



För kännedom:
Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige
Partiernas gruppleddare

Socialnämnden

Granskning av handläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

KPMG har på vårt uppdrag granskat biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänsten och särskilt boende. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser endast delvis bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Socialnämnden har under tidpunkten för granskningen ingen aktuell nämndtagen riktlinje för rättsäker biståndsbedömning. Dock pågår revidering av riktlinjen samt att rutindokument med bäring på biståndsbedömning finns upprättade. I närtid har en omorganisering skett inom biståndsenheten. Vi anser att omorganiseringen har goda förutsättningar att stärka enhetens effektivitet och bidra till en rättsäkerbedömning via kollegiala samarbeten. Dock bedömer vi att roll- och ansvarsfördelningen inom kvalitetsområdet behöver tydliggöras. Vi bedömer att uppföljningsprocessen inte fullgör sitt syfte och kan inte säkerställa systematiska uppföljningar. Se inledning samt respektive rapportkapitel i bifogad rapport för en mer detaljerad beskrivning.

Utifrån resultatet av vår granskning rekommenderar vi socialnämnden att:

- Säkerställa att nämndtagna riktlinjer är aktuella, se avsnitt 4.1.1
- Tillse ett tydliggörande av roll- och ansvarsfördelning inom det systematiska kvalitetsarbetet, se avsnitt 4.2.2
- Säkerställa att uppföljningar genomförs systematiskt, se avsnitt 4.3.1

Revisorerna överlämnar härmed granskningsrapporten för kännedom och yttrande. Yttrande från socialnämnden önskas senast den 30 maj 2024.

För Luleå kommuns revisorer/

Kurt Hauptmann/ordförande



Granskning av biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

Rapport

Luleå kommun

KPMG AB

2023-12-20

Antal sidor 15



Luleå kommun

Granskning av biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

2023-12-20

Innehållsförteckning

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Sammanfattning | 2 |
| 2 | Bakgrund | 4 |
| 2.1 | Syfte, revisionsfrågor och avgränsning | 4 |
| 2.2 | Revisionskriterier | 4 |
| 2.3 | Metod | 5 |
| 3 | Jämförande nyckeltal | 6 |
| 4 | Resultat av granskningen | 8 |
| 4.1 | Riktlinjer för biståndsbedömning | 9 |
| 4.2 | Systematiskt arbetssätt för biståndshandläggning | 10 |
| 4.3 | Uppföljning av biståndsbeslut | 12 |
| 4.4 | Rollfördelning mellan biståndshandläggning och verkställighet | 13 |
| 5 | Slutsats och rekommendationer | 15 |

1 Sammanfattning

KPMG har av Luleå kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänsten och särskilt boende. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Granskningen har syftat till att bedöma om kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser endast delvis bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Socialnämnden har under tidpunkten för granskningen ingen aktuell nämndtagen riktlinje för rättssäker biståndsbedömning. Dock pågår revidering av riktlinjen samt att rutindokument med bäring på biståndsbedömning finns upprättade. I närtid har en omorganisering skett inom biståndsenheten. Vi anser att omorganiseringen har goda förutsättningar att stärka enhetens effektivitet och bidra till en rättsäkerbedömning via kollegiala samarbeten. Dock bedömer vi att roll- och ansvarsfördelningen inom kvalitetsområdet behöver tydliggöras. Vi bedömer även att uppföljningsprocessen inte fullgör sitt syfte och kan inte säkerställa systematiska uppföljningar av biståndsbeslut. Se respektive rapportkapitel för en mer detaljerad beskrivning.

I det följande redovisas våra bedömningar och rekommendationer kopplat till revisionsfrågorna.

| Revisionsfråga | Bedömning: Delvis | Rekommendationer |
|--|--|---|
| Finns riktlinjer för biståndsbedömning antagna av nämnden? | Det finns riktlinjer antagna av nämnden med behov av revidering. | Säkerställa att nämndtagna riktlinjer är aktuella. |
| Revisionsfråga | Bedömning: Delvis | Rekommendationer |
| Har nämnden ett systematiskt arbetssätt för att säkerställa att biståndshandläggning genomförs och dokumenteras i enlighet med lagar och föreskrifter? | Former för ärendegenomgångar finns upprättade. Däremot noterar vi att omorganiseringen har inneburit förändrade roller och arbetssätt inom enheten som inte är fullt ut fastställda. Därav anser vi att det finns risk att det systematiska kvalitetsarbetet blir lidande. | Tillse ett tydliggörande av roll- och ansvarsfördelning inom det systematiska kvalitetsarbetet. |

Luleå kommun

Granskning av biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

2023-12-20

| Revisionsfråga | Bedömning: Ja | Rekommendationer |
|--|---|--|
| Finns ett gemensamt förhållningssätt och gemensamma bedömningsgrunder mellan biståndshandläggare? | Det finns rutiner och upprättade mötes forum som bidrar till likvärdiga bedömningsgrunder och förhållningssätt. | Inga rekommendationer |
| Revisionsfråga | Bedömning: Nej | Rekommendationer |
| Säkerställer nämnden att brukare får rätt vård genom systematiskt uppföljningar av biståndsbeslut? | Vi bedömer att det finns en begränsad styrning gällande hur uppföljningsprocessen ska ske gällande frekvens och omfattning. Uppföljningar kan prioriteras bort om behovet inte uppstår. | Säkerställa att uppföljningar genomförs systematiskt |
| Revisionsfråga | Bedömning: Ja | Rekommendationer |
| Finns en tydlighet i rollfördelningen mellan biståndshandläggning och verkställighet? | Vi bedömer att det finns en tydlighet i arbetsprocessen gällande arbetsfördelning och ansvar mellan bistånd och verkställighet. | Inga rekommendationer |

2 Bakgrund

KPMG har av Luleå kommuns revisorer fått i uppdrag att granska biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänsten och särskilt boende. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Biståndshandläggning är myndighetsutövning i kommunen och därmed betydelsefullt ur rättssäkerhetssynpunkt för den enskilde. Biståndshandläggningen är också betydelsefull ur ett ekonomiskt perspektiv för kommunen. Det är via biståndsbeslutet som insatser genereras vilket också innebär kostnader för kommunen.

Vidare är det viktigt att kommunen har en uppföljning av biståndsbeslutet både vad gäller innehåll och omfattning. Verkställigheten av beslut som ej stämmer överens med biståndsbeslutet kan bli rättsosäkert för den enskilde och kostsamt för kommunen.

Luleå kommuns revisorer bedömer att biståndshandläggningen och verkställighet är en avgörande process för såväl kvalitet som kostnader och att en granskning är viktig.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Granskningen har syftat till att bedöma om kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Granskningen har omfattat följande revisionsfrågor:

- Finns riktlinjer för biståndsbedömning antagna av nämnden?
- Har nämnden ett systematiskt arbetssätt för att säkerställa att biståndshandläggning genomförs och dokumenteras i enlighet med lagar och föreskrifter?
- Finns ett gemensamt förhållningssätt och gemensamma bedömningsgrunder mellan biståndshandläggare?
- Säkerställer nämnden att brukare får rätt vård genom systematiskt uppföljningar av biståndsbeslut?
- Finns en tydlighet i rollfördelningen mellan biståndshandläggning och verkställighet?

Granskningen omfattar socialnämnden

2.2 Revisionskriterier

I granskningen utgörs revisionskriterierna av:

- Kommunallagen (2017:725) 6 kap. 6 §



Luleå kommun

Granskning av biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

2023-12-20

- Socialtjänstlagen (2011:453)
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

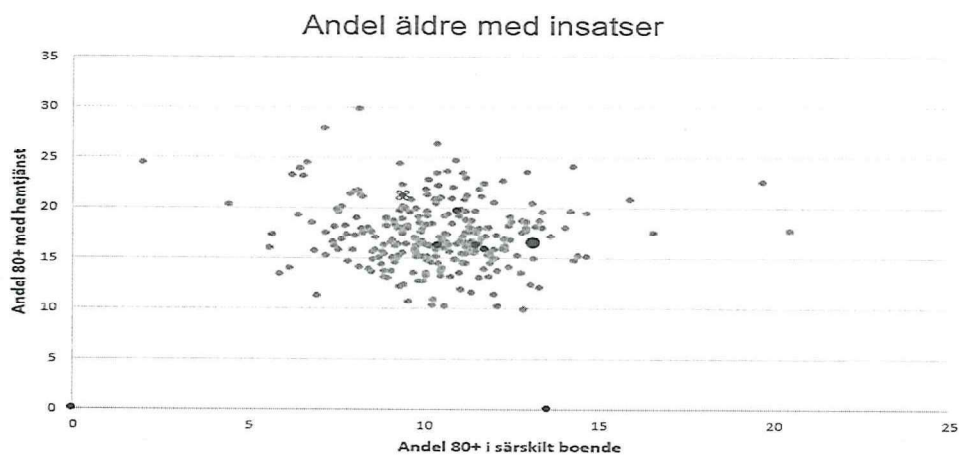
- Dokumentstudier av relevanta dokument så som: Nämndreglementen, Socialnämndens delegationsordning, Socialnämndens verksamhetsplan 2023, kvalitetsberättelse 2022, avvikelserutin, internkontroll 2023, kunskapsstöd sömlös vård och omsorg, riktlinje för biståndsbedömning vid biståndsenheten enligt SoL, rutin angående teamarbete i boendeteamen särskilt boende, rutin vid utskrivning från sjukhuset för brukare stöd i hemmet, samverkan mellan biståndshandläggare hemteam och korttidsboende vid in- och utskrivning på korttidsboende, Socialnämndens riktlinje för teamsamverkan inom äldreomsorgen, vägledande nivåer för stöd i ordinärt boende och utredningsmall IBIC.
- Intervjuer med berörda tjänstemän däribland, nämndsordförande, socialchef, verksamhetschef särskilt boende, enhetschef särskilt boende, verksamhetschef hemtjänsten, enhetschef hemtjänsten, planerare hemtjänsten, enhetschef för biståndsenheten och gruppintervju med ett urval av biståndshandläggare.

Rapporten är faktakontrollerad av nämndsordförande, enhetschef för biståndsenheten, verksamhetschef hemtjänsten, enhetschef särskilt boende, enhetschef hemtjänsten och biståndshandläggare. Samtliga intervjuade tjänstepersoner har getts möjlighet att faktakontrollera rapporten.

3 Jämförande nyckeltal

För att närma oss kommunens biståndshandläggning och äldreomsorg har vi inledningsvis gjort vissa jämförelser mellan kommunens äldreomsorg och jämförbara kommuner. Här kan vi notera att Luleå kommun har en likvärdig andel äldre som jämförbara kommuner (andel 80-år 5,9% och liknande jämförbara kommuner 5,9%).

Ser vi till hur insatser fördelas till äldre gruppen mellan hemtjänst och särskilt boende framkommer följande.



Figur 1: "Koll på äldreomsorgen, Rådet för kommunalredovisning".

Bilden ovan visar hur insatser fördelar sig mellan särskilt boende och hemtjänst i landets samtliga kommuner. Av bilden framgår också Luleås kommun (röd prick) samt jämförbara kommuner (lila prickar). Här kan vi se att Luleås kommun i förhållande både till jämförbara kommuner och huvuddelen av landets kommuner har en betydande tonvikt vid insatser i särskilt boende i förhållande till hemtjänst.

Vid ytterligare jämförelser framgår att Luleå kommun har ett betydligt lägre genomsnitt av antal hemtjänsttimmar för hemtjänsttagare 65+ i ordinärt boende med hemtjänst, månaden före inflytt till särskilt boende. Kommunens brytpunkt mellan hemtjänst och särskilt boende ligger på 72,3h vilket är högre än liknande kommuner. Brytpunkten anger när det blir dyrare för kommunen att bevilja ytterligare en hemtjänststimme istället för att bevilja särskilt boende.

| Äldreomsorg övergripande | Luleå | Liknande kommuner |
|---|-------|-------------------|
| Genomsnittligt antal hemtjänsttimmar för timregistrerade hemtjänsttagare 65+ i ordinärt boende med hemtjänst, månaden före inflytt till särskilt boende | 36,3 | 57,4 |
| Brytpunkt mellan hemtjänst och särskilt boende i beviljade timmar per månad | 72,3 | 63,6 |

Figur 2: "Koll på äldreomsorgen, Rådet för kommunalredovisning".

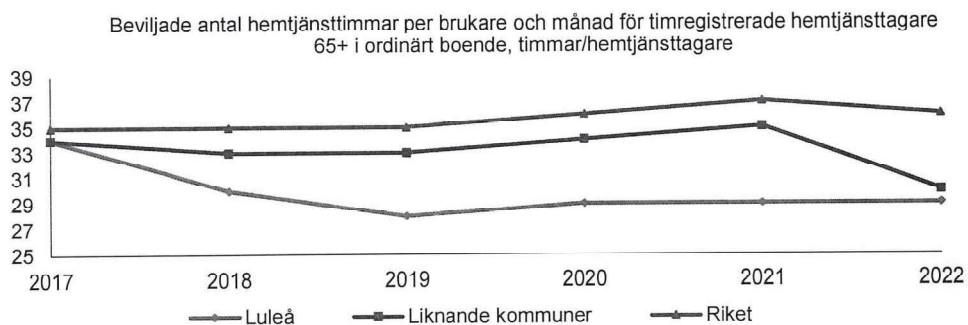
Luleå kommun

Granskning av biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

2023-12-20

Av nyckeltalen framgår att Luleå kommun har en lägre tröskel för ingång till särskilt boende än liknande kommuner.

Nedan har vi gjort en utökad jämförelse av beviljade hemtjänsttimmar per brukare och månad för timregistrerade hemtjänstmottagare med liknande kommuner och riket. Som framgår av bilden nedan har kommunen över tid haft ett lägre antal hemtjänsttimmar per brukare. En situation som kan indikera en mindre generös biståndsbedömning. Dock har kommunen en tyngdpunkt på sitt särskilda boende vilket kan vara en förklaring till skillnaderna mellan jämförelsegrupperna.

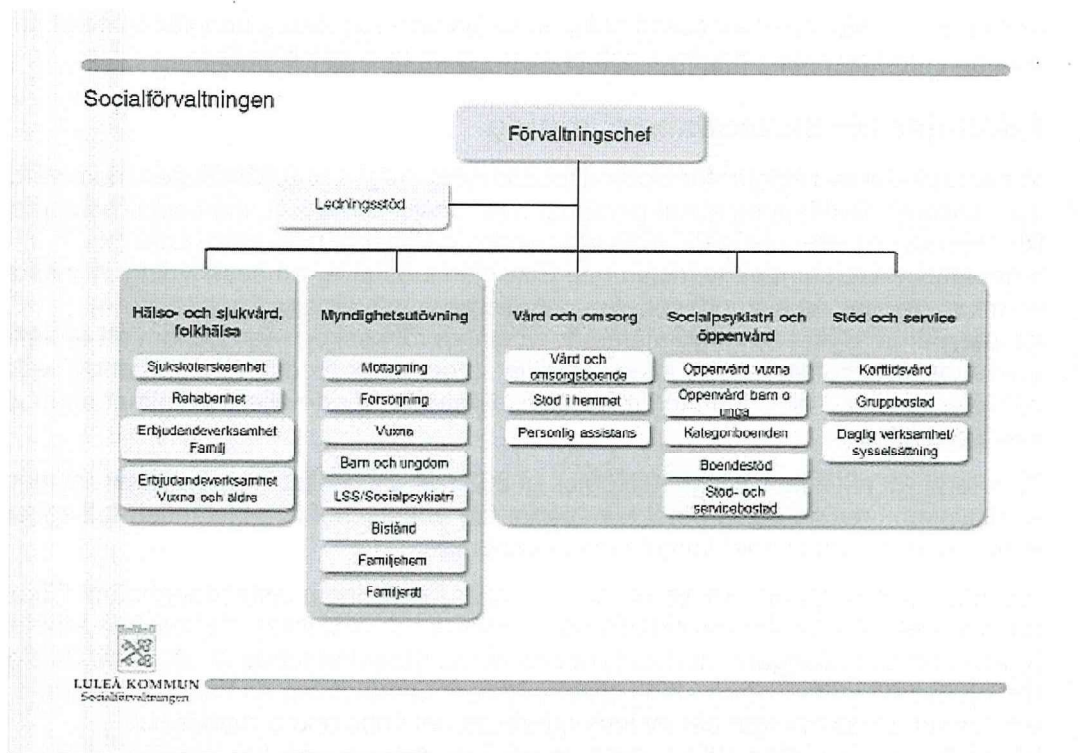


Figur 3: Kolada, ID: 21826

4 Resultat av granskningen

Av Luleå kommuns nämndreglemente¹ framgår att socialnämnden fullgör kommunens uppgifter rörande vård- och omsorg om äldre människor enligt socialtjänstlagen. Denna granskning berör äldreomsorgen i kommunen och omfattar biståndsenheten, särskilt boende och hemtjänstverksamheterna.

Socialförvaltningen är organiserad i fem verksamhetsområden. Respektive verksamhetsområde leds av en verksamhetschef med undantag för vård- och omsorg som leds av fyra verksamhetschefer, fördelat på två för vård- och omsorgsboende och två för stöd i hemmet.



Figur 4: Organisationsskiss socialförvaltningen.

Biståndsenheten leds av en avdelningschef och två enhetschefer, en för SoL-handläggarna och en för LSS-handläggarna.

Enligt uppgift har biståndsenheten genomfört en omorganisering av enheten i närtid. Den nya organisationsstrukturen implementerades 2023-09-18. Enligt intervju syftade omorganiseringen till att bland annat förbättra arbetsmiljön för handläggarna, öka frisknärvaron samt generera en jämnare arbetsbelastning och skapa en effektivare arbetsprocess med högre kvalitet.

¹ Kommunfullmäktige 2023-05-22 § 122

Den nya organisationen av Sol-handläggarna består av:

- En mottagningsgrupp som består av 4 handläggare som tar emot nya ärenden.
- En utskrivningsgrupp bestående av 4 handläggare som hanterar sjukhusärenden.
- Två områdesgrupper som består av 13 handläggare totalt. Områdesgrupperna 1 och 2 är uppdelade efter geografiskt ansvar och hanterar pågående ärenden.

Av socialnämndens delegationsordning² framgår att biståndshandläggare har delegation i majoriteten av beslut enligt socialtjänstlagen (SoL), däribland beslut om bistånd i form av hjälp i hemmet och bistånd i form av särskilt boende.

4.1 Riktlinjer för biståndsbedömning

Vi har tagit del av riktlinjer för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen inom vård och omsorg³. Riktlinjerna avser personer med beslut enligt SoL inom vård och omsorg. Riktlinjerna omfattar bistånd i ordinärt boende, korttidsboende, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet. Riktlinjen innehåller en beskrivning av insatser som kan beviljas av biståndsenheten och återger en övergripande bild av insatstyperna. Syftet med riktlinjerna är att stärka rättssäkerheten genom ett enhetligt synsätt vid bedömningar och att säkerställa att personer med likvärdiga behov bedöms på liknande sätt. I riktlinjen återfinns hänvisningar till mer detaljerade rutiner inom vissa insatsområden.

Vi noterar att riktlinjens giltighetstid gick ut 2023-04-29. Enligt intervju pågår revidering av riktlinjen. I revideringsarbetet som pågår har enhetschef och biståndshandläggare varit delaktiga och kunnat komma med synpunkter.

Vid intervju framgår att riktlinjerna till viss del är kända inom biståndsenheten. Dock framgår det olika åsikter om riktlinjernas relevans och aktualitet i det dagliga arbetet. Nyanställda handläggare med kortare arbetslivserfarenhet tenderar att använda sig av riktlinjerna för guidning och stöd i arbetet i högre utsträckning än handläggare med lång erfarenhet. Dock framgår det av intervjuade att det finns andra rutiner och informationsvägar att ta stöd av i det dagliga arbetet som är bättre lämpade eftersom riktlinjerna upplevs ha en övergripande karaktär. Av de intervjuade finns det samrådighet om att riktlinjerna behöver uppdateras för att öka dess aktualitet.

4.1.1 Bedömning

Vi bedömer att det delvis finns riktlinjer antagna av nämnd, dock är dessa i behov av revidering. Vi ser positivt på att ett revideringsarbete har påbörjats, likaså ser vi positivt på att biståndshandläggarna har varit delaktiga i revideringsarbetet.

² Socialnämnden 2023-03-30 § 55

³ Socialnämnden 2021-04-29, § 73

4.2 Systematiskt arbetssätt för biståndshandläggning

Kvalitetsarbete

Vid intervju framgår att innan omorganiseringen fanns funktionen specialistsocionom som bland annat ansvarade för att genomföra egenkontroller inom enheten. Vid den nya organiseringen har den funktionen inte följt med. Ansvar för att hålla ihop arbetet med exempelvis egenkontroller ska enligt intervju numera åligga enhetscheferna.

Avdelningen har månatliga kvalitetsrådsmöten, som efter omorganiseringen genomförs tillsammans med Sol-handläggarna och LSS-handläggarna. Vid intervju framgår att formen och innehållet vid dessa kvalitetsrådsmöten inte är helt fastställt ännu. Dock är ambitionen att arbeta med kvalitetsfrågor så som exempelvis egenkontroller, avvikelser, IBIC och lyfta utredningsexempel i utbildningssyfte. Vid intervju framgår att stickprovskontroller tidigare genomfördes av funktionen specialistsocionom. Under granskningen framgår det att det finns en viss otydlighet om vilka ansvarsområden som har fördelats till nya funktioner efter omorganiseringen. Uppföljning av omorganiseringen och dess förändring avseende funktionalitet och gruppindelning ska enligt intervjuade genomföras under december månad.

Rutin för avvikelser finns upprättad. Ett av internkontrollens kontrollområden för 2023 berör avvikelshantering och redovisas i slutet av året. Avvikelser registreras i systemet treserva och inom biståndsenheten hanteras avvikelser under kvalitetsrådsmöten. Vid avvikelser som bedöms som allvarliga beslutar socialt ansvarig samordnare (SAS) om LEX SARAH utredning ska inledas. Sammanställning av avvikelser återrapporteras till nämnd enligt intervjuade. Vid våra intervjuer framgår att arbetssätt och avvikelshantering inom biståndsenheten fungerar väl.

Två gånger per vecka samlas områdesgrupperna 1 och 2 på samrådsmöten. Syftet med dessa möten bland annat är att kvalitetssäkra pågående ärenden och få stöd och vägledning i ärenden som är av mer komplex art. Intervjuade upplever att samrådsmötena fungerar väl och är ett led i det systematiska kvalitetsarbetet.

4.2.1 Gemensamt förhållningssätt och bedömningsgrunder för biståndshandläggning

Det finns ett antal dokument förutom riktlinjerna som kan bidra till ett gemensamt förhållningssätt till biståndsbedömningen bland biståndshandläggarna. Några av dessa beskrivs nedan.

Som redan nämnts genomförs samrådsmöten som en del i att säkerställa ett gemensamt förhållningssätt. På dessa finns enligt uppgift möjlighet att för biståndshandläggarna att lyfta fram ärenden som är relevanta att diskutera gemensamt.

Riktlinje för bedömning av särskilt boende finns upprättad och tydliggör kriterier för särskilt boende beslut. Riktlinjen beskriver även hur samverkan inom äldreomsorgen mellan biståndsbedömning, verkställighet och hälso- och sjukvård ska utformas med syfte att säkerställa en likvärdig bedömning av skälig levnadsnivå och att den enskilde tillförsäkras trygghet och säkerhet i livsföringen. Innan slutgiltigt beslut om särskilt

boende genomförs ett samrådsmöte med biståndshandläggare, enhetschef samt hälso-sjukvårds personal.

Rutin dokument för vägledande nivåer för stöd i ordinärt boende finns upprättat och ämnar till stöd för biståndshandläggarna i utredningsarbetet. Socialnämnden har via rutinen formulerat vilken nivå på hemtjänstinsatserna som generellt svarar mot skälig levnadsnivå utifrån livsområdena: *Förflyttning, personlig vård, hemliv, viktiga livsområden, känsla av ensamhet* och *personligt stöd till person som vårdar eller stödjer den enskilde*. Under respektive livsområde finns kopplade aktiviteter och vägledande nivå på tidsåtgång av insats samt omfattning av insats. Dock framgår det i vägledningen att en individuell bedömning av den enskildes behov alltid ska genomföras enligt rådande lagstiftning.

Biståndshandläggarna ska utreda den enskildes behov enligt metoden IBIC⁴ genom att kartlägga olika livsområden utifrån manual som bygger på ICF (klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa). Enligt intervjuade framgår det att biståndshandläggarna har fått utbildning inom IBIC, likaså finns IBIC specialister inom biståndsenheten som biståndshandläggare kan vända sig till vid frågor/funderingar gällande IBIC.

Vid våra intervjuer från verkställigheten påtalas att den övervägande delen av biståndsbesluten är formulerade och skrivna enligt IBIC, dock finns det variationer och somliga beslut har en avsaknad av tydligt formulerade mål. Enligt uppgift kommer nytt verksamhetssystem implementeras i början av 2024 som är utformad på så vis att alla beslut tvingas följa IBIC.

Av intervjuade framgår att rutin dokumenten vägledande nivåer för stöd i ordinärt boende och riktlinjen för bedömning av särskilt boende används som stöd i ärendehantering vid behov, dock är dokumenten främst till stöd för nyanställda biståndshandläggare.

Biståndshandläggarna kan vid behov likaså ta stöd av juridiska webbplattformar i ärendehantering. Detta sker främst vid mer komplexa ärenden. De juridiska webbplattformarna kan bistå handläggarna med vägledning i rättspraxis och hämta information från tidigare domar.

Gällande in- och utskrivning på korttidsboende finns rutindokument framtaget som tydliggör hur samverkan sker mellan berörda aktörer. Av rutinen framgår även arbetssätt och ansvarsfördelning när den enskilde kommer från sjukhus respektive direkt från hemmet till korttidsboende.

De intervjuade upplever att det finns en god grundstruktur och stöd i ärendehanteringsprocessen som guidar och styr handläggarna i det dagliga arbetet.

⁴ Individens behov i centrum

4.2.2 Bedömning

Vi anser att arbetssättet med kvalitetsrådsmöten och samrådsmöten tillgodoser en systematisk kvalitetssäkring av ärendehantering. Dock har det framgått under granskningen att omorganisationen har inneburit rollförändringar och att formen för arbetsprocessen inte är fullt ut fastställd. Om än att omorganiseringen nyligen har implementerats bedömer vi att ett tydliggörande av roll- och ansvarsfördelning inom biståndsenheten bör fastslås för att upprätthålla och säkerställa det systematiska kvalitetsarbetet.

Samrådsmöten och kvalitetsrådsmöten lyfts som forum för att öka gemensamma förhållningssätt. Likaså framgår det av granskningen att det finns riktlinjer och rutiner som utgör en grund för likvärdiga bedömningsgrunder samt upparbetade rutiner för samråd med olika aktörer vid beslut av särskilt boende. Vi bedömer att det i allt väsentligt finns gemensamt förhållningssätt och gemensamma bedömningsgrunder mellan biståndshandläggarna.

4.3 Uppföljning av biståndsbeslut

Vid dokumentanalys av riktlinjen för biståndsbedömning och tillhörande rutindokument noterar vi att det inte framgår hur uppföljningar av beslut ska genomföras och i vilken frekvens och omfattning så ska ske.

Av intervju framgår att uppföljningar av beslut är ett uppmärksammat bristområde. Dock upplever de intervjuade att efter omorganiseringen på enheten har uppföljningsarbetet stärkts, främst via ett tydligare kollegialt samarbete där områdena 1-2 har gemensamt ansvar över ärendehantering. Innan omorganisationen fördelades ärendena efter geografiska områden, som dels kunde innebära en ojämn arbetsbelastning för den enskilde handläggaren, dels ett större eget ansvar för den enskilde handläggaren.

Enligt uppgift har en arbetsgrupp tillsatts i närtid, bestående av representanter från samtliga grupper inom biståndsenheten med syfte att arbeta fram en tydligare systematik gällande uppföljningar av beslut.

För att kontrollera uppföljningar av beslut finns en framtagen lista över ärenden som ska följas upp inom områdena 1 och 2. Av intervjuade framgår att prioriteringar av vilka ärenden som ska följas upp genomförs på grund av hög arbetsbelastning. Särskilt boende beslut har vanligtvis en låg prioritering. Hög prioritering av uppföljning bedöms vara vid förändrade behov.

Verkställigheten har mandat att vid förändrade behov öka eller minska tid på beslut för den enskilde under befintliga livsområden under en kortare period på 2-3 veckor. Vid intervju framgår att syftet med arbetssättet är att säkerställa att den enskilde får sina behov tillgodosedda skyndsamt utan några fördröjningar. Skulle den enskildes förändrade behov kvarstå efter 2-3veckor kontaktar verkställigheten biståndshandläggarna som genomför en uppföljning av beslutet. Rutin dokument för

arbetsprocessen vid utökning/minskning av tid inom befintligt biståndsbeslut finns framtaget.

Av intervju framgår att uppföljningar av beslut främst genomförs över telefon. Fysiska besök hos den enskilde genomförs vid behov eller om den enskilde efterfrågar det. Biståndshandläggarna kontakter alltid den enskilde vid uppföljning. Vid behov kontaktas även verkställigheten för samråd om den enskildes förhållanden.

Via intervju framgår att nämnden tar del av alla avslag på boende beslut för personer över 85+. Avslagen granskas av särskild utsedd person. Syftet med kontrollen är att nämnden vill säkerställa att handläggningen vid boendebeslut sker i enlighet med riktlinje.

Det råder samstämmighet i samtliga intervjuer att det finns utrymme för förbättring vad det gäller uppföljning av biståndsbeslut.

4.3.1 Bedömning

Vi anser att det finns begränsad styrning i hur uppföljningsprocessen ska ske gällande frekvens och omfattning. Av granskningen framgår att uppföljningar genomförs om än i en begränsad utsträckning som inte kan bedömas som tillfredställande. Vi ser dock positivt på att vidtagna åtgärder via en arbetsgrupp har startats upp med syfte att stärka uppföljningsprocessen. Mot bakgrund av ovan bedömer vi att nämnden inte säkerställer att brukare får rätt vård genom systematiska uppföljningar av biståndsbeslut.

4.4 Rollfördelning mellan biståndshandläggning och verkställighet

Rollfördelningen mellan biståndshandläggningen och verkställighet berörs i olika rutindokument som exempelvis vid in- och utskrivningsprocess vid korttidsboende och utskrivningsprocess från sjukhus.

Från intervjuer framgår att rollfördelningen är tydliggjord och att dialogen mellan bistånd och verkställigheten via kommunikationskanaler och system fullgör sitt syfte avseende arbetsprocess. Dock upplever somliga intervjuade att det kan finnas begränsad förståelse för respektive funktions interna arbetsprocess.

Enligt uppgift har det funnits mötesforum där representanter från bistånd, hemtjänst och hälso-sjukvård träffades i syfte att följa upp mer komplexa ärenden. Dessa mötesforum genomförs inte längre och har ersatts av hemteamsmöten inom verkställighetsområdet utan regelbunden representation från biståndsenheten.

Enhetschef för biståndsenheten deltar vid hemtjänstens ledningsmöten och biståndshandläggare i utskrivningsgruppen har regelbundna samverkansträffar med representanter från den kommunala hälso-sjukvården.

Intervjuade upplever att samarbetet mellan bistånd och verkställigheten fungerar i all väsentlighet väl.



Luleå kommun

Granskning av biståndshandläggning och verkställighet inom hemtjänst och särskilt boende

2023-12-20

4.4.1 Bedömning

Det finns rutiner som berör ansvarsfördelningen mellan bistånd och verkställighet. Utöver detta har det framgått av granskningen att det finns en tydlighet i arbetsprocessen gällande arbetsfördelning och ansvar som fungerar väl. Vi bedömer mot bakgrunden av detta att det i allt väsentligt finns en tydlighet i rollfördelningen mellan biståndshandläggning och verkställighet.

5 Slutsats och rekommendationer

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunens biståndshandläggning och verkställighet av insatser endast delvis bedrivs ändamålsenligt och effektivt.

Socialnämnden har under tidpunkten för granskningen ingen aktuell nämndtagen riktlinje för rättssäker biståndsbedömning. Dock pågår revidering av riktlinjen samt att rutindokument med bäring på biståndsbedömning finns upprättade. I närtid har en omorganisering skett inom biståndsenheten. Vi anser att omorganiseringen har goda förutsättningar att stärka enhetens effektivitet och bidra till en rättsäkerbedömning via kollegiala samarbeten. Dock bedömer vi att roll- och ansvarsfördelningen inom kvalitetsområdet behöver tydliggöras. Vi bedömer att uppföljningsprocessen inte fullgör sitt syfte och kan inte säkerställa systematiska uppföljningar. Se inledning samt respektive rapportkapitel för en mer detaljerad beskrivning.

Utifrån resultatet av vår granskning rekommenderar vi socialnämnden att:

- Säkerställa att nämndtagna riktlinjer är aktuella, se avsnitt 4.1.1
- Tillse ett tydliggörande av roll- och ansvarsfördelning inom det systematiska kvalitetsarbetet, se avsnitt 4.2.2
- Säkerställa att uppföljningar genomförs systematiskt, se avsnitt 4.3.1

Datum som ovan

KPMG AB

Micaela Hedin
Certifierad kommunal yrkesrevisor

Gustav Vinterek
Verksamhetsrevisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.