



Nämnd

Farsta stadsdelsnämnd

Ärendet

Klagomål gällande handläggning av insatsen korttidsvistelse utanför det egna hemmet enligt 9 § 6 LSS.

Socialstyrelsens beslut

Stadsdelsnämnden ska vidta följande åtgärder /

- Säkerställa att rutiner för handlägningsprocessen finns och att dessa är implementerade i verksamheten.

Redovisningen av vidtagna åtgärder ska ha inkommit till Socialstyrelsen senast den 20 mars 2012.

Bakgrund

[REDACTED] har inkommit med klagomål till Socialstyrelsen gällande brister i nämndens bemötande, information och handläggning av ansökan om korttidsvistelse för sonen. Ansökan inkom till stadsdelsnämnden den 22 december 2010 och det har därefter varit svårt för modern att få till stånd möten, få information om insatser enligt LSS, att få återkoppling om handlägningsprocessen.

Underlag

- Yttrande från Farsta stadsdelsnämnd
- Dokumentation i ärendet

Redovisning av tillsyn

Farsta stadsdelsnämnd konstaterar i sitt yttrande att nämnden brustit i kommunikering av utredning och beslut samt att modern inte har fått den information hon har rätt till och att brister funnits i bemötandet.

Dokumentationen visar att ärendet gått mycket långsamt framåt och att endast ett möte kommit tillstånd mellan den sökande och nämnden fram till början av juli 2011. Vidare framgår i yttrandet att nämnden har påbörjat en översyn av arbetets organisation och rutiner för handläggning, bemötande och vilken information som ges i samband med ansökan om insatser. Nämnden framför vidare att det i detta fall finns tydliga rutiner men att dessa inte har följts.

Skälen för beslutet

Tillämpliga bestämmelser

Av 6 § LSS framgår bl. a att den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande följas upp och säkras.

Av 4 § FL (Förvaltningslagen) framgår att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälp skall lämnas i den utsträckning som är lämpligt med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Av 7 § FL framgår bl.a. att varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt skall myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.

Socialstyrelsens bedömning

En utredning ska genomföras av respekt för den enskildes bestämmanderätt och integritet. En utredning av god kvalitet förutsätter också en god planering, vilket innebär att tidigt i planeringsarbetet överväga lämpliga former för samtal med den enskilde och när det gäller barn deras föräldrar eller vårdnadshavare. Modern behöver få information om vad en utredning är och vilka regler som styr utredningsarbetet. För att kunna ta tillvara sina intressen under handläggning av ärendet är det viktigt att den enskilde informeras om handläggning, beslutsgång, kommunikering och när utredningen beräknas vara klar. Myndigheten ska underlätta för den enskilde att ha med den att göra och frågor från den enskilde ska besvaras så snart som möjligt.


Socialstyrelsen bedömer att Farsta stadsdelsnämnd har brustit i handläggningen av ärendet. Moderns möjligheter till insyn och information

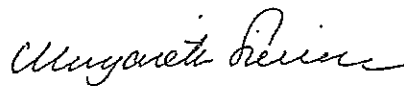
om sina rättigheter har inte tillgodosetts på ett planerat sätt. Detta har fått till följd att modern, i en redan ansträngd situation, inte kunnat påverka handläggningsprocessen.

Socialstyrelsen har funnit brister i handläggningsprocessen vilket även stadsdelsnämnden har funnit och tagit upp dessa i sitt yttrande till Socialstyrelsen. Nämnden påtalar att enhetens rutiner för handläggning inte har följts, vilket orsakat att handläggningstiden har blivit utdragen och att ärendet inte har handlagts på ett skyndsamt sätt. Stadsdelsnämnden har påbörjat en översyn av arbetets organisation och rutiner för handläggning, bemötande och information. Socialstyrelsen begär en redovisning av vidtagna åtgärder för att komma tillrätta med påtalade brister samt hur åtgärder och rutiner har implementerats i verksamheten.

Beslut i detta ärende har fattats av sektionsschefen Agneta Krantz. Inspektören Margareta Svensson har varit föredragande.

För Socialstyrelsen


Agneta Krantz


Margareta Svensson

