

*SLUTRAPPORT FRÅN
KONSULTUPPDRAG VID
SOCIALFÖRVALTNINGEN,
TYRESÖ KOMMUN*

2013-11-21

Anne-Maj Tilling



UPPDRAGET

- Gå igenom samtliga beslut om ekonomiskt bistånd.
- Återkoppla till respektive handläggare.
- Samverka med och avrapportera till enhetschef och avdelningschef.
- Stödja handläggare och enhetschef i arbetet med att sänka kostnaderna för ekonomiskt bistånd.
- Påtala eventuella organisationsförändringar som skulle kunna gynna verksamheten.

Genomgången gjordes under januari och februari 2013 och redovisades i Rapport daterad 2013-02-12.

Undertecknad gick igenom verksamheten utifrån grunderna i socialtjänstlagen, Socialstyrelsens allmänna råd, de riktlinjer som är beslutade av Socialnämnden i Tyresö samt vedertagen praxis.

Av rapporten framgick att det fanns stora brister både i handläggningen, dokumentationen samt i bedömningarna av rätten till bistånd.

Det framkom att enheten hade ett omfattande arbete framför sig för att uppnå den kvalitet i arbetet som är nödvändig för att kostnaderna för försörjningsstöd skulle kunna minska. Ekonomiska utredningar behövde bli betydligt grundligare, allt från ansökningsblanketter och kontroller till arbetsplaner och bedömning av rätten till bistånd i varje enskilt ärende.

Bidragsbrottslagen från 2007 ger kommunerna skyldighet att anmäla bidragsbrott och i samband därmed har skyldigheten att förebygga felaktiga utbetalningar ökat. Nogsammare utredningar behövde göras för att minimera den risken. För att motverka felaktiga utbetalningar måste det finnas tydliga rutiner för vad som ska utredas innan utbetalningar görs. På enheten behövde man ta tag i detta och upprätta rutiner för vad som ovillkorligen ska vara kontrollerat innan bistånd beviljas.

Följande förbättringsåtgärder lämnades:

Genomgång av Riktlinjer och tydliga uppdrag till socialsekreterarna vad som gäller för verksamheten samt hur arbetet ska utföras.

Utarbeta tydliga rutiner för vad som ska ingå i en ekonomisk utredning för att säkerställa att rätt bistånd utgår till rätt person.

Påbörja arbetet med arbetsplaner där det tydliggörs vilka krav som gäller för den enskilde samt göra regelbundna uppföljningar för att säkerställa att personerna har medverkat i planeringen och är berättigad till bistånd.

Det fanns ett stort behov av metodutveckling och tydligare rutiner för hur arbetet ska utföras, socialsekreterarna måste ges möjligheter att utarbeta ett likartat arbetssätt för att säkerställa kvaliteten i arbetet och upprätthålla likställighetsprincipen.

Undertecknad gjorde den bedömningen att det fanns en hel del brister som genom att åtgärdas med stor sannolikhet skulle kunna minska kostnaderna för försörjningsstödet.

UPPFÖLJNINGAR AV ENHETENS ARBETE HAR GJORTS TRE GÅNGER UNDER ÅRET.

Första uppföljning gjordes under maj – juni och 84 ärenden granskades utifrån följande:

- Är ansökan korrekt och fullständigt ifylld.
- Finns underlag för de utbetalningar som gjorts.
- Finns kontoutdrag.
- Finns deklARATIONER.
- Är relevanta bidrag sökta.

Det gick att se en klar förbättring vid jämförelse med vad som framkom vid den genomgång som gjordes under januari – februari.

Av de 84 ärenden som kontrollerades var 43 helt utan anmärkning.

I 41 ärenden fanns brister av varierande grad.

- I 22 ärenden var ansökningarna inte korrekt ifyllda.
- I 32 ärenden saknades mer eller mindre viktig information, underlag, bidrag ej sökt, inkomster ej medräknade, kontoförteckningar och deklARATIONER saknades.

Det fanns påtagliga skillnader mellan olika handläggare vilket bör föranleda särskild uppmärksamhet.

Kontroll gjordes också av huruvida rådrum givits då personer har oskäligt höga boendekostnader och följande framkom:

Av de 27 kontrollerade var 23 korrekta och i 4 saknades rådrumsbeslut.

Även genomgång av arbetsplaner gjordes och följande framkom:

Det fanns totalt 59 arbetsplaner som såg mycket olika ut, allt från tydliga och bra till sådana som inte kunde anses uppfylla vad som ska anses vara grunden i en arbetsplan.

Det fanns all anledning att gå igenom och ta fram underlag för hur en arbetsplan ska utformas och gå igenom varför det är viktigt med en bra utformad arbetsplan. Ett led i den metodutveckling som skulle startas under hösten 2013.

Andra uppföljningen gjordes under september.

Uppföljning huruvida riktlinjer och delegation följs.

45 ärenden kontrollerades och följande framkom:

- I samtliga ärenden följdes delegationen.
- I 7 ärenden kunde man se att handläggningen inte helt överstämde med riktlinjerna.

Klar förbättring sedan genomgången i januari – februari.

Genomgång av samtliga förmedlingsmedel.

Vid genomgången av de 22 aktuella ärenden som var aktuella framkom följande:

- I 3 fall hade personerna även försörjningsstöd och det kunde ifrågasättas varför de även skulle ha förmedlingsmedel. Onödig administration.
- I 4 fall finns behov av God Man.
- I 4 fall skulle förmedlingsmedlet snart avslutas.

Många ärenden har varit aktuella under mycket lång tid och i 11 ärenden saknades utredning och beslut. I de fall utredning fanns var den ofta bristfällig och det var svårt att förstå varför personerna var i behov av förmedlingsmedel.

Den ekonomiska hanteringen av personernas egna medel utförs på ett föredömligt sätt utifrån vad som reglerar verksamheten.

Föreslår att det görs en uppföljning av den här verksamheten under nästkommande år.

Sista uppföljningen gjordes i november.

En större mer omfattande kontroll har gjorts av totalt 133 ärenden vilket är ungefär en tredjedel av samtliga aktuella ärenden. Vid genomgången har hela ärendet genomlysts utifrån lagstiftning och riktlinjer.

- Dokumentation.
- Ansökan.
- Finns samtliga underlag.
- Är ärendet fullständigt utrett.
- Rätt bistånd till rätt person.
- Finns rådrumsbeslut.
- Har hembesök gjorts.
- Har rätt belopp betalats ut.
- Rätt till lokala resor.
- Följs delegationen.
- Finns arbetsplaner.

Dokumentationen utmärkt, ärenden kan följas genom journalanteckningarna och det finns beslutsmotiveringar i så gott som samtliga ärenden.

Ansökningarna är i det stora hela korrekt ifyllda men kan ytterligare förbättras något.

I pappersakterna finns en genomgående ordning och relevanta **underlag** för beslut finns i så gott som samtliga fall.

Genomgående bra och uttömmande **grundutredningar** samt löpande månatliga ekonomiska **utredningar**.

I de flesta fall kan konstateras att **Rätt bistånd utgått till Rätt person**. Personer som inte medverkat i utredning eller inte fullföljt planering har fått avslag på ansökan samt att relevanta underlag har begärts in för bedömning av rätten till bistånd.

SL-kort beviljas i stor utsträckning utan att det framgår huruvida personen reser i den omfattningen att rätt till bistånd ska föreligga. Riktlinjerna är inte heller helt tydliga.

Rådrumsbeslut finns förutom i ett fall där det kan hänvisas till att delegationsordningen gör att viss information tappas bort.

Hembesök görs fortfarande inte i den utsträckning som kan krävas. Finns flera exempel där hembesök borde gjorts.

I så gott som samtliga fall har **rätt belopp** betalats ut.

Delegationen följs. I samtliga fall är det rätt delegat.

Arbetsplaner saknas i så gott som alla ärenden. På enheten har prioriteringar gjorts på de delar som redovisats ovan. Utrymme har inte funnits för att satsa på arbetsplaner men enligt gruppledarens bedömning finns planering för att starta upp metodutvecklingsarbetet nästa år och då inledningsvis med fokus på arbetsplaner.

SAMMANFATTNING OCH BEDÖMNING

Personalen på enheten har gjort ett fantastiskt arbete vilket med all sannolikhet måste ha minskat kostnaderna för försörjningsstöd. I stort sett har samtliga brister som redovisats i tidigare rapport åtgärdats. Det finns en struktur på enheten som är genomgående i så gott som alla ärenden. Det är ordning i akterna och relevanta handlingar finns. Dokumentationen i de elektroniska akterna följer ett gemensamt mönster och ärenden är lätta att förstå och följa.

Rätt bistånd utgår i stort till rätt person och det är tydligt att kvaliteten i arbetet och verksamheten har förbättrats avsevärt.

Med tanke på att varje granskat ärende är genomlyst i alla detaljer så det inte troligt att inga felaktigheter skulle framkomma, ”den mänskliga faktorn”. Det som framkommit är brister i mindre omfattning och kommer att delges varje handläggare individuellt genom gruppledaren.

Förslag på ytterligare åtgärder som enheten behöver arbeta vidare med.

- Arbetsplaner och metodutveckling.
- Se över hur resor beviljas.
- Utöka frekvensen av hembesök.
- Noggrannare kontroll av ansökningsblanketterna för att senare arbeta vidare med att förebygga felaktiga utbetalningar.

Vill avslutningsvis ge en stor eloge till personalen på enheten som på relativt kort tid vänt enheten från att vara näst intill kaotisk till att vara en enhet med struktur och ordning och med kvalitet i arbetet.

Anne-Maj Tilling

Resurs och Konsult