



Handläggare: Gunilla Schedin

Tfn: 08-508 09 015

Till Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Klagomål på förvaltningens rutiner - yttrande till Länsstyrelsen i Stockholms län - diarienummer 7012-03-89919**

### **Förslag till beslut**

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad  
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Länsstyrelsen har begärt stadsdelsnämndens yttrande med anledning av klagomål från enskild om brister i handläggning av ansökan om äldreboende.

Det är mycket beklagligt att förvaltningen lämnat bristfällig och också felaktig information. Förvaltningens interna rutiner har nu setts över och åtgärder vidtagits för att komma tillrätta med de påtalade bristerna och undvika att liknande situationer upprepas.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom stadsmiljö- och planeringsavdelningen i samråd med vård- och omsorgsavdelningen – beställare.

**Bakgrund**

Länsstyrelsen i Stockholms län har begärt yttrande från Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av en anmälan om bristande rutiner i samband med biståndsansökan. Yttrandet ska vara länsstyrelsen tillhanda senast den 2 februari 2004.

Av länsstyrelsens remisshandlingar framgår att Gun-Gerd Pettersson Engström som god man i en skrivelse till länsstyrelsen hemställt om en granskning av biståndsenheten vid Norrmalms stadsdelsförvaltning vad gäller rutiner och informationssystem.

I sin skrivelse uppger Gun-Gerd Pettersson Engström att hon i egenskap av god man och efter kontakt med biståndshandläggaren Anna Fagerlund, den 8 juli 2003 skickade in en ansökan om äldreboende för sin huvudmans räkning. Gun-Gerd Pettersson Engström uppger vidare att hon därefter vid flera tillfällen hade telefonkontakt med biståndshandläggarenheten för att höra hur långt ärendet avancerat.

I slutet av oktober månad försökte Gun-Gerd Pettersson Engström, utan resultat, vid flera tillfällen få kontakt med Anna Fagerlund och förvissade sig genom att kontakta växeln om att hon fanns kvar i tjänst. Gun-Gerd Pettersson Engström ger i sin skrivelse exempel på olika besked om när Anna Fagerlund skulle vara anträffbar tills hon slutligen och efter kontakt med en annan handläggare, Tanja Hyttinen, fick veta att Anna Fagerlund slutat för flera veckor sedan. Någon ansökan om äldreboende gick dock inte att hitta och inget hade heller gjorts i ärendet. Då Gun-Gerd Pettersson Engström föreslog att handläggaren skulle kontakta registratorn för att höra vem som fått ärendet fick hon veta att inkommande handlingar av detta slag inte registreras.

**Förvaltningens synpunkter**

Det är mycket beklagligt att Gun-Gerd Pettersson Engström vid kontakt med förvaltningen inte bara fått bristfällig utan också felaktig information. Givetvis skulle man redan vid hennes kontakter med förvaltningen under sommaren ha förvissat sig om att hennes huvudmans ansökan verkligen kommit in. Att så inte skedde kan förklaras med att det var semestertid och att de handläggare som var i tjänst hade en mycket hög arbetsbelastning.

Den upplysning som Gun-Gerd Pettersson Engström fått om att ansökningar av det slag hon skickat in inte registreras är delvis riktigt. Ansökningar i enskilda ärenden av den typen inkomststämplas och vidarebefordras till den enhet där ärendet ska handläggas och en personakt läggs upp. Dessa ansökningar diarieförs således inte bland till förvaltningen och nämnden allmänna inkomna handlingar.

Det är naturligtvis mycket olyckligt att Gun-Gerd Pettersson Engström förgäves och uppenbarligen vid flera tillfällen sökt få kontakt med biståndshandläggaren Anna Fagerlund utan att få besked om att hon slutat. Anna Fagerlund slutade sin anställning i förvaltningen redan den 31 augusti och enligt uppgift hade hon i samband

med detta kontakt med växelpersonalen för att meddela att hon skulle sluta. I avvaktan på hennes efterträdare kopplades hennes telefonsamtal över till annan handläggare. Eftersom hennes samtal automatiskt kopplades över till annan handläggare är det möjligt att växelpersonalen inte noterade att hon slutat. Den 9 september efterträdde Anna Fagerlund av Tanja Hyttinen som då tog över både hennes ärenden och hennes anknytningsnummer, vilket hon också meddelade växeln.

Gun-Gerd Pettersson Engström uppger att hon inte blivit uppringd trots att hon lämnat meddelande på telefonsvarare, vilket förefaller något märkligt, men det kan naturligtvis inte uteslutas att meddelandet inte gått fram eller helt enkelt glömts bort.

Från förvaltningens sida är vi väl medvetna om att det kan vara svårt att nå biståndshandläggarna dels på grund av de är mycket upptagna i telefon och dels beroende på att de ofta har möten utanför arbetsplatsen. Det finns dock alltid en handläggare som har s.k. telefonjour och kan ta emot brådskande samtal. Det är oklart om Gun-Gerd Pettersson Engström informerats om detta, vilket naturligtvis borde ha gjorts.

Som framgår av Gun-Gerd Pettersson Engströms skrivelse till länsstyrelsen har hennes huvudman nu beviljats bistånd i form av äldreboende. Från förvaltningens sida har vi inte lyckats få någon klarhet i vad som hänt med den ansökan som skickades in redan i juli månad.

Med anledning av de bristande rutiner som uppdagats i samband med den ansökan om äldreboende Gun-Gerd Pettersson Engström gjort för sin huvudmans räkning har förvaltningens interna rutiner setts över och åtgärder vidtagits för att komma tillrätta med de påtalade bristerna och undvika att liknande situationer upprepas.

## **Bilaga**

Gun-Gerd Pettersson Engströms skrivelse till Länsstyrelsen i Stockholms län.