



Handläggare: Eva Palmér-Andersson
Telefon: 08-508 19 452

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2012-03-15

Rutiner för handläggning av ansökningar enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

Redovisning till Socialstyrelsen efter tillsyn

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som redovisning till Socialstyrelsen i ärende med diarienummer 9.2-23394/2011.
2. Omedelbar justering.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Socialstyrelsen har begärt att stadsdelsnämnden ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att säkerställa att vissa rutiner för handlägningsprocessen finns och är implementerade när det gäller ansökningar enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Begäran kommer efter Socialstyrelsens granskning av ett enskilt ärende.

Biståndsenheten har efter Socialstyrelsens tillsyn genomfört en översyn av organisation och rutiner. En förstärkning av antalet handläggare planeras för att minska arbetsbelastning och stress bland barn- och ungdomshandläggarna. Bemötandet av de sökande och varit ett tema vid arbetsplatsträffar och rutiner för information och kommunikation med den sökande under handlägningsprocessens olika moment har gått igenom.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

Bakgrund

Socialstyrelsen har efter tidigare granskning av ett enskilt ärende nu begärt att stadsdelsnämnden ska se till att det finns rutiner för handläggning av ansökningar enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Nämnden ska också visa hur man ser till att rutinerna verkligen används inom den berörda biståndsenheten.

Redovisningen ska ha inkommit till Socialstyrelsen senast 20 mars 2012.

Förvaltningens synpunkter och förslag

En översyn av enhetens organisation och handläggningsresurser har genomförts under hösten 2011. Biståndshandläggarna vid enheten är uppdelade i en grupp som handlägger vuxenärenden och en grupp som handlägger barn- och ungdoms-ärenden. Översynen visade att det var svårt för barn- och ungdomshandläggarna att lämna över ärenden till vuxenhandläggarna när ungdomen fyllt 20 år, vilket medfört en extra belastning och ökad stress för handläggarna. Med anledning av detta ska ytterligare en vuxenhandläggare anställas. Detta kommer att medföra att barn- och ungdomshandläggarna får ett mindre antal ärenden och mer tid att handlägga ansökningar och kommunicera med de yngre barnen och deras anhöriga.

Vidare har enheten gått igenom och förtydligat rutiner för bemötande samt information till och kommunikation med de sökande. Teman om ett värdigt och respektfullt bemötande och förutsättningar för att skapa en konstruktiv dialog med den sökande har behandlats vid arbetsplatsträffar. Ledning och personal har gått igenom hur information och kommunikation med sökande ska ske i de olika momenten i handläggningsprocessen. Enheten har även bokat in separata möten som enbart fokuserar på barn- och ungdomshandläggning, inbegripet rutiner för kommunikation med de sökande och deras närstående. Ett särskilt informationsmaterial som enbart gäller för barn och ungdomar och deras föräldrar håller också på att utformas inom enheten.

I enhetens brukarundersökning som genomfördes i november 2011 var 94 procent nöjda med bemötandet från barn- och ungdomshandläggarna.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som redovisning till Socialstyrelsen.

Bilaga

Socialstyrelsens beslut 2012-02-01 i ärende med diarienummer 9.2-23394/2011