



Handläggare  
Agnetha Jansson Jägare

Diarienummer  
15VON/85

Vård- och omsorgsnämnden

## Uppföljande granskning av biståndshandläggning

### Förslag till beslut

Nämnden noterar rapporten och lägger den till handlingarna.

### Beslutsnivå

Vård- och omsorgsnämnden

### Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av revisorerna gjort en granskning i syfte att följa upp den tidigare granskningen av biståndshandläggningen för äldre och funktionshindrade 2013 för att se om de brister och utvecklingsområden som tidigare påtalats åtgärdats. Revisorerna anser att det är positivt att en internkontrollplan finns att arbeta utifrån och att redovisning för nämnden har skett utifrån internkontrollplanen. De anser även att utvecklingen av rutiner kring tidsbegränsade beslut är positiv. Även arbetet med mål kopplade till beslut ses som positivt trots att visst arbete kvarstår. Vidare anses att internkontrollen av den egna biståndshandläggningen fortfarande visar på brister. Revisorerna har uppfattningen att riktlinjerna inte revideras tillräckligt rutinmässigt. Med anledning av de slutsatser som redovisas i granskningsrapporten kommer kommunrevisionen att göra en ytterligare uppföljning av biståndshandläggningen inom två år.

### Bakgrund

KPMG har på uppdrag av revisorerna gjort en granskning i syfte att följa upp den tidigare granskningen av biståndshandläggningen för äldre och funktionshindrade 2013, för att se om de brister och utvecklingsområden som tidigare påtalats åtgärdats. De områden som tas upp beaktas av de båda enheterna.

## Ärendebeskrivning

KPMG/Revisorerna har lyft särskilda områden som nedan beaktas gemensamt av båda enheter.

**Utredningstider/ internkontroll** – Internkontrollplan finns upprättad för 2014/2015 där bland annat utredningstider och att uppföljning sker i rätt tid, ska följas upp 1 ggr/år. Vid funktionshinderområdets novembermätning framkom att 95 % av ärendena handläggs inom rätt tid.

### Vårdtyngd som variabel för fördelning av medel

Inom äldreomsorgen har man frångått vårdtyngd som variabel och ersätter enligt schablon då det gäller särskilt boende. Enheten för funktionshinder använder vårdtyngd d.v.s. nivåmätning och ser över hur det kan utvecklas. Det är den enskilde brukarens behov som är styrande och därför saknas en budgetmässig koppling till volymer inom funktionshinderområdet.

### Revidering av riktlinjer

Riktlinjerna har uppdaterats vid behov av båda enheterna och tidigare har man inte sett ett syfte i att ändra dem om ingenting har förändrats. Däremot har man gått igenom dem varje år för att se om något behöver ändras. Om behovet inte har funnits att ändra något har tidigare års riktlinjer fått fortsätta gälla. Framöver kommer riktlinjerna nu att tas upp för revidering i nämnd varje år oavsett om ändringar skett.

### Rutiner kring tidsbegränsade beslut

Äldreomsorgens nya ärenden är numera alltid korta beslut. Enheten för Funktionshinder gör på samma sätt inom SoL. Grundtanken i LSS är att besluten ska vara långa för att ge individer trygghet. Det enheten förändrat är att inte sätta beslut som är tillsvidare utan alla beslut har ett slutdatum. Dessutom sätter man numera kortare beslut om man ser möjlighet till det.

### Saknaden av mål kopplade till beslut

Detta följs nu upp kontinuerligt genom internkontrollplanen. Därutöver försöker man frångå begreppet skälig levnadsnivå genom att istället beskriva med andra ord vad som är den enskilde individens levnadsnivå för att tydliggöra kopplingen mellan mål och beslut. Diskussionen kring mål hålls levande för att inte glömmas bort. Samarbete mellan enheterna ska påbörjas för att detta ska bli enhetligt.

### Likvärdiga beslut

Detta behandlas i internkontrollplanen. Funktionshindergruppen har sedan tidigare träffats varje vecka för att diskutera ärenden i syfte att resonera om bedömningar och beslut om insatser utifrån ett sådant perspektiv. Utbildningsinsatser har gjorts gällande LSS-handläggning. Ett arbete med att gå igenom förvaltningsrättens domar på området med handläggarna ska bland annat ge ett mer enhetligt arbetssätt.

### Interna problem/Personalomsättning

De eventuella interna problem som påtalats hoppas vi att ska framkomma i medarbetarenkäten som går ut under våren och därefter är tanken att jobba vidare med

de resultaten. Personalomsättningen är visserligen oroande, men bristen på socionomer är stor i de flesta kommuner. Det är svårt att hitta erfaren personal och att lyckas behålla dem i många kommuner. En del av personalomsättningen beror på att handläggare är föräldralediga. Diskussioner pågår på ledningsnivå kring rekrytering och vad man kan göra för att rekrytera och behålla erfaren personal inom socialtjänsten.

## Bedömning

Den sammantagna bedömningen av förvaltningen är att många av synpunkterna har lösts eller kommer att lösas framöver på grund av kommunens omorganisation, då enheterna nu hör till samma avdelning och har samma nämnd. Detta innebär att samarbetet i dagsläget har ökat och framöver kommer det att öka ännu mer vilket ger ett enhetligt och genomtänkt arbetssätt. Enheterna kommer även att tydliggöra samarbetet och förändringarna så att kommunrevisionen kan se tydligt vad som görs.

## Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inga konsekvenser för ekonomin.

## Konsekvenser för miljön

Beslutet medför inga konsekvenser för miljön.

## Konsekvenser för medborgarna

Beslutet medför inga konsekvenser för medborgarna.

## Konsekvenser för barn

Beslutet medför inga konsekvenser för barn.

## Ärendets beredning


Ärendet har beretts av Enheten för funktionshinder och beroende, Äldreomsorgen och utvecklingsavdelningen.

## Handlingar i ärendet

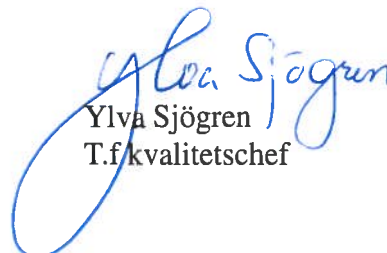
Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	"Biståndshandläggning – uppföljande granskning"	Bilaggs

## Sändlista för beslutsexpediering

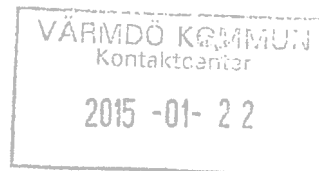
Socialnämnden  
Vård- och omsorgsnämnden  
Kommunfullmäktige



Maria Larsson Ajne  
Sektorchef omsorgs- och välfärdssektorn



Ylva Sjögren  
T.f/kvalitetschef



VÄRMDÖ KOMMUN  
REVISORERNA

2015-01-12

Kommunstyrelsen

Socialnämnden

Vård- och omsorgsnämnden

✓ Kommunfullmäktige – för kännedom

### **”Biståndshandläggning – Uppföljande granskning”**

KPMG har av Värmdö kommuns revisorer fått i uppdrag att utföra en uppföljning av den analys av biståndshandläggningen som rapporterades i 2013.

Det övergripande syftet med granskningen är att följa upp tidigare granskning av biståndshandläggningen för äldre och funktionshindrade och om de brister och utvecklingsområden som tidigare påtalats åtgärdats.

De intervjuade inom äldreomsorgen har i samtliga fall sagt att de som tidigare klarar av att hålla de lagstadgade utredningstider som finns.

Vår tidigare granskning visade vidare att nämnderna kunde utveckla internkontroll av beslut och av kommunens bistånds/LSS handläggning. Här har nämnderna tagit fram en internkontrollplan som de arbetar utifrån. Områden som behandlas är bl.a. antal ansökningar, bifall och avslag. De har haft 4 olika redovisningstillfällen för nämnden, då de redovisat skriftligt för ledamöterna uppföljningar av insatser. Vi ser detta som positivt.

Nämndens riktlinjer inom LSS bör revideras varje år. Detta görs fortfarande inte rutinmässigt och senast riktlinjerna reviderades inom LSS var 2012. Inom Äldreomsorgen arbetar man med revidering av riktlinjer.

Rutiner kring tidsbegränsade beslut är att många av beslut sätts med 12 månaders beslut inom LSS. Dock finns också beslut som har kortare tid. Inom äldreomsorgen har mycket arbete gjorts sedan förra granskningen och man anser att verksamheten numera har mycket kortare beslut och att detta fungerar bra. Kortare beslut kan innebära kortare insatser och att människor klarar sig själva i högre utsträckning. Inom funktionshinderområdet sätts majoriteten av besluten som avser SoL på kortare tid än 12 månader. Vi ser detta som en mycket positiv utveckling framförallt inom äldreomsorgen.

Intervjuer och aktgranskningar visade i förra granskningen på att mål kopplade till besluten delvis saknades. Här påtalas i intervjuerna att man inom LSS-verksamheten inte i sak förändrat detta och att detta fortfarande är ett utvecklingsområde. Dock påtalar ledningen att man haft en utbildning rörande mål inom funktionshinderverksamheten. Inom äldreomsorgen anser man att det skett en kraftig utveckling på målområden sedan förra granskningen och att man blivit mycket tydligare i sin målskrivning. Vi ser detta som oerhört positivt.

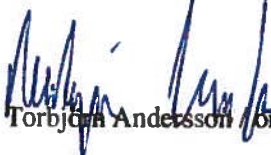
Nämndernas internkontroll av den egna biståndshandläggningen visar fortfarande på brister. Detta innebär att ingen kontinuerlig kontroll finns om huruvida de beslut som fattas är likvärdiga. Interkontrolldokument på detta område bör utvecklas. Här påtalar politiker inom äldreomsorgen att mycket arbete påbörjats inom detta område där flera områden skall redovisas varje år inom nämnden.

De olika arbetsgrupperna inom biståndshandläggning och LSS-handläggning hade vid förra granskningen interna problem vilket påtalades i flertalet intervjuer. Inom LSS finns fortfarande bekymmer med hög personalomsättning och problem med rekrytering av kvalificerade medarbetare. Detta upplevs som en stark oro för de enskilda medarbetarna. Inom äldreomsorgen påtalas en stor förändring i arbetssituationen på flera plan. Man visar tydligt att den nuvarande arbetssituationen är under kontroll och att det är en stabil medarbetargrupp.

Med anledning av de slutsatser som redovisas i granskningsrapporten kommer kommunrevisionen att göra en ytterligare uppföljning av biståndshandläggningen inom två år

Uppföljningsrapporten överlämnas för beaktande.

För kommunrevisionen

  
Torbjörn Andersson, ordförande



**Värmdö kommun**

**Uppföljande Granskning av  
bistånds/LSS handläggning**

KPMG AB  
*2 januari 2015*  
*Antal sidor: 10*

## Innehåll

1.	Sammanfattning	1
2.	Bakgrund	3
3.	Syfte	3
4.	Utredningskriterier	4
5.	Ansvarig nämnd	4
6.	Metod	4
7.	Organisation	5
7.1	Rutiner	5
7.1.1	Utredningstider	6
7.1.2	Uppföljningar av biståndsbeslut	6
7.1.3	Riktlinjer	6
7.1.4	Tidsbegränsade beslut	6
7.1.5	Genomförandeplaner	7
7.1.6	Preventiva/Förebyggande insatser	8
7.2	Kommentar	8
8.	Kvalitetsarbete	9
8.1	Vardagligt utvecklingsarbete	9
8.2	Målarbete i nämnderna	9
8.3	Delegationsordning	9
8.4	Samverkan	9
8.5	Kommentar	10

## 1. Sammanfattning

Det övergripande syftet med granskningen är att följa upp tidigare granskning av biståndshandläggningen för äldre och funktionshindrade och om de brister och utvecklingsområden som tidigare påtalats åtgärdats.

De intervjuade inom äldreomsorgen har i samtliga fall sagt att de som tidigare klarar av att hålla de lagstadgade utredningstider som finns.

Vår tidigare granskning visade vidare att nämnderna kunde utveckla internkontroll av beslut och av kommunens bistånds/LSS handläggning. Här har nämnderna tagit fram en internkontrollplan som de arbetar utifrån. Områden som behandlas är bl.a. antal ansökningar, bifall och avslag.

De har haft 4 olika redovisningstillfällen för nämnden, då de redovisat skriftligt för ledamöterna uppföljningar av insatser. Vi ser detta som positivt.

Biståndsbesluten inom funktionshinderområdet fattas utifrån individuella behovsbedömningar i varje enskilt ärende. Samtliga beslut fattas inom ramen för aktuellt lagrum. ex. SoL och LSS. Vid beslut om daglig verksamhet, korttidsvistelse samt bostad med särskild service görs en nivåmätning. Nivåmätningen avser att mäta klientens vårdtyngd. Nivån genererar sedan en ekonomisk ersättning som därefter utgår från beställaren till utföraren. Nivåmätningen genomförs med stöd av ett standardiserat mätinstrument framtaget av Södertörnskommunerna. Nivåmätningarna är helt separerade från myndighetsprocessen. Biståndsbesluten i Värmdö är inte helt kopplade till fördelning av resurser i vare sig funktionshinder eller äldreomsorg. (Gäller inte ordinärt boende). Detta innebär att vårdtyngd enligt vår bedömning bara delvis är en variabel då man fördelar medel. Detta är fortfarande ett utvecklingsområde för nämnderna.

Nämndens riktlinjer inom LSS bör revideras varje år. Detta görs fortfarande inte rutinmässigt och senast riktlinjerna reviderades inom LSS var 2012. Inom Äldreomsorgen arbetar man med revidering av riktlinjer.

Rutiner kring tidsbegränsade beslut är att många av beslut sätts med 12 månaders beslut inom LSS. Dock finns också beslut som har kortare tid. Inom äldreomsorgen har mycket arbete gjorts sedan förra granskningen och man anser att verksamheten numera har mycket kortare beslut och att detta fungerar bra. Kortare beslut kan innebära kortare insatser och att människor klarar sig själva i högre utsträckning. Inom funktionshinderområdet sätts majoriteten av besluten som avser SoL på kortare tid än 12 månader. Vi ser detta som en mycket positiv utveckling framförallt inom äldreomsorgen.

Intervjuer och aktgranskningar visade i förra granskningen på att mål kopplade till besluten delvis saknades. Här påtalas i intervjuerna att man inom LSS-verksamheten inte i sak förändrat detta och att detta fortfarande är ett utvecklingsområde. Dock påtalar ledningen att man haft en utbildning rörande mål inom funktionshinderverksamheten. Inom äldreomsorgen anser man att det skett en kraftig utveckling på målområden sedan förra granskningen och att man blivit mycket tydligare i sin målskrivning. Vi ser detta som oerhört positivt.



Nämndernas internkontroll av den egna biståndshandläggningen visar fortfarande på brister. Detta innebär att ingen kontinuerlig kontroll finns om huruvida de beslut som fattas är likvärdiga. Interkontrolldokument på detta område bör utvecklas. Här påtalar politiker inom äldreomsorgen att mycket arbete påbörjats inom detta område där flera områden skall redovisas varje år inom nämnden.

De olika arbetsgrupperna inom biståndshandläggning och LSS-handläggning hade vid förra granskningen interna problem vilket påtalades i flertalet intervjuer. Inom LSS finns fortfarande bekymmer med hög personalomsättning och problem med rekrytering av kvalificerade medarbetare. Detta upplevs som en stark oro för de enskilda medarbetarna. Inom äldreomsorgen påtalas en stor förändring i arbetssituationen på flera plan. Man visar tydligt att den nuvarande arbetssituationen är under kontroll och att det är en stabil medarbetargrupp.

## 2. Bakgrund

Kommunrevisionen i Värmdö gav KPMG i uppdrag att granska hur Värmdö Kommun arbetar för att bedriva en god och ändamålsenlig biståndshandläggning av äldreomsorgen och av omsorgen i Värmdö kommun. Detta är en uppföljning på granskning från 2013.

Rättssäkerheten för personer inom socialtjänstens område har under senare år fått en ökad uppmärksamhet bland annat på grund av att beviljade insatser inte alltid verkställs inom rimlig tid. Socialtjänstlagen ger också utrymme för att en kommun som underlåter att utan skäligen dröjsmål verkställa en insats beslutad, av domstol kan erläggas en avgift.

Vidare är det viktigt att kommunen har en uppföljning av biståndsbeslut både i innehåll och i omfattning. Verkställighet av beslut som inte stämmer överens med biståndsbeslutet kan bli rättsosäkert för den enskilde samt kostsamt för kommunen.

Kommunrevisionen har mot bakgrund av ovanstående, givit KPMG i uppdrag att granska hur processen på äldreomsorgens och omsorgens område gällande utredning, bedömning och beslut samt överförande av beslut till verkställighet inom genomförs avseende biståndsinsatser för äldre enligt Socialtjänstlagen (SoL) samt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). I samband med förra granskningen påtalades ett stort antal utvecklingsområden vilket revisionen nu vill följa upp.

## 3. Syfte

Det övergripande syftet med granskningen är att bedöma om biståndshandläggningen för äldre och funktionshindrade genomförs på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Vi har därför granskat om:

- Det finns riktlinjer av ansvarig nämnd som stöd för biståndsbedömning?
- Hur sker tolkningen av regler och riktlinjer kring biståndshandläggningen?
- Det finns rutinbeskrivningar för handläggning och uppföljning av biståndsprövningar?
- Det finns gemensamt förhållningssätt och bedömningsgrunder mellan biståndshandläggare?
- Det finns riktlinjer för när omprövning och uppföljning av biståndsbeslut skall göras?

Detta är samma utgångspunkter som vi hade under förra granskningen av samma område.

#### 4. Utredningskriterier

Vi har bedömt om verksamheten, i tillämpliga delar, uppfyller:

- Socialtjänstlagen 2001:453 (SoL)
- Förvaltningslagen 1986:223 (FL)
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade 1993:387 (LSS)
- Politiska beslut, interna riktlinjer och rutinbeskrivningar

#### 5. Ansvarig nämnd

Granskningen avser socialnämndens och finansieringsnämnden för äldreomsorgs verksamhetsområde.

#### 6. Metod

Granskningen genomfördes genom:

- Dokumentstudie av relevanta dokument:
  - Riktlinjer/praxis
  - Arbetsrutiner för handläggning
  - Delegationsordning
  - Organisationsschema
  - Intern Kontrollplan
- Intervjuer med berörda tjänstemän
  - Chefer
  - Biståndshandläggare
  - Politiker

## 7. Organisation

Funktionshinderområdet, handlägger ärenden i alla åldrar enligt LSS samt upp tom 64 år enligt SoL. Äldreomsorgen handlägger ärenden från 65 år och uppåt med stöd av SoL.

Det huvudsakliga arbetet för biståndshandläggarna innebär att man hanterar ansökningar från individer som ansöker om biståndshjälp inom äldreomsorgen (SoL-ärenden) samt LSS omsorgen. Detta arbete innebär att man träffar individer och eventuellt deras anhöriga. Tjänstemännen har också kontakt med andra myndigheter då detta är behövligt. Man arbetar mot de aktuella lagrummen, SoL, LSS och riksfärdtjänst. Myndighetsutövningen sker i enlighet med Förvaltningslagen.

Värmdö kommun består av en förvaltning med en förvaltningschef. Förvaltningen är organiserad i olika kontor/avdelningar. Ansvar för funktionshinderområdet och äldreomsorgen finns hos två olika kontor. En organisationsförändring sker från årsskiftet där funktionshinder och äldreomsorgen blir en gemensam verksamhet.

De olika arbetsgrupperna inom biståndshandläggning och LSS-handläggning hade vid förra granskningen interna problem vilket påtalades i flertalet intervjuer. Inom LSS finns fortfarande bekymmer med hög personalomsättning och problem med rekrytering av kvalificerade medarbetare. Här påtalar chefer att rekrytering och behov tydligt redovisats men att man inte lyckats i denna rekrytering. Man kommer inom funktionshinderverksamheten att ta in bemanningsföretag inom kort. Detta upplevs som en stark oro för de enskilda medarbetarna. Inom Äldreomsorgen påtalas en stor förändring i arbetssituationen på flera plan. Man visar tydligt att den nuvarande arbetssituationen är under kontroll och att det numera är en stabil arbetssituation.

Biståndshandläggarna inom äldreomsorgen har ett genomsnitt på 90 ärenden. Detta innefattar både ärenden inom ordinärt boende och inom särskilt boende. Inom LSS och Socialpsykiatrihandläggning så har man inte genom verksamhetssystemet kunnat redovisa motsvarande genomsnitt. Vid våra intervjuer har man påtalat att ärendemängden varierar mellan 45 till 65 ärenden.

### 7.1 Rutiner

Biståndshandläggarna inom äldreomsorgens ansvarsområde är indelad efter ansvarsområden som i Värmdö kommun baseras på datum för när brukarna är födda. Inom funktionshinder finns ingen speciell uppdelning.

I samband med nyansökningar görs ett hembesök där diskussioner förs med den enskilde och eventuellt anhöriga om den enskildes behov och vardagliga situation. Samtal för även med landstinget och andra externa aktörer. Därefter görs en utredning och ett beslut fattas.

### 7.1.1 Utredningstider

De intervjuade inom LSS/soc.psyk påtalade vid förra granskningen att de inte hann med sitt arbete och att utredningstider inte alltid hölls. Inom äldreomsorgen så påtalade man i intervjuerna att man hann med utredningar inom föreskriven tid och att man inte upplevde detta som ett problemområde. De intervjuade inom LSS/socialpsykiatri påtalade att de inte hann med sitt arbete och upplevde arbetssituationen som otillfredsställande. Speciellt uppföljningar och dokumentation ansåg man bli lidande. Våra intervjuer visar nu på att situationen inte förbättrats inom LSS. Dessutom finns en stark oro bland medarbetare då personalsituationen inneburit att väldigt få medarbetare med erfarenhet finns kvar. Detta ser man som bekymmersamt. Inom äldreomsorgen påtalas bland alla intervjuade en påtaglig utveckling även om detta område även vid förra granskningen ansågs fungera tillfredsställande.

### 7.1.2 Uppföljningar av biståndsbeslut

Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS:2006:5) påvisar att uppföljningar och omprövningar av ärenden kan och skall göras då förhållanden ändras vilka påverkar hjälpbehovet. Då inga förändringar förväntas skall en uppföljning göras minst en gång per år.

Tidigare granskning visade att handläggarnas uppföljning inom äldreomsorgen fungerade bra. Det påtalades både inom intervjuer och verifierades genom vår aktgranskning. Inom LSS/SoL.psyk så påtalades det i intervjuer att man inte hann med detta i den omfattning man skulle önska. Äldreomsorgen ser idag inte detta som något problem. Inom LSS ser man fortfarande detta som ett stort problem där man inte hinner med uppföljningar i tillräcklig grad. Här påtalar i sakgranskning förvaltningsledning inom LSS att man hinner med samtliga uppföljningar numera. Detta motsades av handläggare i intervjuer.

Vår tidigare granskning visade vidare att kommunen inte hade tillräcklig internkontroll av beslut och av handläggningen. Inte heller gick det att följa någon form av internkontroll om handläggarna och om deras handläggning var likvärdig. Verksamheterna har gjort flera förändringar vad gäller internkontroll och den politiska organisationen har bland annat givit förvaltningen i uppdrag att regelbundet redovisa mål och genomförandeplaner.

### 7.1.3 Riktlinjer

Finansieringsnämnden för äldreomsorg beslutade 2012-06-18 om riktlinjer för biståndsbedömning inom äldreomsorgen. Riktlinjer revideras rutinmässigt om det sker förändringar i lag eller på annat sätt som motiverar en revidering. Det finns dock fortfarande inga rutiner för årlig revidering av dessa riktlinjer. Här anser dock förvaltningarna att de reviderar riktlinjerna efter behov och att det därför inte anses som ett problem.

### 7.1.4 Tidsbegränsade beslut

Rutiner kring tidsbegränsade beslut är att merparten av besluten sätts med tidsbegränsning. Inom ÄO sätt normalbeslutet på 12 månader även om det finns beslut

som sätts på kortare tid. Efter förra granskningen har den inneburit att många fler beslut sätts på kort tid för snabb uppföljning. Inom funktionshinderområdet sätts många beslut som avser SoL på kortare tid än 12 månader. LSS-beslut sätts på 12 månader eller längre i enlighet med LSS-lagens intentioner. Inom äldreområdet sätts många beslut på kortare tid än 12 månader. I samband med att beslutet är på väg mot avslut skall en uppföljning göras och ett nytt beslut fattas. Då tidsbegränsning finns på besluten är riskerna betydligt mindre att uppföljningar inte görs alls eller att man inte håller de tider på 12 månader som Socialstyrelsen anser vara rimligt. Intervjuer visar på att handläggarna inom ÅO upplever att det gjort stora förändringar i rutiner sedan förra granskningen och ser utvecklingen som mycket positiv.

#### 7.1.4.1 Målformuleringar kopplade till beslut

Intervjuer och aktgranskningar visade vid förra granskningen på att mål kopplade till besluten helt eller delvis saknades. Intervjuerna visar nu på att målsättningar med insatserna inom funktionshinder i stort inte skrivs alternativt använder man väldigt allmänna mål som är svåra att följa upp. Målsättningar med insatser är viktiga för att bra uppföljningar skall kunna göras på beslutade insatser. Ledningen påtalar i sakgranskningen att det finns mål men att de är av generell karaktär. Inom äldreomsorgen visar intervjuerna på att stor utveckling skett på området. Mål diskuteras och man anser att man blivit mycket tydligare. Inom LSS-verksamheten så har man gått en utbildning kring målskrivning men anser i övrigt att detta förfarande är ett utvecklingsområde.

#### 7.1.5 Genomförandeplaner

Enligt Socialstyrelsens allmänna råd skall alla verkställighetsbeslut, dvs. de biståndsbeslut som enheterna skall verkställa, innehålla en genomförandeplan. Denna plan skall innehålla en redovisning av hur verksamheten tänker utföra det bestämda biståndsbeslutet. Planen skall fattas i samråd med den enskilde eller om den enskilde inte är kapabel att fatta beslut, deras anhöriga eller utsedd god man. Denna genomförandeplan skall sedan följas upp av utförarna. Vår tidigare granskning visade på att utförarna inte i tillräcklig omfattning följde upp genomförandeplaner. Inom äldreomsorgen har en intern granskning av detta påbörjats. Inom funktionshinder har man ingen intern kontroll på detta område. Våra intervjuer visar på att man anser genomförandeplaner fungera bättre i externa utförare än inom de kommunala. Dock ser man det nya verksamhetssystemet Combined som positivt då man via detta kommer att kunna följa utförarna och om de skriver sina genomförandeplaner samt om de följer upp desamma.

Intervjuerna visade på att målsättningar med insatserna inte skrevs tillräckligt tydligt. Målsättningar med insatser är viktiga för att genomförandeplanerna skall kunna följas upp på ett korrekt sätt. Målen skall finnas med som en del i genomförandeplanerna. Det är viktigt att det tydligt framgår i genomförandeplaner att den enskilde varit delaktig i utformningen av insatsen då detta är tydligt lagstadgat i SoL. Våra intervjuer visar att detta förfarande är ett utvecklingsområde.

### 7.1.6 Preventiva/Förebyggande insatser

Intervjuerna visade att nämnderna saknade en långsiktig struktur vad gäller preventiva/förebyggande insatser. Förutsättningarna inom kommunen finns inte helt då man inte har helhetsansvar för hemsjukvården. Detta innebär att kommunen inte har ansvar för rehabiliterande insatser såsom arbetsterapi och sjukgymnastik i ordinärt boende. Det saknas skriftlig dokumentation i kommunen som avser rehabiliterande insatser samt vardagliga preventiva insatser och samverkan på dessa områden brast enligt de intervjuer som vi hade.

Granskningen visade att detta arbete är sågs som ett viktigt område men skall det bli ett kontinuerligt och omfattande arbete med hemrehabilitering krävs genomgripande planering och målsättning från nämndernas sida. Vi ansåg vidare att en stark koppling och ett långtgående samarbete mellan handläggare och rehabpersonal är centralt i detta arbete.

Inom socialpsykiatrin påtalades att det saknades sysselsättning för unga vuxna (under 25) vilket skulle kunna innebära stora kvalitetsökningar för den enskilde.

Våra intervjuer visar att dessa områden fortfarande är ett utvecklingsområde för kommunen.

## 7.2 Kommentarer

Biståndshandläggarna gör uppföljningar av biståndsbeslut vilket förvaltningen under sista året jobbat mycket med vilket vi ser som positivt. Nämnderna utveckling av detta område får till konsekvens att de risker för att människor har längre insatser än vad de skulle behöva, minimeras. För den enskilde innebär detta att det som framgår i SoL 4 kap 1 § 3st "Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv" blir lättare för nämnden att uppfylla.

De få icke tidsbegränsade beslut som finns i Värmdö kommuns biståndsbedömning innebär att besluten inte följs upp om inte uppföljningar påkallas av annan orsak t.ex. den enskilde, eller personal. Dock skall påtalas att det är främst ärenden av karaktär där uppföljning inte kan anses påverka ett ärendes utveckling. Socialstyrelsen har i sina rekommendationer för biståndsbedömning påtalat att kommunen minst en gång per år bör följa upp ärenden oaktat om det är påkallat eller inte.

Tidigare granskning visade att nämnderna hade en bristande internkontroll av den egna bistånds/LSShandläggningen. Detta innebär att ingen kontinuerlig kontroll fanns om huruvida de beslut som fattades var likvärdiga. Vi ansåg att nämnderna borde utveckla det interna arbetet vad gäller att jämföra biståndsbeslut mellan handläggare för att på detta sätt få en tydligare och rättvisare bedömning mellan handläggare. Detta bör också redovisas till nämnderna en gång per år. Vår granskning visar på att man inom äldreomsorgen infört flera rutiner på detta område med anledning av tidigare granskning. Man anser sig också nu på ett annat sätt ha kontroll över verksamheten även om man kan göra mer. Vi ser denna utveckling inom äldreomsorgen som väldigt positiv. Även inom

LSS påtalas att man förbereder en utveckling som rör målarbetet. Dock har man i övrigt inte förändrat verksamheten sedan förra granskningen.

Preventiva insatser finns i begränsad omfattning i kommunen och dessa sätts i hög grad bara in då det är påkallat och medicinskt nödvändigt. Här påtalar de politiker som intervjuats att det finns ett rehabiliterande förhållningssätt i kommunen och att det finns politiska beslut på detta. Detta går dock inte att följa i några officiella protokoll och intervjuer med tjänstemän inom förvaltningen visar inte heller att detta är en allmän uppfattning. Nämnden bör tydliggöra detta.

## **8. Kvalitetsarbete**

### **8.1 Vardagligt utvecklingsarbete**

Biståndshandläggare inom samtliga verksamhetsområden ansåg vid förra granskningen att de har gedigen fortbildning och de anser sig vara privilegierade vad gäller utbildningsmöjligheter. Detta gällde både fortbildning och handledning. De intervjuade uppger att de har regelbundna arbetsplatsträffar. LSS och socialpsykiatrin har också påbörjat ett kvalitetsarbete genom LEAN vilket innebär att de går igenom verksamhet efter verksamhet för att hitta förbättringsområden. Förutom att man inte arbetat med LEAN sista året så har ingen förändring påtalats vad gäller detta. Inom funktionshinder påtalas att man fortfarande saknar handledning som ett utvecklingsinstrument. Detta finns inom äldreomsorgen.

### **8.2 Målarbete i nämnderna**

Vår tidigare granskning visade att nämnderna hade arbetat med att ta fram mängder av rutindokument och kvalitetsmål inom olika verksamheter. Detta gällde dock främst utförarnas områden. Vi hittade i det material som vi fick oss tilldelat inte mål eller kvalitetsdokument som tog upp intern uppföljning av bistånds/LSS handläggningen. Vår uppföljning visar nu på att man inom äldreomsorgen på flera områden förändrat detta. Nämnas kan genomförandeplaner och mål inom biståndsbedömning.

### **8.3 Delegationsordning**

Nämndernas delegationsordning är beslutad 2011-02-01 och senast reviderad 2013-02-05. Delegationsordningen innehåller tydlig redovisning av delegat och ansvarsområde. Finansieringsnämndens delegationsordning är beslutad 2011-01-03. Uppföljning/revidering av detta dokument är därefter inte gjord. Däremot har ett tillägg gjorts 2011-03-23.

### **8.4 Samverkan**

Biståndshandläggarna inom äldreomsorgen och funktionshinderomsorgen sitter inte tillsammans och intervjuerna visar på att det saknas aktiv samverkan. Vad gäller samverkan med enhetschefer är det dock samtligas intervjuade åsikt i båda verksamhetsdelarna att detta idag är en brist. Några påtalar att vissa möten påbörjats men



att det kan utvecklas betydligt. Detta är dock enligt samtliga intervjuade ett utvecklingsområde för nämnden. Dessutom påtalas från båda grupperna att det idag finns mycket kommunikationsbrister som upptar mycket kraft och tid.

Flera intervjuade personer framför att samverkan med primärvården fungerar på ett bra sätt. Flera intervjuade framför att ärenden ibland skjuts över från slutenvården till kommunen, trots att klienten inte är medicinskt färdigbehandlad.

Här påtalar ledningen i intervjuer att den omorganisation som kommer från årsskiftet kommer att innebära att detta område förändras då man kommer att arbeta tillsammans i samma enhet.

## 8.5 Kommentarer

Vår bedömning är att samverkan mellan handläggarna fungerar tillfredsställande inom respektive verksamhetsgren. Det saknas dock helt samverkan mellan äldreomsorgen och LSS/sol.psyk. Här anser man att kommande omorganisation kommer att förändra detta.

Det arbete som påbörjats inom LSS/solpsykiatri med LEAN ser vi som väldigt positivt. Detta är ett bra utvecklingsarbete där personal involveras och blir delaktig i förändringar. Detta bör prioriteras och utvecklas.

KPMG, dag som ovan



Tommy Nyberg

Seniorkonsult