

Kommunrevisionen

Falu kommun

2016-12-13

För yttrande:
Socialnämnden

För kännedom:
Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige

Revisionsrapport – ”Granskning av uppföljning av myndighetsbeslut inom område LSS”

På uppdrag av Falu kommuns revisorer har KPMG granskat uppföljning av myndighetsbeslut inom område LSS, insatsen kontaktperson.

I revisionsrapporten som bifogas framgår några väsentliga iakttagelser och rekommendationer. Vår förhoppning är att socialnämnden snarast möjligt följer de lämnade rekommendationerna att de:

- Säkerställer att uppföljningsprocessen mellan myndighetsdelen och verkställigheten förbättras.
- Säkerställer att den interna kontrollen innefattar huruvida verksamheter följer beslutade riktlinjer och rutiner.
- Säkerställer att utvecklingen över ej verkställda beslut beaktas vid planeringen av framtida åtgärder.

Revisionen önskar att socialnämnden lämnar ett yttrande över bifogad revisionsrapport senast den 12 mars 2017.

Med vänlig hälsning

Leif Bergh
Ordf. Kommunrevisionen

Lars Lundh
Vice ordf. Kommunrevisionen



Falu Kommun

**Granskning av uppföljning av
myndighetsbeslut inom område LSS**

Revisionsrapport

Advisory/Offentlig sektor

KPMG AB

29 november 2016

Antal sidor: 17

Innehåll

1.	Sammanfattning	1
2.	Inledning	2
2.1	Bakgrund	2
2.2	Syfte	2
2.3	Avgränsning	3
2.4	Revisionskriterier	3
2.5	Ansvarig nämnd	3
2.6	Metod	3
2.7	Projektorganisation	3
3.	LSS-lagstiftningen	4
4.	Falu kommun	5
4.1	LSS-handläggare	6
4.1.1	Handlägningsprocessen	6
4.1.2	Uppföljning	8
4.2	Verkställighet kontaktperson	8
4.2.1	Kontaktperson rekrytering och utredning	8
4.2.2	Kontaktperson ersättning	9
4.2.3	Löneservice i Falun	9
4.2.4	Kontaktperson uppföljning	9
4.3	Akt granskning	9
4.4	Intern kontroll – Nämndens uppföljning	10
5.	Ej verkställda beslut	10
5.1	Socialnämnden (LSS)	11
5.2	Socialnämnden (SoL)	12
5.3	Omvårdnadsnämnden (SoL)	13
6.	Slutsats	14
6.1	Revisionsfrågor	14
6.2	Rekommendationer	15

1. Sammanfattning

Vi har av Falu kommuns revisorer fått i uppdrag att granska uppföljning av myndighetsbeslut inom område LSS¹. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2016.

Socialnämnden ansvarar för verksamhet enligt LSS, Lagen om stöd till vissa funktionshindrade. LSS är en rättighetslagstiftning som garanterar personer med omfattande och varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor, att de får den hjälp de behöver i det dagliga livet och att de kan påverka vilket stöd och vilken service de får. LSS-handläggare utreder och beslutar om insatser enligt LSS till vissa funktionshindrade samt ansvarar för uppföljning av beslutade insatser.

Har socialnämnden säkerställt att det finns formellt beslutade rutiner för bedömning av rätt till insatser enligt LSS och att de beslutade insatserna följs upp?

Socialförvaltningen har tagit fram en vägledning för LSS. Vägledningens syfte är att säkerställa samsyn och likvärdighet i handläggning och verkställighet. Under våren 2016 har ytterligare rutiner tagits fram och arbetssätt förändrats. Under 2016 har uppföljningar blivit bortprioriterade pga. hög arbetsbelastning, vilket har delgivits nämnden.

Har socialnämnden säkerställt att verksamheterna följer beslutade rutiner?

Förvaltningen redovisar statistik inför nämnden både månatligen och kvartalsvis. Med den täta rapporteringen fångas eventuella problem snabbt upp. Huruvida verksamheten följer upprättade riktlinjer och rutiner följs inte upp av nämnden.

Har socialnämnden och omvårdnadsnämnden säkerställt att åtgärder vidtas med anledning av det ökande antalet ej verkställda beslut?

Socialnämnden har inom LSS vidtagit åtgärder från 2017 då man tillsätter en extra resurs att försöka rekrytera och matcha kontaktpersoner. Genom att tänka i nya banor hoppas man attrahera fler människor som vill ställa upp som kontaktpersoner. Ett samarbete kommer också att inledas med SoL inom förvaltningen samt med omvårdnadsförvaltningen avseende insatsen.

När det gäller omvårdnadsnämnden så har man genom ett nytt äldreboende lyckats verkställa insatser inom vård och omsorgsboende. Inom daglig verksamhet har man planerat åtgärder.

Granskningen rekommenderar att socialnämnden:

- Säkerställer att uppföljningsprocessen mellan myndighetsdelen och verkställigheten förbättras.
- Säkerställer att den interna kontrollen innefattar huruvida verksamheter följer beslutade riktlinjer och rutiner.
- Säkerställer att utvecklingen över ej verkställda beslut beaktas vid planeringen av framtida åtgärder.

¹ LSS = Lagen om stöd till vissa funktionshindrade

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Vi har av Falu kommuns revisorer fått i uppdrag att granska uppföljning av myndighetsbeslut inom område LSS. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2016.

Socialnämnden ansvarar för verksamhet enligt LSS, Lagen om stöd till vissa funktionshindrade. LSS är en rättighetslagstiftning som garanterar personer med omfattande och varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor, att de får den hjälp de behöver i det dagliga livet och att de kan påverka vilket stöd och vilken service de får.

LSS-handläggare utreder och beslutar om insatser enligt LSS till vissa funktionshindrade samt ansvarar för uppföljning av beslutade insatser. Insatser som inte verkställs inom tre månader rapporteras till IVO².

Falu kommuns revisorer bedömer att det kan föreligga en *risk* för att det kan finnas brister i kommunens uppföljning av myndighetsbeslut och bedömer att god intern kontroll inom området är *väsentligt* för att verksamheten ska bedrivas på ett tillfredsställande sätt.

2.2 Syfte

Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämnden har tydliga och säkra rutiner för att följa upp beslut inom LSS.

Vi har därför granskat:

- Har socialnämnden säkerställt att det finns formellt beslutade rutiner för bedömning av rätt till insatser enligt LSS och att de beslutade insatserna följs upp?
- Har socialnämnden säkerställt att verksamheterna följt beslutade rutiner?

I tillägg till det ursprungliga syftet med granskningen enligt projektplanen, har tillkommit att se över utvecklingen över tid avseende "ej verkställda beslut" inom både SoL³ och LSS. Vi har därför granskat:

- Har socialnämnden och omvårdnadsnämnden säkerställt att åtgärder vidtas med anledning av det ökande antalet ej verkställda beslut?

² IVO = Inspektionen för vård och omsorg

³ SoL = Socialtjänstlagen

2.3 Avgränsning

Insatsområden inom LSS utgörs av personlig assistans, ledsagarservice, kontaktperson, avlösarservice, daglig verksamhet, korttidsvistelse och boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdom. Granskningen har omfattat insatsområdet kontaktperson.

2.4 Revisionskriterier

Vi har bedömt om verksamheten uppfyller:

- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade - LSS 9 § 4.
- Socialnämndens delegationsordning (gäller från 2016-02-01).
- Kommunallagen 6 kap 7 §.

2.5 Ansvarig nämnd

Granskningen har i huvudsak avsett socialnämnden. Granskningen har också avsett omvårdnadsnämnden gällande utvecklingen av "ej verkställda beslut" inom SoL.

Rapporten är saklighetsgranskad av enhetschef LSS-handläggare/verkställighet och ansvarig för verkställighet avseende bl.a. insatsen kontaktpersoner.

2.6 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Studier av relevanta dokument:
 - Vägledning LSS, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (giltig från 2016-01-01)
 - Riktlinjer för LSS 9 § 4 Biträdande av kontaktperson
 - Delegationsordningen för socialförvaltningen (giltig från 2016-02-01)
 - Riktlinjer för social dokumentation
- Intervjuer med berörda tjänstemän:
 - Enhetschef för LSS-handläggare/verkställighet
 - LSS-handläggare
 - Ansvarig för verkställighet avseende insatsen kontaktperson
 - Löneservice i Falun
 - Mailkontakt med förvaltningschef omvårdnadsförvaltningen
- Stickprov på ett urval personakter. Antal akter som har valts ut uppgår till 15 stycken. Urvalet baseras på brukare med födelsedag 6, 8, 12, 18 och 24. Akterna har granskats på plats i Falu kommun.

2.7 Projektorganisation

Granskningen har genomförts av Marita Castenhag, revisor under ledning av Magnus Larsson, certifierad kommunal yrkesrevisor och kundansvarig.

3. LSS-lagstiftningen

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är en rättighetslag som ska garantera personer med omfattande och varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor, att de får den hjälp de behöver i det dagliga livet och att de kan påverka vilket stöd och vilken service de får.

LSS ger rätt till särskilt stöd och särskild service som människor kan behöva utöver det som de kan få genom annan lagstiftning. LSS är ett komplement till andra lagar och innebär inte någon inskränkning i de rättigheter som andra lagar ger. En begäran om stöd och service från en person som ingår i lagens personkrets bör i första hand prövas enligt LSS. Motivet till detta är att det i allmänhet får antas vara till fördel för den enskilde. Kommunerna är normalt huvudman för de rättigheter/insatser som lagen möjliggör för personkretsen.

Lagen innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och särskild service åt personer (LSS 1 §) enligt följande personkretsar:

1. Med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
2. Med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. Med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

Insatserna för stöd och särskild service är (LSS 9 §)

1. Rådgivning och annat personligt stöd som ställer krav på särskild kunskap om problem och livsbetingelser för människor med stora och varaktiga funktionshinder.
2. Biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäliga kostnader för sådan assistans, till den del behovet av stöd inte täcks av beviljade assistanstimmar enligt 51 kap socialförsäkringsbalken.
3. Ledsagarservice.
4. **Biträde av kontaktperson.** Lagstiftarens avsikt med insatsen kontaktperson enligt LSS är framför allt att tillgodose behovet av en medmänniska. Det kan vara om man t.ex. pga. funktionshinder saknar, eller har bristfällig, kontakt med sina anhöriga eller behöver stöd för att ta sig ut i samhället.
5. Avlösarservice i hemmet.
6. Korttidsvistelse utanför det egna hemmet.
7. Korttidsstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov.
8. Boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn och ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet.
9. Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna.
10. Daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

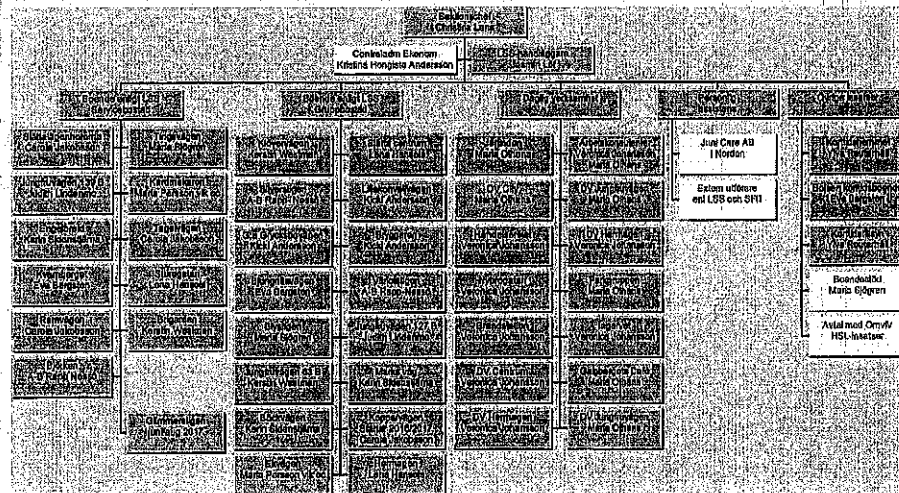
4. Falu kommun

Falu kommuns verksamhet är organiserad i åtta förvaltningar varav socialförvaltningen är en av dessa. Socialförvaltningen är i sin tur indelad i vuxensektion, barn-, ungdoms- och familjesektion samt sektion LSS. Det finns en stab inom förvaltningen. Där ingår den administrativa enheten som ansvarar för personaladministration, ekonomi och budget, sammanträdesadministration, information och kansli. Här finns också utvecklings- och IT-enheten som arbetar med utveckling och support av förvaltningens IT-system. Utvecklings- och IT-enheten ansvarar även för frågor som rör kvalitetsuppföljning, utvärdering, verksamhetsutveckling, egenkontroll och Lex Sarah utredningar. Den politiska styrningen sker via socialnämnden.

För att säkerställa rättssäkerheten för den som omfattas av LSS är det viktigt att den som fattar beslut om insatser inte också verkställer insatser. I Falu kommun arbetar idag sju LSS-handläggare under enhetschefen för LSS-handläggare. Samma enhetschef är också chef över verkställigheten. Det finns 1,25 tjänst som har i uppdrag att verkställa insatsen kontaktperson, ledsagarservice, korttidsboende och avlösarservice.

I Falu kommun har man inom socialförvaltningen valt att inte arbeta efter en beställare-/utförare modell.

LSS-sektionen april 2016



Källa: LSS-sektionen Falu kommun

4.1 LSS-handläggare

Det arbetar idag sju LSS-handläggare inom LSS-sektionen. Ytterligare två handläggare skulle behövas, men just nu täcks behovet av vikarier (socioinomstudenter). Det är ett stort problem att det här är en personalgrupp som det råder stor brist på.

Handläggarna ska ta emot ansökningar, genomföra utredningar och fatta beslut om insatser, men handläggarna ska också följa upp beslutade insatser. Lagrum för insatsområdet kontaktperson är LSS 9 § 4. Enligt gällande delegationsordning (giltig från 2016-02-01) vid granskningens genomförande har LSS-handläggare delegation på att fatta beslut om insatsen biträde av kontaktperson. Delegationsordningen är ett dokument som bör ses över regelbundet. Vi finner det positivt att delegationsordningen i Falu kommun är så aktuell.

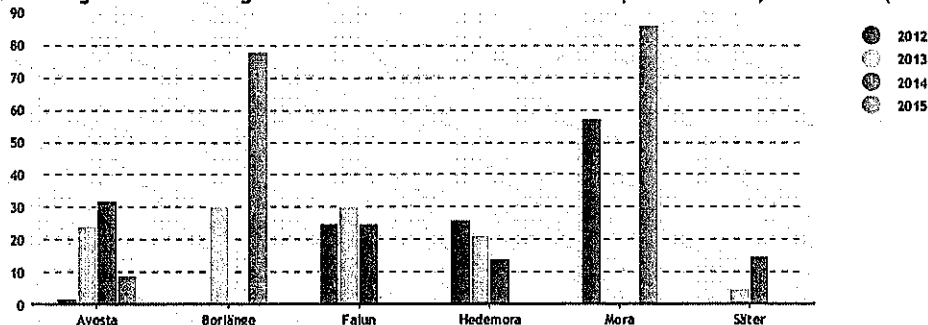
4.1.1 Handläggningsprocessen

En person med funktionshinder kan lämna in en ansökan om insatser enligt LSS hos kommunens LSS-handläggare. LSS-handläggaren gör en bedömning om rätten till insats och fattar beslut om insats utifrån gällande lagstiftning. Socialförvaltningen i Falu kommun har tagit fram riktlinjer för att säkerställa samsyn och likvärdighet i handläggning och verkställighet av insatser enligt LSS. Avsikten med insatsen kontaktperson med stöd av LSS är främst att tillgodose behovet av en medmänniska. Huruvida man har rätt till insats om kontaktperson när man bor på ett gruppboende bedöms individuellt.

När beslut fattas om insatsen kontaktperson så anges i beslutet antal träffar per månad som brukaren är berättigad till. Besluten är numera oftast tidsbegränsade på två år. Därefter görs en beställning av insatsen till verkställigheten via verksamhetssystemet Treserva. Antal personer med insatsen kontaktperson enligt LSS 9 § 4 uppgår vid granskningens utförande till 260 personer i Falu kommun.

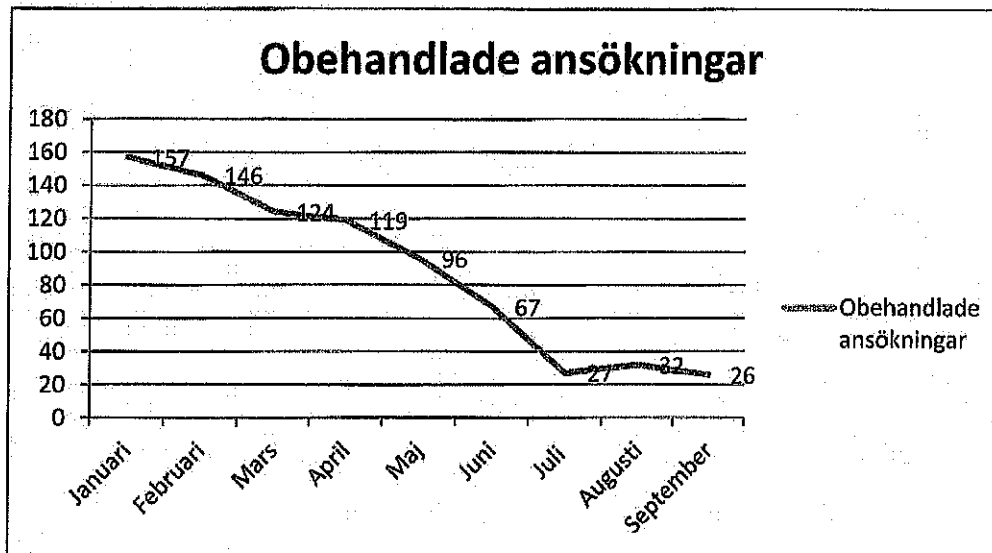
Vid en jämförelse mellan några kommuner i Dalarna kan vi konstatera att handläggningstiden är relativt kort. Dock har vi fått uppgift om att handläggningstiden tidigare mättes från när ett ärende aktualiserades i systemet, dvs. när ärendet börjar handläggas. Ärendet kan ha inkommit långt innan dess till kommunen. En ny rutin har fastställts i början av 2016 att inkommen ansökan ska aktualiseras inom fem arbetsdagar. Huruvida nedanstående statistik påverkas av de nya rutinerna återstår att se.

Verkställighetstid i antal dagar från beslut till insats avseende kontaktperson enl. LSS, medelvärde (Värde)



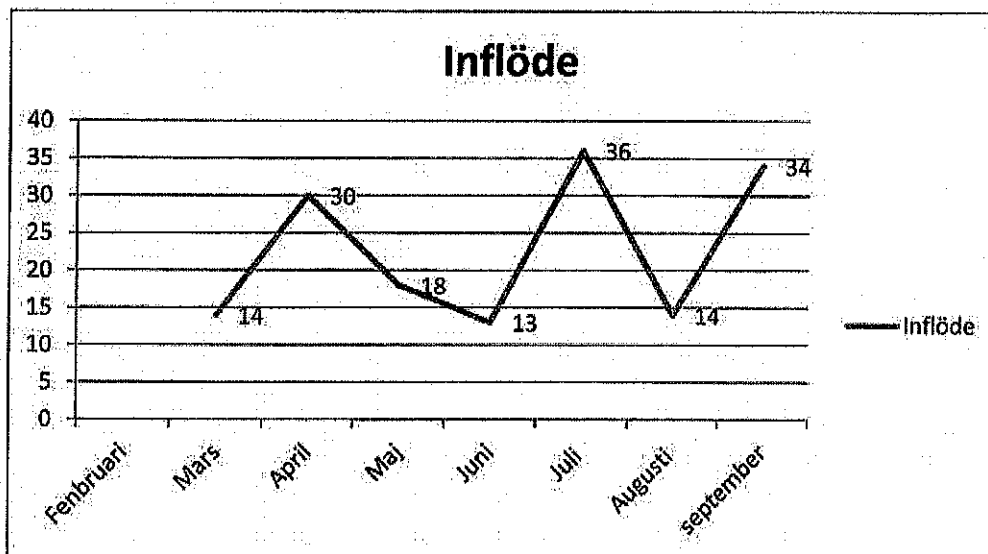
Källa: Kolada

Nedanstående bild visar antalet obehandlade ansökningar under 2016. Tidigare sorterades ansökningar efter ankomstdatum och fördelades utifrån prioritering. För att skapa en mindre stressande arbetsmiljö låg de övriga ansökningarna som ofördelade i systemet. Handläggarnas arbete är sedan början av 2016 organiserat efter vilken insats ärendet gäller och ansvar tas för de ansökningar man ansvarar för. Detta har resulterat i en nedgång av obehandlade ansökningar.



Källa: Socialförvaltningen, Falu kommun

Enligt handläggarna har antalet ansökningar ökat markant. Under 2015 har det inkommit ett 40-tal ansökningar per månad. Under 2016 ser inflödet ut enligt bilden nedan.



Källa: Socialförvaltningen, Falu kommun

IVO gjorde i mars 2016 en tillsyn av myndighetsutövningen avseende handläggning och beslut enligt LSS i Falu kommun. De ställde krav på nämnden att säkerställa att:

- Handläggning av ärenden som rör enskilda dokumenteras fortlöpande. Att dokumentationen utvisar beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt händelser av betydelse.
- Det finns resurser för att handläggarna ska kunna handlägga inkomna ansökningarna på ett rättssäkert sätt.

I maj 2016 avslutade IVO ärendet då de ansåg att åtgärder var vidtagna enligt ovan.

4.1.2 Uppföljning

Vid intervjuer framkom att det tidigare har fattats s.k. "fejk"-beslut istället för att göra en uppföljning när beslutet närmade sig sitt slut. D.v.s. man upprättade ett beslut i systemet, inget tillfördes akten, ingen kontakt togs med brukaren och verkställigheten av insatsen fortsatte. I nuvarande organisation arbetar man mycket med rättssäkerhet och kontakter alltid brukaren för att säkerställa att insatsen utförs i enlighet med intentionen. Resurser har satsats på att försöka säkerställa att de insatser som utförs också har ett aktuellt beslut, men enheten har haft det turbulent med hög personalomsättning och sjukfrånvaro. Något systematiskt arbete med uppföljningar har inte kunnat genomföras pga. hög arbetsbelastning.

En önskan föreligger om att framöver fatta tills vidare beslut för att sedan följa upp dem en gång per år. Detta då inflödet av nya ansökningar är så högt. En uppföljning innebär enligt uppgift mindre administrativt arbete än att fatta ett nytt beslut.

Idag upprättas inga genomförandeplaner för insatsen kontaktperson men det finns tankar på att införa det för att säkerställa att utförande av insatsen överensstämmer med målet för insatsen.

4.2 Verkställighet kontaktperson

Organisationen för verkställighet är mycket stor, men när det gäller verkställighet av insatsen kontaktperson (inklusive ledsagare, korttidsboende och avlösarservice) så omfattar den 1,25 tjänst som ska hinna med både rekrytering, utredning, attestera månatliga ersättningsanspråk från utförare samt uppföljning.

4.2.1 Kontaktperson rekrytering och utredning

Det är ett omfattande arbete att rekrytera lämpliga kontaktpersoner och matchningsprocessen mellan brukare och kontaktperson är komplex. Båda parter ska känna sig tillfreds med upplägget och med varandra. Om brukaren som har ansökt om insatsen är under 18 år så beställs ett utdrag ur belastningsregistret för den som vill ställa upp som kontaktperson. Någon annan kontroll görs inte.

4.2.2 Kontaktperson ersättning

När man har hittat en matchande kontaktperson så skrivs ett avtal med den personen. I avtalet regleras startdatum, antal träffar per månad och arvode/omkostnadsersättning. Ersättningen följer SKL's rekommendationer. En gång per år räknas ett engångsbelopp fram som ska utgöra kompensation för ökad beskattning hos kontaktpersonen i enlighet med SKL's rekommendation.

Avtalet är inte tidsbegränsat men kan sägas upp med omedelbar verkan från båda parter. Avtalet upprättas i två exemplar varav kontaktpersonen behåller ett och kommunen arkiverar ett. Uppgifter om arvode och omkostnadsersättning skickas därefter till kommunens Löneservice för registrering.

4.2.3 Löneservice i Falun

Löneservice handlägger lönehanteringen för kommun. Vid intervju med dem framkommer att samarbetet med verkställigheten inom LSS fungerar mycket bra. Vid en jämförelse över antal arvoderade kontaktpersoner på lönelistan med aktuella kontaktpersonavtal hos verkställigheten, konstateras att det är samma antal. Då inga avtal är tidsbegränsade har Falu kommun en rutin som innebär att kontaktpersonen månatligen måste skicka in blankett "Ersättning kontaktperson" till verkställigheten inom LSS. Denna atteras och skickas därefter vidare till Löneservice. Annars sker ingen utbetalning av arvode till kontaktperson. Ett system som sägs fungera bra även om verkställigheten totalt har ca 400 månadsrapporter att attera. Det finns inga löneskulder till någon kontaktperson pga. felaktigt utbetalt arvode, vilket är positivt.

4.2.4 Kontaktperson uppföljning

Verkställigheten dokumenterar uppföljningar i Treserva. Denna dokumentation kan ses av LSS-handläggaren när den årliga uppföljningen görs på biståndsenheten. Verkställigheten kan i sin tur se beslut som fattats av LSS-handläggarna men inte hela utredningen. Vi ser dock att det här finns utrymme för förbättringar. Vi upptäckte vid vår granskning att insatser verkställdes men att beslut saknades pga. att de hade gått ut. Verkställigheten skall inte verkställa ett beslut som inte finns. Här saknas rutiner för hur verkställigheten ska agera.

4.3 Akt granskning

Akter förvaras i aktmappar i ett låst arkivskåp som är brandsäkert. Ett urval av femton akter där kriterierna var insatsen kontaktperson och födelsedatum 6, 8, 12, 18 och 24 granskades. Vid granskningen framkom följande:

- Bra ordning i akterna med innehållsförteckning.
- I två fall har besluten gått ut men verkställigheten har fortsatt.
- I tre fall är besluten ej verkställda.
- 12 beslut är tidsbegränsade, två beslut är tills vidare och en ansökan har fått avslag.

Enligt uppgift ska tidsbegränsade beslut följas upp innan besluten går ut och tills vidare beslut ska följas upp regelbundet. Då vi i vårt slumpvisa urval av akter hittade två fall där besluten gått ut

men verkställigheten fortsatt, tyder på att uppföljning av beslut inte har skett i den omfattning som det borde.

4.4 Intern kontroll – Nämndens uppföljning

Intern kontroll är en process genom vilken nämnden skaffar sig rimlig säkerhet för att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och kostnadseffektivt, att rapportering och information om verksamheten är tillförlitlig och att lagar, föreskrifter och riktlinjer efterlevs.

Varje månad redovisar socialförvaltningen sin ekonomiska rapport till socialnämnden. Den är nedbruten i:

- Externa placeringar
- Grupp- och servicebostad
- Daglig verksamhet
- Personlig assistans
- Övrigt

I den ekonomiska rapporteringen nämns ingenting om insatsen kontaktperson. Verksamheten har en budget på 4,3 mkr för 2016. Hittills håller de budget och ger därmed inte någon budgetavvikelse, vilka är de man redovisar i den ekonomiska rapporten och analyserar vidare.

Kvartalsvis görs en rapportering till nämnden avseende ej verkställda beslut av insatser. Nämndens protokoll för beslut säger ”socialnämnden godkänner rapporten”. Den sammantagna statistiken över ej verkställda beslut visar en kraftig ökning under 2016. Någon kommentar om detta återfinns inte i protokollen.

IVO gjorde en tillsyn av myndighetsutövning avseende handläggning och beslut i mars 2016. De framhäver att det är av största vikt att nämnden följer utvecklingen avseende handläggningstider. Med anledning av detta har nämnden konstaterat att det är viktigt att de löpande får information om rådande situation och dess utveckling och åtgärder.

Den interna kontrollen för 2016 är på en förvaltningsövergripande nivå och innehåller inget kontrollmoment som direkt kan hänföras till problematiken inom LSS och som diskuteras i denna rapport.

5. Ej verkställda beslut

Barn, unga, äldre och personer med funktionsnedsättning får inte alltid den hjälp och det stöd som de har lagstadgad rätt till. Kommunens socialnämnd eller omvårdnadsnämnd är skyldig att rapportera till IVO om beviljat bistånd enligt SoL och insatser enligt LSS inte har verkställts tre månader efter beslut. Nämnden ska även rapportera om en insats har avbrutits och inte verkställts på nytt inom tre månader. Om IVO bedömer att insatsen inte verkställts inom skälig tid kan myndigheten ansöka om utdömmande av en särskild avgift hos förvaltningsrätten.

Rapportering av ej verkställda beslut lämnas från förvaltningen kvartalsvis till nämnden. Efter en sammanställning av dessa från 2013 och framåt kan vi konstatera en dramatisk ökning inom LSS.

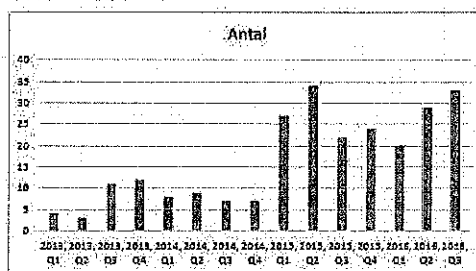
Det föranledde granskningen att sammanställa utvecklingen inom SoL också, både inom omvårdnadsnämndens och socialnämndens ansvarsområde. Även där ser vi en ökning av ej verkställda beslut. Behovet verkar öka vad gäller insatsen kontaktperson. Det intygas även av handläggare vid intervjuer.

5.1 Socialnämnden (LSS)

Inom LSS ser man en tydlig ökning av ej verkställda beslut under 2015 och 2016. Flera orsaker bidrar till detta. I samhället finns det allt fler personer med samsjuklighet och svårare diagnoser. Det är därmed en mycket stor utmaning att rekrytera kontaktpersoner och göra rätt matchning mellan brukare och kontaktperson. Under 2016 har enheten också arbetat fram nya rutiner som tydliggör rapporteringen av ej verkställda beslut, dvs. vilket ansvar enheten har och hur man identifierar vilka ärenden som ska rapporteras. Detta har medfört ett ökat antal rapporterade ej verkställda beslut.

Från 2017 kommer enheten att förstärkas med en resurs som delvis kommer att hjälpa till att rekrytera och matcha kontaktpersoner. Man diskuterar nu om det finns möjlighet att tänka i nya banor för att locka människor att ställa upp som kontaktpersoner.

Ej verkställda beslut LSS



Period	Antal Orsaker
2013, Q1	4 Bostad för vuxna
2013, Q2	3 Bostad för vuxna
2013, Q3	8 bostad för vuxna, 2 daglig verksamhet, 1 korttidsvård, 1 ledarservice
2013, Q4	7 bostad för vuxna, 2 daglig verksamhet, 1 ledarservice, 1 korttidsvård, 1 korttidsvård
2014, Q1	4 bostad för vuxna, 3 daglig verksamhet, 1 kontaktperson
2014, Q2	8 bostad för vuxna, 1 daglig verksamhet
2014, Q3	2 kontaktperson, 2 avlösarservice i hemmet, 1 korttidsvård, 1 daglig sysselsättning, 1 bostad för vuxna
2014, Q4	2 beslut avlösarservice i hemmet, 4 beslut bostad för vuxna, 1 beslut korttidsvård
2015, Q1	1 ledarservice, 5 kontaktperson, 1 avlösarservice i hemmet, 2 korttidsvård, 10 bostad för vuxna, 8 daglig verksamhet
2015, Q2	1 ledarservice, 6 kontaktperson, 1 avlösarservice i hemmet, 3 korttidsvård, 2 boende för barn och unga, 14 bostad för vuxna, 8 daglig verksamhet
2015, Q3	1 ledarservice, 8 kontaktperson, 1 avlösarservice, 2 korttidsvård, 1 boende för barn och unga, 8 bostad för vuxna, 2 daglig verksamhet
2015, Q4	1 ledarservice, 8 kontaktperson, 2 avlösarservice, 2 korttidsvård, 1 boende för barn och unga, 7 bostad för vuxna, 3 daglig verksamhet
2016, Q1	1 ledarservice, 8 kontaktperson, 2 avlösarservice, 2 korttidsvård, 1 boende för barn och unga, 4 bostad för vuxna, 2 daglig verksamhet
2016, Q2	2 ledarservice, 16 kontaktperson, 2 avlösarservice, 5 korttidsvård, 3 bostad för vuxna, 1 daglig verksamhet
2016, Q3	2 ledarservice, 16 kontaktperson, 2 avlösarservice, 4 korttidsvård, 5 bostad för vuxna, 1 daglig verksamhet

Källa: En sammanställning från socialnämndens protokoll, Falun kommun

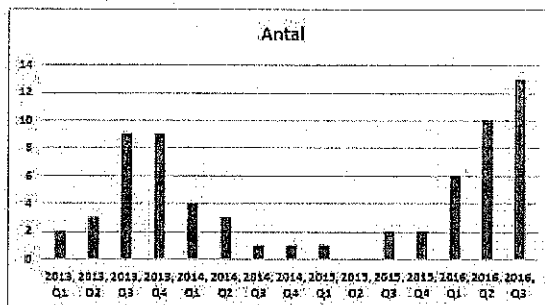
5.2 Socialnämnden (SoL)

Inom SoL ser man en tydlig ökning av ej verkställda beslut under 2016. Det förklaras med att man tidigare inte har rapporterat ej verkställda beslut på ett korrekt sätt, vilket man gör nu och därmed bidrar till att antalet har ökat. Ett annat problem är att det inte finns boende och korttidsplatser i den omfattning som behovet utgör. Det är en mycket stor utmaning att rekrytera kontaktpersoner och göra rätt matchning mellan brukare och kontaktperson. Många har mer komplex problematik och det är därför svårare att hitta en kontaktperson.

Planerade åtgärder är följande:

- En intern rutin för rapportering av ej verkställda beslut är under utarbetande. Rutinen kommer sedan att implementeras i berörda enheter.
- Kunskapsnivån på området och framför allt om hur man hanterar avbrott i verkställigheten behöver höjas, varför utbildningsinsatser kommer att inplaneras.
- Rekryteringsarbetet när det gäller kontaktpersoner kommer att fortsätta utvecklas och ske i samverkan med övriga kontaktverksamheter inom socialförvaltningen och omvårdnadsförvaltningen.

Ej verkställda beslut SoL



Period	Antal	Orsaker
2013, Q1	2	Kontaktfamij
2013, Q2	3	2 beslut kontaktfamij, 1 kontaktperson
2013, Q3	8	4 beslut kontaktfamij, 3 kontaktperson, 2 avslut pga annan insats
2013, Q4	9	6 beslut kontaktfamij, 3 kontaktperson
2014, Q1	4	3 beslut kontaktfamij, 1 kontaktperson
2014, Q2	3	2 beslut kontaktfamij, 1 kontaktperson
2014, Q3	1	1 kontaktperson
2014, Q4	1	Avbrott i verkställighet av kontaktfamij
2015, Q1	1	Avbrott i verkställighet av kontaktfamij
2015, Q2	0	
2015, Q3	2	Avbrott i verkställighet av kontaktfamij, kontaktfamij
2015, Q4	2	Avbrott i verkställighet av kontaktfamij, kontaktfamij
2016, Q1	6	Permanent boende, kontaktfamij, kontaktperson, öppenvård
2016, Q2	10	4 kontaktperson, 6 öppenvård
2016, Q3	13	5 kontaktperson, 1 kontaktfamij, 1 familjehem, 1 boendestöd, 5 kontaktperson

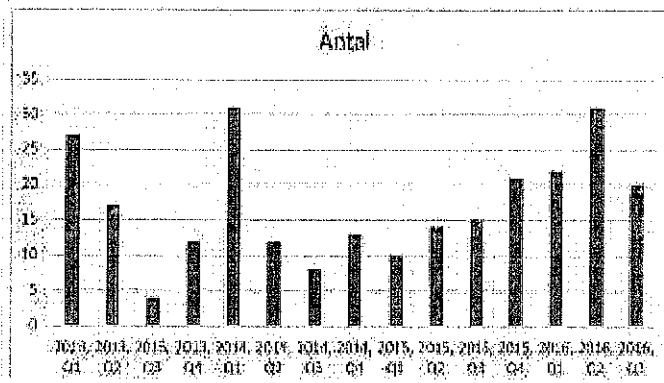
Källa: En sammanställning från socialnämndens protokoll, Falu kommun

5.3 Omvårdnadsnämnden (SoL)

En sammanställning av ej verkställda beslut som har rapporterats från omvårdnadsförvaltningen till omvårdnadsnämnden presenteras nedan. Av denna framgår att från kvartal 3, 2016 ser man en tydlig nedgång av ej verkställda beslut inom insatsen vård och omsorgsboende. Detta beror enligt uppgift på att man har kunnat verkställa beslut i och med ett nyöppnat äldreboende.

När det gäller daglig verksamhet så beror de ökade väntetiderna på ökande antal personer med demenssjukdom som fortfarande bor hemma och som i många fall väntar på en bostad i vård- och omsorgsboende med demensinriktning. Dessa platser ska utökas. Dessutom ska antalet platser i daglig verksamhet utökas så fort tillträde ges till avsedda lokaler. Sammantaget torde dessa båda åtgärder leda till en gynnsam effekt på antalet ej verkställda beslut.

När det gäller insatsen kontaktperson så är dessa insatser avsedda för personer som är eller riskerar att bli socialt isolerade. Ofta på grund av psykisk ohälsa. Då psykisk ohälsa ökar i samhället leder det till ett ökat behov av denna insats. Som nämns i kapitel 4.2.1 så är rekryteringsprocessen av kontaktpersoner mycket komplex och innebär en stor utmaning för förvaltningen.



Period	Antal	Orsaker
2013:Q1	27	Vård och omsorgsboende
2013:Q2	17	Vård och omsorgsboende
2013:Q3	4	Vård och omsorgsboende
2014:Q1	12	Vård och omsorgsboende
2014:Q2	31	Vård och omsorgsboende
2014:Q3	12	Vård och omsorgsboende
2015:Q1	8	Vård och omsorgsboende
2015:Q2	13	Vård och omsorgsboende
2015:Q3	10	9 vård och omsorgsboende, 1 ledsagare
2016:Q1	14	Vård och omsorgsboende
2016:Q2	15	14 vård och omsorgsboende, 1 ledsagare
2016:Q3	21	19 vård och omsorgsboende, 2 ledsagare
2016:Q1	22	Vård och omsorgsboende 15, Dagverksamhet 4, Kontaktperson 3
2016:Q2	31	Vård och omsorgsboende 14, Dagverksamhet 13, Kontaktperson 4
2016:Q3	20	Vård och omsorgsboende 2, Dagverksamhet 12, Kontaktperson 6

Källa: En sammanställning från omvårdnadsnämndens protokoll, Falu kommun

6. Slutsats

Sektionen för LSS har genomgått en turbulent tid med hög personalomsättning och sjukfrånvaro. Under 2016 har man arbetat fram tydligare rutiner och man har förändrat sitt arbetssätt. Genom detta och med hjälp av extra resurser som har prioriterat nya ansökningar som har inkommit (vilka också ökar i antal) har man lyckats sänka antalet obehandlade ansökningar drastiskt.

När det gäller uppföljning så finns det ännu brukare som har insatser som verkställs, men där det saknas beslut. Bara i det urval av 15 ärenden (av 260 brukare med insatsen kontaktperson) där vi granskade akterna, fann vi två fall där besluten hade gått ut men insatsen pågick. Vår bedömning är att nämnden bör säkerställa att det finns resurser för uppföljning av insatser och man ser över hur uppföljningsprocessen mellan myndighetsdelen och verkställigheten kan förbättras.

I vårt urval som nämns ovan avseende akt granskning fann vi också att i tre av fallen var besluten inte verkställda. Rapportering av ej verkställda beslut lämnas kvartalsvis till nämnden. Efter en sammanställning av dessa från 2013 och framåt kan vi konstatera en dramatisk ökning inom både LSS och SoL. När det gäller insatsen kontaktperson visar statistiken på ett tydligt ökat behov av insatsen.

Nämnden ska genom den interna kontrollen skaffa sig rimlig säkerhet för att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och kostnadseffektivt, att rapportering och information om verksamheten är tillförlitlig och att lagar, föreskrifter och riktlinjer efterlevs. Genom den löpande rapportering som sker månatligen så finner vi att nämnden delvis uppfyller detta. Den interna kontrollen för 2016 är på en förvaltningsövergripande nivå och innehåller inget kontrollmoment som kan hänföras till att någon systematisk uppföljning av hur riktlinjer och rutiner tillämpas genomförs.

6.1 Revisionsfrågor

Har socialnämnden säkerställt att det finns formellt beslutade rutiner för bedömning av rätt till insatser enligt LSS och att de beslutade insatserna följs upp?

Socialförvaltningen har tagit fram en vägledning för LSS. Vägledningens syfte är att säkerställa samsyn och likvärdighet i handläggning och verkställighet. Under våren 2016 har ytterligare rutiner tagits fram och arbetssätt förändrats. Under 2016 har uppföljningar blivit bortprioriterade pga. hög arbetsbelastning, vilket har delgivits nämnden.

Har socialnämnden säkerställt att verksamheterna följt beslutade rutiner?

Förvaltningen redovisar statistik inför nämnden både månatligen och kvartalsvis. Med den täta rapporteringen fångas eventuella problem snabbt upp. Huruvida verksamheten följer upprättade riktlinjer och rutiner följs inte upp av nämnden.

Har socialnämnden och omvårdnadsnämnden säkerställt att åtgärder vidtas med anledning av det ökande antalet ej verkställda beslut?

Socialnämnden har inom LSS vidtagit åtgärder från 2017 då man tillsätter en extra resurs att försöka rekrytera och matcha kontaktpersoner. Genom att tänka i nya banor hoppas man attrahera fler människor som vill ställa upp som kontaktpersoner. Ett samarbete kommer också att inledas med SoL inom förvaltningen samt med omvårdnadsförvaltningen avseende insatsen.

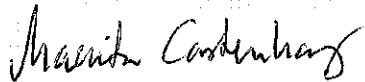
När det gäller omvårdnadsnämnden så har man genom ett nytt äldreboende lyckats verkställa insatser inom vård och omsorgsboende. Inom daglig verksamhet har man planerat åtgärder.

6.2 Rekommendationer

Granskningen rekommenderar att socialnämnden:

- Säkerställer att uppföljningsprocessen mellan myndighetsdelen och verkställigheten förbättras.
- Säkerställer att den interna kontrollen innefattar huruvida verksamheter följer beslutade riktlinjer och rutiner.
- Säkerställer att utvecklingen över ej verkställda beslut beaktas vid planeringen av framtida åtgärder.

Datum som ovan
KPMG AB



Marita Castenhag
Revisor



Magnus Larsson
Certifierad kommunal yrkesrevisor
Kundansvarig