verkställighet av en beslutad insats påbörjas och när en insats förändras respektive upphör. Att det finns en dokumentation av verkställighet har dels en betydelse ur ett rättssäkerhetsperspektiv, dels en avgörande senare betydelse och koppling för säkerställande av att rätt ersättning utbetalas till exempelvis externa utförare.

- *Det nuvarande aktsystemet behöver förbättras.*  
Personakternas struktur och sättet att spara dokument som tillhör ett enskilt ärende, exempelvis utredningar, remisser, intyg, journalanteckningar, utslag från förvaltningsdomstol med mera är inte ändamålsenligt. Om inte ett nytt och mera ändamålsenligt aktsystem införskaffas måste det nuvarande struktureras och styras upp.

Det handlar framför allt om att dokumentationen måste göras mera överskådlig så att både själva handläggningsprocessen som utvecklingen i det enskilda ärendet lättare kan följas.

- *Användningen av tidsavgränsade beslut för olika insatser.*  
Framför allt har tidsavgränsade beslut på ett mera konsekvent sätt börjat tillämpas på senare tid inom myndighetsfunktionen. I flertalet av de beslut som tidigare har fastställts anges att besluten kan omprövas vid förändrade förhållanden och att uppföljning av en beslutad insats av myndigheten ska ske kontinuerligt. Intrycket i denna granskning är att denna skrivning mera har skett schablonmässig. Det går inte i ärenden att utläsa på vilket sätt som den kontinuerliga uppföljningen faktiskt har genomförts och vilken värdering av insatsen som har gjorts i förhållande till de mål och det uppdrag som myndigheten har fastställt. Dock finns i flera ärenden, i vilka insats genomförs av en extern part, regelbundna uppföljningsrapporter från insatsutföraren samt i dessa fall också en upprättad genomförandeplan.
- *Aktuella intyg och underlag för bedömning av personkretstillhörighet behöver finnas i samtliga ärenden.*  
Det är särskilt viktigt att dessa intyg finns i ärende där det bedöms finnas ett behov av insatsen personlig assistans och där omfattningen av insatsen i tid också ska överensstämma med Försäkringskassans bedömning
- *Uppföljning och utvärdering av beslutade insatser genomförs inte på ett ändamålsenligt sätt.*  
Det är därför svårt av personakterna att utläsa vilka effekter och nytta som uppnås genom de olika beslutade insatserna.

Bedömningen är att uppföljning och utvärdering är något som inte har fått tillräcklig uppmärksamhet och prioritet inom myndighetsfunktionen. Dock finns det några exempel där insatsutförare, främst då köpta boenden av extern utförare, regelbundet har lämnat en redogörelse över hur insatsen för en enskild utvecklats.

- *Långa utredningstider*  
I flera ärenden visar granskningen att det finns långa utredningstider. Det beror i flera fall på att utredningen inte alla gånger inleds i samband med att ansökan inkommer och att det då kan gå en längre tid innan handläggaren träffar den enskilde eller närstående till denna för uppgiftsinhämtning. Med andra ord, utredningsprocessen inleds inte omgående eller på skyndsamt sätt som regelverket anger. Någon närmare förklaring till vad som i dessa

fall har varit anledningen till dessa fördröjningar har inte tydligt gått att utläsa av ärendedokumentationen.

### **3.5. Ej verkställda gynnande beslut**

Nämnden har under de senaste åren uppvisat svårigheter med att kunna verkställa beslut på ett skyndsamt sätt och inom den tidsgräns, fyra månader, som idag gäller. Dessa ej verkställda gynnande beslut ska kvartalsvis rapporteras till Socialstyrelsen, Kommunfullmäktige och till kommunens revisorer. Nämnden har med anledning av verkställighetsproblematik ålagts att betala sanktionsavgift.

Regelverket som omgärdar kommunens sociala verksamheter anger att en kommun inte får underlåta att verkställa sina biståndsbeslut. Grundregeln är att när ett behov, som inte kan tillgodoses på annat sätt, konstateras ges ett beslut om insats och därefter ska beslutet verkställas.

För att stärka den enskildes rättssäkerhet infördes den 1 juli 2006 en ny bestämmelse i Socialtjänstlagen. Bestämmelsen innebär att en kommun som inte inom skälig tid tillhandahåller bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL som någon är berättigad till, skall åläggas att betala en särskild avgift. Detsamma gäller om det skett ett avbrott i verkställigheten av ett beslut och kommunen inte inom skälig tid på nytt tillhandahåller biståndet.

Det är numera Socialstyrelsen som i och med den nya bestämmelsen, 16 kap 6 a-e §§ SoL, kan ansöka hos förvaltningsdomstol om att den dömer ut en särskild avgift (sanktionsavgift) till den kommun som underlåter att verkställa ett gynnande beslut inom rimlig tid. Sanktionsavgiftens storlek kan uppgå till mellan 10 tkr - 1 mnkr, beroende på förvaltningsdomstolens bedömning. Socialstyrelsen ska i sin ansökan, till grund för sitt yrkande om utdömande av avgift, göra en uppskattning av den besparing som kommunen per månad kan antas ha gjort genom att inte verkställa sitt beslut.

#### **Kommentar**

Som framgår av denna granskning har nämnden under ett flertal år uppvisat verkställighetsproblem och därför blivit ålagd att betala en så kallad sanktionsavgift. År 2011 uppgick denna till 2,8 mnkr.

I denna granskning framkommer också att rapporteringen av ej verkställda gynnande beslut inte heller uppfyller lagstiftningens krav för vad den ska omfatta, och hur den ska vara utformad. Följande brister är identifierade:

- Enbart ej verkställda beslut som avser insats för boende har rapporterats till Socialstyrelsen och internt i kommunen.

Lagstiftningen anger att **samtliga** ej verkställda gynnande beslut, oavsett vad det handlar om för typ av beslutad insats, kvartalsvis av nämnden ska rapporteras till Socialstyrelsen, kommunfullmäktige och kommunens revisorer.

Nämnden måste därför omgående se över rapporteringsrutinen och vidta åtgärder för att rapporteringen sker på ett ändamålsenligt sätt.

- Förvaltningens rapportering har fram till nu enbart lämnats till nämndens utskott.

Det är nämnden som har det övergripande ansvaret för verksamheten och som har denna rapporteringsskyldighet.

Genom att kvartalsvisa rapporter över samtliga ej verkställda gynnande beslut inte lämnas till nämnden går nämnden miste om väsentlig styrinformation.

En genomgång av rapporteringsunderlagen för första och andra kvartalet 2012 visar att verkställighetsproblematiken vad gäller beslutade biståndsinsatser gällande boende kvarstår. Exempelvis finns i den rapporten som gäller för andra kvartalet 2012 två gynnande beslut om boende som ej har blivit verkställda. Det ena beslutet är fastställt i september 2011 och det andra redan i mars 2011. I bägge dessa två ärenden har inget erbjudande från nämnden lämnats.

## 4. *Bedömningar*

### 4.1. *Avstämning mot kontrollmålen*

Kontrollmål 1: Kostnads- och volymutvecklingen inom LSS-området
---

Granskningen visar att såväl kostnader som ärendevolymer inom detta område ökat de senaste åren i Botkyrka kommun. Ökningen bedöms som relativ kraftig inom samtliga personkretsar och insatstyper. Volymutvecklingen i kommunen är också en avspiegling av den utveckling som generellt gäller för landet som helhet.

I relation till de övriga södertörnskommunerna är volymutvecklingen tydligast i Botkyrka.

Kostnadsutvecklingen inom LSS-området som helhet visar, när det gäller LSS-områdets utfall i ekonomiska termer i förhållande till fastställda budgetramar, att nämnden uppvisat svårigheter att kunna genomföra verksamheten inom fastställda budgetramar. Årliga underskott finns för de senaste åren, trots att vissa budgeterade insatstyper samtidigt redovisar ett överskott. I det sistnämnda fallet handlar det framför allt om överskott beroende på att beslut om byggnation av nya gruppbofästäder inte har kunnat genomföras. Anledningarna till nämndens underskott handlar om flera köpta vårdrymmer och ökade dygnskostnader av externa utförare, ökade kostnader för personlig assistans samt utdömda sanktionsavgifter.

Kontrollmål 2: Fastställda vägledning och rutiner
---

Det finns ett behov av att genomföra en översyn och kompletterande förstärkning av det kommuninterna regelverket, de rutiner och riktlinjer som är fastställda för myndighetens handläggningsprocess samt roll och ansvarsfördelning i förhållande till de parter som får till uppdrag att utföra en beslutad insats.

Övergripande handlar det om att fastställda rutiner behöver levandegöras inom myndighetsfunktionen. Så är inte fallet idag

Det handlar vidare om att vissa delar, som finns i några av de idag gällande rutinbeskrivningarna, tydligare behöver lyftas fram för att få en generell tillämpning i handläggningen. I alla ärenden:

- Ska finnas en av myndigheten utarbetad uppdragsbeskrivning som tydliggör *vad* det är för mål och behov som en beslutad insats ska tillgodose.
- Ska finnas en av insatsutföraren upprättad genomförandeplan som konkret anger *hur* den beslutade insatsen ska genomföras. Det behöver vidare

markeras att genomförandeplanen ska utarbetas tillsammans och i nära samspel med den enskilde som är berörd av insatsen.

- Ska finnas en fastställd planering och struktur för hur uppföljning av en pågående insats ska genomföras samt hur en insats i samband med att den avslutas ska utvärderas. Det är myndighetsfunktionen som har ett övergripande ansvar för att uppföljningar och utvärdering av uppnådda effekter och nytta sker. Detta för att säkerställa rättsäkerheten, att det som är beslutat och givet i uppdrag i praktiken också kommer till verkställighet och blir genomfört.

I denna del behöver det också tydliggöras på vilket sätt som indikatorsystemet, det som fastställdes vid halvårsskiftet 2012, ska tillämpas för att ge nämndens utskott en återkoppling av vissa delar i handläggningsprocessens. Inom myndighetsfunktionen är idag detta system i praktiken okänt både till sitt innehåll och uppföljningsfrekvens. Det är samtidigt viktigt att understryka att det är nämnden som har det övergripande ansvaret för myndighetens handläggningsprocess och att den genomförs på ett rättssäkert sätt. Nämndens utskott har ansvaret för beslutsfattande i enskilda ärenden som inte omfattas av fastställd delegationsordning eller ärenden som är av principiell karaktör.

#### Kontrollmål 3: Relevanta personkrets- och behovsbedömningar

Granskningen visar att det överlag har genomförts relevanta personkrets- och behovsbedömningar.

Det behöver dock i alla ärenden säkerställas att nödvändiga underlag och intyg finns till stöd för bedömning av personkretstillhörighet.

#### Kontrollmål 4: Tillfredställande dokumentation av beslut

Granskningen visar att det finns behov av olika utvecklingsinsatser av myndighetsfunktionens handläggningsprocess som helhet och av dokumentation av beslut.

Ärendegranskningen visar att det finns stora variationer i handläggningsprocessen kvaliteten i förhållande till de allmänna råd och anvisningar som Socialstyrelsen har lämnat.

Det finns också ett behov av att ses över och uppgradera de rutinbeskrivningar som finns för hur handläggningen av olika ärende- och insatstyper ska genomföras. Men också att informationen inom förvaltningsorganisationen behöver förbättras. Fastställda rutinbeskrivningar är inte kända i nödvändig omfattning inom myndighetsfunktionen.

Granskningen visar att den rapportering som sker av ej verkställda gynnande beslut enbart omfattar insats av boenden. Övriga beslutade insattstyper, för vilka det också kan finnas en verkställighetsproblematik, ingår inte i den rapportering som lämnas till Socialstyrelsen och de övriga parter som regelverket anger.

Den rapportering som idag sker är ofullständig vilket innebär att den inte överensstämmer med gällande lagstiftning. Vidare är det en brist att rapporteringen från förvaltningen enbart lämnas till nämndens utskott. Det innebär att nämnden saknar möjlighet att kunna ha nödvändig kontroll över utvecklingen, men också att nämndens möjligheter att kunna styra verksamheten i denna del är starkt begränsad.

Nämnden behöver omedelbart vidta skarpa åtgärder för att styra upp rapporteringsrutinen.

#### **4.2. Revisionsfrågan besvaras**

Denna granskning ska besvara följande revisionsfråga:

*Är vård- och omsorgsnämndens organisation för handläggning och utförande av LSS-insatser ändamålsenlig och rättssäker utifrån styrnings- och uppföljningssynpunkt.*

Nämndens myndighetsorganisation har relativt nyligen förändrats. Idag finns en tydligare funktionsuppdelning inom myndigheten i LSS-handläggare respektive övriga biståndsbedömare. Inom organisationen har det också skett en förstärkning av både handläggaresurser. Det har också skett en förstärkning av arbetsledningen inom respektive myndighetsfunktion.

Den nuvarande organisationen bedöms som ändamålsenligt utformad. Genomförd aktgranskning visar att den arbetsledande funktionen för i detta fall LSS-handläggarna också har börjat ge tydliga avtryck för en mera rättssäker handläggningsprocess.

Nämnden behöver ta initiativ till en översyn och uppgradering av de rutinbeskrivningar som finns fastställda för olika delar av handläggningen. De utvecklingsområden som lyfts fram i denna rapport behöver då bli beaktade.

Nämnden måste omedelbart ta ett initiativ och styra upp rapporteringsrutinen vad gäller ej verkställda gynnande beslut. Primärt handlar det om att rapporteringen måste leva upp till lagstiftarens krav. Men det är också av central betydelse att nämndens behov av styrinformation blir tillgodosedda. Det handlar då om att rapporteringen behöver utvecklas för att omfatta **alla** ärende- och insattstyper för vilka det finns en verkställighetsproblematik.



2012-12-03

***Lars Högberg***

---

*Projektledare*

***Jan Nilsson***

---

*Uppdragsledare*