



2019-09-03

Tid 2019-09-19, kl 18:30

Plats Alytus

Ärenden

Justering

- 1 Information från förvaltningen
- 2 Delårsrapport 2- *skickas ut 16 september*
- 3 Åtterrapporering nämnduppdrag- genomlysning av boendestödet i Botkyrka
- 4 Åtterrapporering nämnduppdrag- genomlysning Myndighet
- 5 Statsbidrag för 2019 för förstärkning av äldreomsorgen
- 6 Yttrande över motion- Halvera matsvinnet till 2025 (V), KS/2019:161
- 7 Yttrande angående Riktlinjer Idéburet offentligt partnerskap
- 8 Sammanträdesordning 2020
- 9 Anmälningssärenden
- 10 Delegationsbeslut

Tuva Lund (S)
Ordförande

Kerstin Frimodig
Nämndsekreterare

Gruppmöten:

S, KD, MP, C och L: Träffas i sammanträdessalen kl 18.00 19 september

Övriga partier: Träffas i Helges, kl 17.30 19 september



1

Information från förvaltningen(von/2019:5)

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att de tagit del av informationen.

Sammanfattning

Information från verksamheterna- Orrens servicehus- enhetschef Tuire Hattula

Information från omsorgsdirektören
-Byggprojekt och investeringar



2019-08-22

Dnr von/2019:5

Referens
Kerstin Frimodig

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden

Information från förvaltningen

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att de tagit del av informationen.

Sammanfattning

Information från verksamheterna- Orrens servicehus- enhetschef Tuire Hattula

Information från omsorgsdirektören
-Byggprojekt och investeringar

**3****Återrapportering nämnduppdrag- genomlysning av boendestödet i Botkyrka(von/2018:225)****Förslag till beslut**

1. Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av rapporten ”Genomlysning boendestöd Botkyrka kommun”.
2. Vård- och omsorgsnämnden uppdrar åt vård- och omsorgsförvaltningen att utifrån rekommendationerna i ”Genomlysning- boendestöd Botkyrka kommun” ta fram en åtgärdsplan för boendestödet samt en beskrivning på hur man beaktar barnperspektivet i boendestödet.
3. Åtgärdsplanen och beskrivningen ska återrapporteras till nämnden senast december 2019.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden beslutade i december 2018 att göra en utredning gällande boendestödet i Botkyrka kommun för att säkerställa att de medborgare som är i behov av insatsen får sina behov tillgodosedda. I rapporten som togs fram av Ramboll gav rekommendationer att tydliggöra uppdrag och roller för beställare och utförare, säkerställa att den dagliga kontakten mellan handläggare och boendestödjare fungerar, skapa lärandestrukturer för handläggare och boendestödjare att mötas, tydliggöra för handläggare och boendestödjare vad boendestödet kan omfattas av och skapa ett större handlingsutrymme för boendestödjare genom tydliga ramar.

Vidare vill vård- och omsorgsnämnden att vård- och omsorgsförvaltningen tar fram en åtgärdsplan för boendestöd, utifrån rekommendationerna och återrapporterar till nämnden. Utöver slutsatserna i genomlysningen så vill vi i den politiska majoriteten även få en beskrivning över hur man beaktar barnperspektivet i boendestödet.



2019-06-24

Dnr von/2018:225

Referens

Lindha Constantinou
Åsa Dahl

Mottagare

Vård- och omsorgsnämnden

Nämnduppdrag-genomlysning av boendestödet i Botkyrka

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av rapporten ”Genomlysning boendestöd Botkyrka kommun”.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden beslutade i december 2018 att göra en utredning om insatsen boendestöd i Botkyrka kommun för att säkerställa att de medborgare som är i behov av insatsen får sina behov tillgodosedda. Med anledning av detta gav vård- och omsorgsförvaltningen Ramböll i uppdrag att göra en djupare och mer grundlig genomlysning av hur boendestödet fungerar i Botkyrka och vid behov kan förändras för att förbättras. Uppdraget utgick från ett antal frågeområden och frågeställningar som tagits fram i dialog mellan Ramböll och kommunen.

Petra Oxonius
OmsorgsdirektörChristina Almqvist
Kvalitetschef

Bilaga

Genomlysning boendestöd Botkyrka kommun

Avsedd för
Botkyrka kommun

Typ av dokument
Rapport

Datum
Juni 2019

GENOMLYSNING BOENDESTÖD BOTKYRKA KOMMUN



GENOMLYSNING BOENDESTÖD BOTKYRKA KOMMUN

Uppdrag **Genomlysning av boendestöd i Botkyrka kommun**
Mottagare **Vård- och omsorgsförvaltningen Botkyrka kommun**
Datum **2019-06-14**

Ramboll
Krukmakargatan 21
Box 17009
SE-104 62 Stockholm

T +46 (0)10 615 60 00
<https://se.ramboll.com>

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	3
1.1	Genomlysningen utgör ett kunskapsunderlag för utveckling av boendestöd	3
1.2	Analysen bygger på en kombination av flera datakällor	3
1.3	Rapportens disposition	4
2.	Mobila teamets verksamhet och utveckling	5
2.1	Mobila teamets organisation består av Norra och Södra teamet	5
2.2	Mobila teamet och boendestödet har förändrats de senaste åren	5
2.3	Brukare har känt av förändringen	6
2.4	Det finns utmaningar i den finansiella styrningen av verksamheten	6
3.	Insatsen boendestöd	8
3.1	Boendestöd som ett vardagligt stöd i hemmet	8
3.2	Botkyrka kommun har konkretiserat boendestödet	8
3.3	Insatsen boendestöd beviljas av vård- och omsorgsnämnden och socialnämnden	8
3.3.1	Mobila teamet ansvarade för 105 brukare under 2018	9
3.3.2	Diskrepans mellan beviljade, verkställda och planerade timmar	9
3.3.3	Utifrån verkställd tid och planerade avbokningar planeras sedan verksamheten	9
3.4	Klarateamet arbetar behovsdrivet och flexibelt	10
3.5	Uppfattningen av boendestödet skiljer sig åt mellan Myndighet och utförare	11
3.6	Brukarna upplever att bemötandet har blivit bättre	11
3.7	Många brukare upplever att kontakten med boendestödjare fungerar	12
4.	Beslut, beställningar och utförande av insatsen	14
4.1	Beslut om boendestöd ska innehålla en beslutsmening	14
4.1.1	Besluten uppfattas som otydliga av Mobila teamet och brukare	14
4.2	Beställningarna varierar i omfattning och kvalitet	14
4.2.1	Beställningarnas kvalitet påverkar utförarnas förutsättningar att utföra insatsen	15
4.2.2	Det Mobila teamet verkställer oftast beslutet även om det och beställningen är otydliga	15
4.3	Genomförandet av en insats ska dokumenteras enligt lag	15
4.3.1	Boendestödjare involverar ofta brukare i upprättandet av genomförandeplaner	16
4.3.2	Boendestödjare beskriver att det är en utmaning att påbörja genomförandeplaner i tid	16
4.3.3	Genomförandeplanernas kvalitet varierar	16
4.3.4	Genomförandeplanerna används inte i det vardagliga arbetet	17

4.3.5	Genomförandeplanerna följs upp, men inte regelbundet	18
4.4	Klarateamet har en större flexibilitet i processen från beslut till utförande	19
5.	Samverkan mellan myndighet och utförare	20
5.1	Boendestödjarna i Botkyrka beskriver den löpande kontakten med handläggare som ad hoc och personberoende	20
5.2	Det finns en utarbetad rutin för månatliga ärendedragningar mellan Mobila teamet och Myndighet	20
5.3	Verksamhetschefer för utförarverksamheter efterfrågar forum där utveckling av verksamheterna kan diskuteras och beslutas om	20
5.4	Haninge kommuns samverkan beskrivs som tät och välfungerande	21
6.	Slutsatser och rekommendationer	22
6.1	En verksamhet som har genomgått stora förändringar men som är på rätt väg	22
6.1.1	Brister i myndighetsutövningen påverkar boendestödjarnas förutsättningar att utföra insatsen	22
6.1.2	Lågt förtroende för besluten resulterar antingen i att besluten ifrågasätts och/eller att andra insatser utförs	22
6.2	Bristande samsyn på insatsen påverkar samverkan	24
6.3	Statistik används inte i tillräcklig utsträckning för att planera och följa upp verksamheten	26
6.4	Den finansiella styrningen saknar en röd tråd vilket påverkar verksamhetens möjligheter att planera	26
6.5	Utförare verkställer besluten trots att de inte är tydliga	27
6.6	Upprättandet och användningen av genomförandeplaner brister	27
6.7	Uppföljning av genomförandeplanerna brister	28
6.8	Handläggarna involverar inte boendestödjare i uppföljning av beslut	29

1. INLEDNING

I detta inledande kapitel beskrivs bakgrund till uppdraget, Rambolls studier, utredningens övergripande frågeställningar samt det tillvägagångssätt som ligger till grund för analysen.

1.1 Genomlysningen utgör ett kunskapsunderlag för utveckling av boendestöd

Boendestödet har under 2016 och 2017 fått ett lågt resultat i kommunens brukarundersökning i jämförelse med länet och riket. Därtill försämrades resultaten ytterligare från 2016 till 2017. Vård- och omsorgsnämnden vill därför göra en utredning gällande hur boendestödet fungerar i Botkyrka kommun och vid behov kan utvecklas för att förbättras. Ramboll har fått i uppdrag av vård- och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun att genomföra en genomlysning av boendestödet. Övergripande ska genomlysningen besvara om boendestödet behöver utvecklas och i sådana fall hur. Uppdraget utgår från ett antal frågeområden och frågeställningar som tagits fram i dialog mellan Ramboll och kommunen. De huvudsakliga frågeområdena är (en detaljerad sammanställning av frågeställningarna framgår i bilaga 3):

- Vad ingår i insatsen boendestöd i Botkyrka kommun?
- Hur påverkar den ekonomiska styrningen verksamheten?
- Hur uppfattar brukarna boendestödet utifrån parametrarna bemötande, tillgänglighet, självbestämmande och sammantaget nöjd?
- Hur ser beställningen ut i förhållande till (den utförda insatsen och) dess genomförandeplan?
- Går det att inhämta inspiration från Klarateamet?
- Hur upplever chefer och medarbetarna att samverkan mellan Myndighet och Mobila teamet fungerar?
- Hur ser personalgruppen ut? Upplever chefer och medarbetare att det finns det tillräckliga och nödvändiga kompetenser och resurser?

1.2 Analysen bygger på en kombination av flera datakällor

Genomlysningens resultat baseras på ett flertal datakällor och datainsamlingsmetoder såsom intervjuer, dokumentstudier samt statistikgenomgång. Nedan redogörs dessa mer i detalj.

Intervjuer: Ramboll har intervjuat verksamhetschef för Övrig LSS, tillförordnad enhetschef för det Mobila teamet (den tillförordnade enhetschefen tillträdde under hösten 2018 och ordinarie enhetschef återkommer efter sommaren 2019) och samordnaren för Klarateamet på socialförvaltningen. Ramboll har även genomfört intervjuer med boendestödjare och brukare med boendestöd. Intervjuerna har i några fall genomförts på plats i Botkyrka kommun och några per telefon. Urvalet av intervjupersoner, medarbetare och brukare, har gjorts av verksamheten varför urvalet inte kan anses vara varken slumpmässigt eller representativt. Slutligen har Ramboll även genomfört en intervju med chef och gruppleddare för boendestödet i Haninge kommun samt en intervju med en forskare inom socialt arbete på Södertörns högskola. Intervjuerna har varit semistrukturerade, vilket innebär att frågeguiden innehållit öppna frågor där respondenten har tillåtits att resonera och tala fritt utifrån ett antal frågeområden. Totalt har 14 personer intervjuats av Rambolls projektmedarbetare.

Dokumentstudie: Ramboll har tagit del av Botkyrka kommuns interna styrdokument så som nämndens kvalitetsredovisning för det Mobila teamet, uppdragsbeskrivning för boendestödjare samt forskning om boendestöd. En betydelsefull del i dokumentationsstudierna är aktgranskningen som genomförts. Totalt har Ramboll granskat 12 ärenden där brukare har beviljats insatsen boendestöd. Av dessa 12 brukare hade åtta av dem en aktuell genomförandeplan som upprättades under 2018. Dessa åtta genomförandeplaner har legat till

grund för aktgranskningen, resultatet av aktgranskningen redovisas i sin helhet i bilaga 2. Urvalet har gjorts med hänsyn till kön, ålder och olika handläggare samt boendestödjare. Utifrån urvalskriterierna har ett slumpmässigt urval genomförts.

Ramboll har i dialog med vård- och omsorgsförvaltningen tagit fram bedömningsverktyget som ligger till grund för aktgranskningen. Bedömningen av genomförandeplanerna har gjorts enligt en tregradig skala. 1 innebär att det inte står något alls om bedömningsfrågan. 2 innebär att det nämns kort i texten men inte utvecklas. Slutligen innebär 3 att det framkommer tydligt. Bedömningsverktyget framgår i bilaga 1.

Frågeställningarna som aktgranskningen utgått ifrån är ifall det framgår i genomförandeplanerna:

- Vilket eller vilka mål som gäller för insatsen
- Om den innehåller fler insatser
- När och hur olika insatser ska genomföras
- Var och när samverkan ska göras
- Att brukaren har deltagit i planeringen
- När planen ska följas upp

Inom ramen för aktgranskningen har Ramboll även bedömt om det är tydligt i genomförandeplanen:

- Varifrån uppgifterna kommer
- Vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar

Slutligen har Ramboll undersökt beställningarnas kvalitet:

- Om beställningen är tydlig
- Om genomförandeplanen följer av beställningen

Statistik: Ramboll har tagit del av Socialstyrelsens statistik över beviljade insatser samt intern verksamhetsstatistik som beskrivning av personalgruppen, antal anställda, användandet av vikarier, budgeterade och verkställda timmar, brukarundersökning m.m.

1.3 Rapportens disposition

Efter detta inledande kapitel följer kapitel 2, där det Mobila teamets uppdrag, organisation och utveckling beskrivs. I kapitel 3 beskrivs insatsen boendestöd utifrån Socialstyrelsens och Botkyrka kommuns riktlinjer, intervjupersonernas uppfattningar om boendestöd samt en statistisk jämförelse med liknande kommuner. Efterföljande kapitel (4) behandlar upprättandet, användningen och uppföljningen av genomförandeplaner i utförandet av insatsen. Kapitel 5 fokuserar på de kontakter och den samverkan som sker mellan beställare och utförare. Utifrån detta avslutas rapporten med sammanfattade slutsatser (kapitel 6) och rekommendationer (kapitel 7).

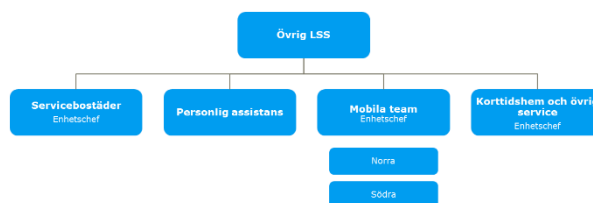
2. MOBILA TEAMETS VERKSAMHET OCH UTVECKLING

I detta kapitel beskrivs Mobila teamets organisation, hur Mobila teamet har förändrats under de senaste åren och hur förändringen har uppfattats av boendestödjare och brukare. Därefter ges en beskrivning av hur den finansiella styrningen påverkar verksamheten.

2.1 Mobila teamets organisation består av Norra och Södra teamet

Den utförarverksamhet som utför insatsen boendestöd heter Mobila teamet och ingår i verksamheten Övrig LSS (även om boendestöd inte är en insats enligt LSS). Boendestödjarna som utför insatsen är uppdelade i två geografiska team: Norra och Södra teamet. De har gemensamma arbetsplatsträffar en gång i månaden men ses inte i övrigt på grund av att de är stationerade på olika platser i kommunen.

Figur 1. Utförarverksamhetens Övrig LSS organisation



Mobila teamets personalgrupp består för tillfället av 12,5 årsarbetare. 21 personer arbetar i teamet, sju av dem är vikarier. I det Norra teamet arbetar åtta boendestödjare och i det Södra teamet 12 boendestödjare och en koordinator. Boendestödjarna är utbildade undersköterskor.

Vikarieanvändningen i det Mobila teamet har ökat på grund av sjukskrivning och tjänstledighet för studier. Två årsarbetare på 100 procent respektive 80 procent har rekryterats på grund av utökad behov. Båda tjänsterna är vikariebesatta. Samtidigt beskrivs i intervju med tillförordnad chef arbetet som boendestödjare vara attraktivt i jämförelse med liknande arbeten inom omsorgen som kräver mer av sin personal och har sämre arbetstider. Detta har gjort att det finns en stabilitet och kontinuitet i teamet.

2.2 Mobila teamet och boendestödet har förändrats de senaste åren

Mobila teamet har förändrats på flera sätt de senaste åren. I intervjuer med chefer beskrivs teamet ha genomgått en "professionalisering". "Professionaliseringen" beskrivs av chefer ha inneburit en förflyttning från mer privat/personligt stöd till ett professionellt stöd. Förändringen beskrivs även ha syftat till att arbeta närmare brukaren och dessutom möjliggöra att byta tider mellan boendestödjarna. Intervjuade chefer beskriver förändringen som nödvändig eftersom det privata/personliga stödet för vissa boendestödinsatser liknade personlig assistans och 24-timmars stöd. Cheferna beskriver att det privata/personliga stödet bestod i att boendestödjare i vissa fall hade utvecklat för nära relationer med sina brukare. Relationerna beskrivs också ha skapat en situation där brukare endast ville ta emot den boendestödjare som de uppfattade som sin, vilket innebar att de i vissa fall inte tog emot andra boendestödjare. Detta påverkade möjligheten att planera verksamheten på ett effektivt sätt eftersom vissa boendestödjare behövde åka till särskilda brukare. Förändringen beskrivs av medarbetare och tillförordnad chef ha skett för snabbt vilket beskrivs ha skapat en oro och motstånd hos medarbetare. Vissa medarbetare uppfattade "professionaliseringen" som omänsklig och har motsatt sig den.

Utöver den så kallade "professionaliseringen" som genomfördes för ungefär 1,5 år sedan har även två organisationsförändringar skett. Först slogs Mobila teamet ihop med "Specialteamet" som arbetade med hemtjänstinsatser för vissa målgrupper. Sammanslagningen bidrog till att teamet blev större och motiverade en uppdelning i två mindre team: Norra och Södra. Den geografiska indelningen beskrivs av både chefer och medarbetare ha skapat en irritation bland vissa medarbetare eftersom de inte längre var stödperson till samma brukare. Delar av denna irritation beskrivs i intervjuer finnas kvar i viss utsträckning. Sammanslagningen med "Specialteamet"

beskrivs också ha skapat en viss otydlighet för vad boendestöd innebär eftersom de arbetade med hemtjänstinsatser för vissa målgrupper.

Även boendestödet i Haninge kommun är uppdelade i team. Där är allt boendestöd i kommunen organiserat under en chef och sedan uppdelade i fem team som har olika specialiseringar. Boendestöd är alltså inte organiserat på flera förvaltningar som i Botkyrka kommun. Skillnaden är också att verksamheten har en gemensam resurspool vilket gör att teamen kan låna varandras resurser vid hög arbetsbelastning. Dessutom är teamen stationerade på samma plats vilket också beskrivs skapa möjligheter till erfarenhetsutbyte, gemenskap och en god arbetsmiljö.

2.3 Brukare har känt av förändringen

Det är flera brukare i intervjuer som beskriver att de har känt av de förändringar som har skett i verksamheten de senaste åren. Vissa brukare uppfattar utvecklingen som negativ eftersom de har blivit av med den boendestödare som de uppfattar som "sin". Detta har resulterat i att vissa boendestödare ibland utför insatser hos en brukare som det andra geografiska teamet ansvarar för eftersom brukare inte accepterar förändringen och ta emot en annan boendestödare än tidigare.

Förändringen beskrivs i enstaka fall av brukare som en försämring av boendestödet och att ekonomin har fått styra över kvaliteten. Det finns dock även brukare som har upplevt att den geografiska uppdelningen har förbättrat insatsen. Samtidigt framgår i intervjuer med både brukare, boendestödare och chefer att teamet verkar ha stabiliserat sig den senaste tiden. Tillförordnad chef har drivit och driver flera utvecklingsinitiativ:

- Uppdragsbeskrivning för boendestödare
- Folder/broschyr för brukare som söker stöd (förankrat med brukarråd)
- Info till handläggare vad boendestöd innebär
- Tydliggörande av hur brukare vill kommunicera
- Förbättrad struktur för personalschema utifrån brukarnas önskemål
- Byggt upp en hemsida för information till brukare

"Det har strukturerat upp det mer än förut. Jag vet inte hur de har delat upp, men det är färre personer som kommer, det verkar vara mer strukturerat för dem internt, vilket märks för mig med vilka det är som kommer osv."
(Brukare)

2.4 Det finns utmaningar i den finansiella styrningen av verksamheten

Mobila teamet finansieras genom anslag som bygger på ett antagande om antal timmar de ska utföra per år. Det finns några utmaningar med en anslagsfinansierad verksamhet. Enligt chefer i utförarverksamheten resulterar anslagsfinansieringen i att budgeterade timmar inte hänger ihop med antal beställda timmar. Antingen beställer Myndighet fler eller färre timmar än budgeten. För

"Myndighet har ingenting med vår påse pengar att göra; de skulle kunna ha att de äger den stora påsen pengar och så beställer de och ger pengar som motsvarar insatserna (peng per brukare eller per timme)."
(Chef utförare)

2018 prognostiserade till exempel boendestöd ett överskott på 0,8 miljoner kronor som beror på färre beviljade timmar än budget. Detta gör att det inte finns någon röd tråd i den ekonomiska styrningen av verksamheten och skapar frustration i utförarverksamheten.

Upphandlingsmyndigheten beskriver i skriften *Ersättningsformer vid konkurrensutsättning av vård och omsorg* att det både finns för- och nackdelar med anslagsfinansiering. Fast ersättning i form av anslag ger

en god kostnadskontroll, men negativa effekter på produktionsvolym, produktionskostnader och kvalitet.

I Haninge kommun hade utförarverksamheten för boendestöd tidigare anslagsfinansiering men numera är verksamheten timfinansierad. Chef och sektionsledare för verksamheten uppger att det var mindre administration tidigare men samtidigt ger den nya finansieringen en tydlighet i verksamheten. Varje månad genomförs prognoser vilket underlättar uppföljningen vid årsslut. Samtidigt ställer det högre krav på planering och uppföljning och en tätare och bättre kontakt med beställarorganisation.

“På utförarsidan följer vi upp antal beställda timmar, och så tittar jag i jämförelse för antal budgeterade timmar. Men ingen styrning på det sättet att myndighet har beräkning kring antal timmar, och påsen pengar måste därför hållas ihop.”
(Chef utförare)

3. INSATSEN BOENDESTÖD

Detta kapitel inleds med en beskrivning av vad boendestöd är och hur det har konkretiserats i Botkyrka kommun. Sedan redovisas statistik för antal och andel personer med boendestöd, antal beviljade timmar och fördelning av boendestödjares arbetstid. Därefter redovisas hur boendestöd uppfattas av utförare och Myndighet. Slutligen beskrivs brukares upplevelse av insatsen boendestöd.

3.1 Boendestöd som ett vardagligt stöd i hemmet

Boendestöd är en biståndsbedömd insats som beslutas av socialtjänsten (SoL 4 kap 1§). I Socialstyrelsens termbank definieras boendestöd som "bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende". Vidare förtydligas att "till särskilda målgrupper hör bland annat personer med funktionsnedsättning eller missbruksproblem. Boendestödet anpassas till den enskildes behov av och möjligheter att utveckla ett normalt vardagsliv".

3.2 Botkyrka kommun har konkretiserat boendestödet

I vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för handläggning enligt socialtjänstlagen konkretiseras boendestödet: "Boendestöd kan beviljas till personer under 65 år med en varaktig funktionsnedsättning. Boendestöd är en praktisk och social stödinsats vars syfte är att stärka den enskildes förmåga att hantera sin dagliga tillvaro både i och utanför det egna boendet. Stödet syftar till att frigöra den enskildes egna resurser. Insatsen innebär att motivera den enskilde till vardagssysslor som att sköta sitt hem, sin mat och tvätt samt att komma ut i samhällslivet. Vissa sysslor görs tillsammans med den enskilde. Insatsen kan behöva ges såväl dagtid som kvällar, veckoslut och helger, beroende på den enskildes behov."

3.3 Insatsen boendestöd beviljas av vård- och omsorgsnämnden och socialnämnden

Insatsen boendestöd beviljas även av socialnämnden i Botkyrka kommun, vilket innebär att det är fler verksamheter som utför insatsen boendestöd i kommunen. Detta gör att det är svårt att jämföra statistik med andra kommuner, särskilt eftersom de är organiserade på andra sätt. I tabellen nedan beskrivs antal och andel personer med insatsen boendestöd i jämförelse med andra liknande kommuner. I tabellen nedan framgår att 323 personer i Botkyrka kommun har insatsen boendestöd. Där framgår att Botkyrka kommun tillsammans med Haninge kommun har högst andel personer med funktionsnedsättning och boendestöd i jämförelse med andra kommuner.

Tabell 1. Antal och andel personer med boendestöd, uppdelat mellan äldre och personer med funktionsnedsättning 2017¹

	Antal och andel personer med funktionsnedsättning och boendestöd 2017		Antal äldre personer med boendestöd 2017	
	Antal personer	Andel personer i förhållande till befolkningens mängd	Antal personer	Andel personer i förhållande till befolkningens mängd
Riket	30 792	0,304%	3 184	0,031%
Stockholms län	7 502	0,325%	801	0,035%
Botkyrka	302	0,329%	21	0,023%
Haninge	371	0,421%	25	0,028%

¹ Statistik från Socialstyrelsen 2017, antal och andel personer med boendestöd i hela kommunen.

Huddinge	336	0,305%	28	0,025%
Södertälje	249	0,259%	6	0,006%
Nacka	238	0,235%	28	0,028%

* Statistiken för Botkyrka kommun gäller hela kommunen, brukare aktuella i socialnämnden kan också beviljas boendestöd.

3.3.1 Mobila teamet ansvarade för 105 brukare under 2018

Av antalet personer med boendestöd ansvarade det Mobila teamet för 105 brukare under 2018. I tabellen nedan beskrivs utvecklingen av antal beviljade timmar för det Mobila teamet. För 20 736 beviljade timmar innebär att en brukare i snitt har beviljats 16 timmar i månaden, ca fyra timmar i veckan.

Tabell 2. Antal beviljade timmar boendestöd i jämförelse med budgeterade och verkställda timmar

	Beviljade timmar 2015	Beviljade timmar 2016	Beviljade timmar 2017	Budgeterade timmar 2018	Beviljade timmar 2018	Verkställda timmar 2018
Antal beviljade timmar	11 800	21 825	22 911	22 619	20 736	19 290

I tabellen framgår även att antal beviljade timmar mellan 2015 och 2016 ökade markant. Detta beskrivs i intervju med tillförordnad chef för det Mobila teamet framför allt vara ett resultat av sammanslagningen av teamet och Specialteamet. I övrigt befinner sig beviljade timmar förhållandevis stabilt från 2016 till 2018. Vidare framkommer i tabellen även en mindre skillnad mellan antal budgeterade timmar och beviljade timmar för 2018.

3.3.2 Diskrepans mellan beviljade, verkställda och planerade timmar

Utöver denna diskrepans finns även en skillnad mellan antal beviljade timmar och verkställda timmar 2018. I intervju med tillförordnad chef för Mobila teamet uppges att den vanligaste orsaken till att timmarna inte verkställs är att verksamheten inte når brukaren. Anledningarna till detta varierar men en kan vara att brukaren inte vill ha boendestöd. Att brukare inte vill ha boendestöd bekräftas även av handläggare på Myndighet. De beskriver att ett behov kan föreligga, brukaren avbokar tiden men vill heller inte avsäga sig boendestödet eftersom det ses som en trygghet att fortsätta ha beviljade timmar även om brukaren inte får stödet.

Vidare beskrivs det även finnas en diskrepans mellan verkställda timmar och planerade timmar. Planerade timmar syns dock inte i tabellen ovan. Den planerade tiden skiljer sig från den verkställda eftersom verksamheten på förhand vet om vissa avbokningar och därför kan ta hänsyn till dessa. En annan anledning kan vara att brukare inte vill ha så mycket boendestöd som den beviljats eller att det Mobila teamet har möjlighet att utföra alla timmar som är beviljade. Exempelvis kan vissa brukare ha fått beviljat 30 timmar men vill inte ha någon annan boendestödare än den de uppfattar som sin egen. Verksamheten planerar därför bara in 10 timmar vilket resulterar i en diskrepans mellan verkställda och planerade timmar.

3.3.3 Utifrån verkställd tid och planerade avbokningar planeras sedan verksamheten

Utifrån verkställd tid och planerade avbokningar planeras sedan verksamheten. Verksamheten planeras utifrån kringtid (kringtid innebär olika typer av administrativa sysslor, arbetsplatsträffar mm.), restid och brukartid vilket redovisas i tabellen nedan. Statistiken i tabellen beskriver planerad arbetstid från januari till och med april 2019 men ska bara ses som en översiktsskild eftersom den förändras kontinuerligt. Utöver den planerade beläggningsgraden finns också något som kallas för "tomtid", vilket är den tiden där boendestödarnas pass med brukare inte går ihop. "Tomtiden" för det Norra teamet 12,59 procent och 13,19 procent för det Södra teamet. I tabellen

framgår att Södra teamet har mer kringtid och mindre brukartid än det Norra teamet. Det Norra teamet har planerad brukartid på 66,05 procent och det Södra teamet på 61,24 procent. Målsättningen för verksamheten är brukartid på 75 procent vilket verksamheten inte når i planeringen.

Tabell 3. Fördelning av boendestödjares planerade arbetstid, uppdelat i Norra och Södra teamen

	Kringtid (%)	Restid (%)	Brukartid (%)	Beläggningsgrad (%)
Norra	13,27	8,09	66,05	87,41
Södra	16,17	9,40	61,24	86,81

Utöver tidigare beskrivna diskrepanser finns även en diskrepans mellan planerad tid och faktiskt utförd tid. Statistiken finns inte lättillgänglig i systemet men det är möjligt att räkna ut manuellt. Vid beräkningar av tidigare koordinators uppges att ca 40 procent av den verkställda tiden antingen avbokas av brukaren eller ställs in av boendestödjare. Denna siffra bekräftas även av kvalitetsteamets egna manuella beräkningar. Dock kan denna siffra ifrågasättas eftersom både den tidigare koordinators och kvalitetsteamet bara har genomfört stickprover.

”Brukare har andra saker som inte är planerade, så avbokningar ger oss utrymme att göra dessa saker.”
(Chef utförare)

Tillförordnad chef för det Mobila teamet och även koordinators beskriver i intervjuer att avbokningar och inställd tid används i verksamheten för att upprätta och följa upp genomförandeplaner. Samtidigt framgår i intervjuer att det inte finns någon gemensam eller på förhand bestämd struktur eller arbetssätt för att använda tiden på ett effektivt sätt.

3.4 Klarateamet arbetar behovsdrivet och flexibelt

Som tidigare nämnts beviljar även socialnämnden boendestöd via det så kallade Klarateamet. Klarateamet arbetar på uppdrag från socialnämnden.² Stödinsatserna består av familjestöd som påminner om boendestödet. Klarateamet ger praktiskt stöd i hemmet för att strukturera vardagen såsom att handla, skapa rutiner, planera måltider etc.

Klarateamets huvudsakliga uppdrag är att tillhandahålla stöd för familjer med barn 0–20 år där en eller båda föräldrarna har en kognitiv funktionsnedsättning med eller utan diagnos. Verksamheten bygger på en helhetssyn och utgår ifrån barnens perspektiv. Klarateamet tillhör Sektionen för familjestöd, resursenheten på socialförvaltningen. Det är en insatsstyrka med fyra familjebehandlare/familjestödjare, en extratjänst och en samordnare. Till skillnad från Mobila teamets utbildningsnivå är de flesta utbildade socionomer.

Klarateamets arbetssätt beskrivs vara flexibelt och behovsdrivet. Klarateamet kan minska eller öka stödet vid behov och över tid för att ge bästa möjliga effekt. Det skiljer sig därmed från Mobila teamet som helt utgår från beställningen och inte kan ändra på vilken typ av insats som ges eller antal timmar som är inskrivna per vecka eller månad. I brist på statistik kan utvärderarna inte analysera hur mycket många timmar som beviljas inom Storklara och kan därmed inte göra någon analys över hur omfattningen på stödet skiljer sig från boendestödet.

² Klarateamet tar också emot familjer som söker hjälp via deras Råd och stödinsats. De tar även emot förfrågningar om insatser för målgruppen från andra aktörer, såsom skolor, BVC, MVC och habiliteringen.

3.5 Uppfattningen av boendestödet skiljer sig åt mellan Myndighet och utförare

Mobila teamets uppdrag beskrivs utifrån intervjuer vara att teamet ska utföra de boendestödsinsatser som Myndighet beställer. Insatsen boendestöd beskrivs vara tydligt för intervjuade chefer och boendestödjare. Boendestödet beskrivs av dem handla om att utföra stöd i vardagen för personer utifrån beslut från Myndighet. Det är flera av både handläggare och boendestödjare som beskriver skillnaden mellan boendestöd och personlig assistans som att personlig assistans handlar om att vara en brukares "händer och fötter" medan boendestödet handlar om att ha "händerna på ryggen", att genomföra aktiviteter tillsammans med brukaren.

"Handläggare här har en annan bild än Mobila teamet av vad boendestöd är och vad det innehåller, tex vad som är "mycket stöd". [...] Det finns ingen gemensam bild av vad som ska vara boendestöd och vad som ska vara annat typ av stöd"
(Chef utförare)

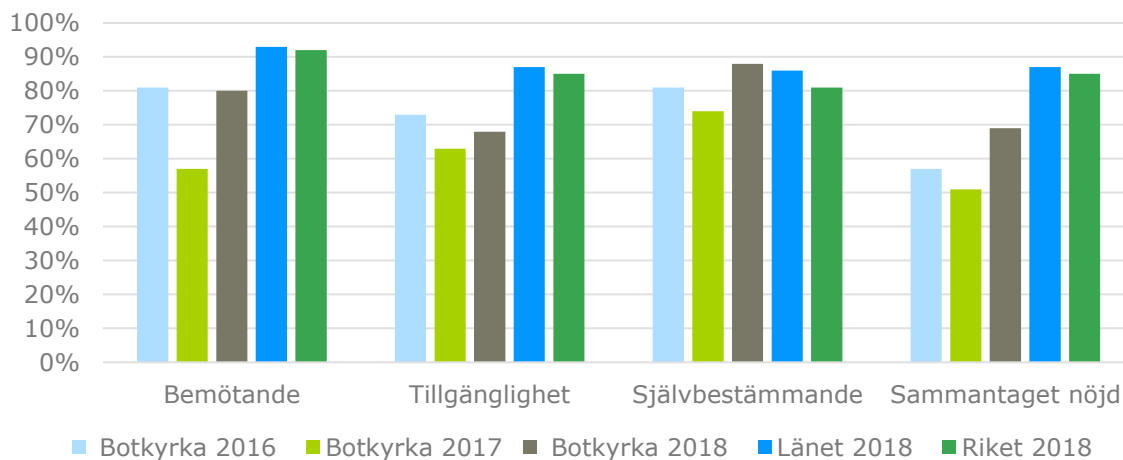
När boendestödet ska utforma sig i praktiken, alltså när insatsen ska utföras, är boendestödet inte lika tydligt definierat för boendestödjare och chefer inom utförarverksamheten. Chefer och medarbetare inom Mobila teamet uppfattar att boendestöd inte är tydligt definierat för Myndighet och att tolkningen av insatsen skiljer sig mellan handläggare. Intervjupersoner inom det Mobila teamet uppfattar att det finns en osäkerhet på Myndighet kring när brukare har behov av boendestöd. Det beskrivs ibland finnas svåra gränsdragningar mellan boendestöd och andra insatser, till exempel mot hemtjänsten i och med Specialteamets sammanslagning med det Mobila teamet. Chefer och medarbetare i det Mobila teamet beskriver att boendestödet ibland liknar personlig assistans på grund av brukarnas omfattande behov. Denna gränsdragning tillbakavisas av chefer och medarbetare på Myndighet. Boendestödet beskrivs beviljas till personer som en enklare insats och att det snarare handlar om att boendestödjarna uppfattar insatsen som personlig assistans och därför utför insatsen boendestöd som personlig assistans.

"Det ska vara boendestöd, sedan går personal in som uppfattar det som assistans. Men vi ser problem - skickat in personal som uppfattar det som personlig assistans [...] som utgått från assistans istället för att motivera och påputta."
(Chef Myndighet)

3.6 Brukarna upplever att bemötandet har blivit bättre

Brukarundersökningen för boendestödet i Botkyrka kommun redovisas i för 2016, 2017 och 2018 i figuren nedan. Undersökningen visar att den sammantagna nöjdheten hos brukare i Botkyrka har varit och fortsätter att vara lägre än för länet och riket. De låga siffrorna som dokumenterades under 2017 har dock ökat under 2018. Framför allt uppfattar brukare att bemötande och självbestämmande har blivit bättre.

Figur 2. Brukarundersökning redovisat i kvalitetsredovisningen 2018



Utifrån intervjuer med brukare framgår att bemötandet från boendestödare varierar mellan brukare. Utifrån Rambolls förståelse från intervjuerna är boendestödet personberoende och bygger på att brukare känner sig trygga med de boendestödare som de är vana vid. De brukare som beskriver att de har en personlig "kemi" med boendestödarna är på det stora hela nöjda med boendestödet. De som inte har fått en personlig relation med de boendestödare som oftast kommer beskriver att de är mindre nöjda med insatsen. I enstaka fall har det framkommit att brukaren inte är nöjd med boendestödet just för att hen har ansökt om andra insatser men blivit beviljad boendestöd. Därav lever boendestödet inte upp till behoven och förväntningarna. Det finns också vissa brukare som upplever sig missnöjda med att det är allt för många olika boendestödare som kommer till dem. Även om det finns ett utsett "team" av boendestödare är upplevelsen att även boendestödare utanför teamet kommer till dem. Det beskrivs som försvårande då boendestödet bygger på att brukaren behöver känna tillit för att släppa in boendestödarna i sitt hem.

"De gör mer än vad de borde och ger av sig själva. När jag inte fick duscha för kommunen så duschade de mig gratis. De bryr sig."
(Brukare)

Flera brukare beskriver i intervjuer att boendestödare lyssnar in deras behov vid varje enskilt tillfälle. De menar att även om det finns en tydlig plan för hur insatsen ska bedrivas kan deras dagsform innebära att insatsen behöver anpassas efter varje tillfälle och att boendestödarna är flexibla inför det. Flera av dem som är nöjda med boendestödet hyllar sina boendestödare och menar att de ger mycket av sig själva.

Forskning om boendestöd visar att insatsen är ett socialt stöd och att boendestödarna bedriver ett "vardagsnära socialt arbete" (Andersson, 2009; 2012). Det är ett stöd som omfattar vardagslivet och som sådant kan det te sig olika för olika personer. Enligt forskningen präglas insatsen av relationen mellan brukare och boendestödare. Relationen är av avgörande betydelse för brukarens upplevelse av boendestödet. Forskning visar att det finns en risk att boendestödet omformuleras till ett alltför ensidigt praktiskt stöd i hemmet. Relationen mellan boendestödaren och personen som har boendestöd, är av avgörande betydelse för huruvida boendestöd uppfattas som stödjande eller ej. Detta ligger i linje med det som framkommit i intervjuerna i samband med denna rapport. En annan betydelsefull aspekt handlar om brukarens delaktighet i det praktiska arbetet tillsammans med boendestödaren.

3.7 Många brukare upplever att kontakten med boendestödare fungerar

Majoriteten av de brukare Ramboll har intervjuat menar att kontakten med boendestödarna fungerar väl. En av brukarna beskriver att boendestödarna skickar ett sms senast 30 minuter

innan de anländer och berättar vem i det Mobila teamet det är som kommer, efter att hen har bett om det. Enstaka brukare som Ramboll har talat med menar att kontakten inte fungerar alls. Hen upplever att boendestödjarna inte kommer på utsatt tid och att de inte svarar i telefon.

4. BESLUT, BESTÄLLNINGAR OCH UTFÖRANDE AV INSATSEN

Kapitlet inleds med en beskrivning av vad som ska innefattas i besluten, hur besluten uppfattas av utförarverksamheten och brukare. Därefter ges en beskrivning av hur utförarna uppfattar beställningarna från Myndighet. I nästkommande avsnitt beskriver Ramboll upprättande, användandet och uppföljningen av genomförandeplanerna samt kvaliteten på dessa. Slutligen ges en utblick till Klarateamets process från beslut till uppföljning av insatsen i syfte att jämföra.

4.1 Beslut om boendestöd ska innehålla en beslutsmening

När handläggare på Myndighet beviljar en insats om boendestöd skickas beslutet till utföraren tillsammans med en beställning. Beslutet och beställningen ska därmed utgöra det underlag som krävs för att utföraren ska kunna genomföra insatsen.

4.1.1 Besluten uppfattas som otydliga av Mobila teamet och brukare

I intervjuer med chefer och boendestödjare beskrivs att Myndighets beslut i hög utsträckning är otydliga. Otydliga beslut beskrivs riskera att brukarna får orealistiska förväntningar på boendestödet. Eftersom det i besluten sällan framgår tydligt vad insatsen ska innehålla händer det att brukarna har förväntat sig ett mer omfattande stöd än vad boendestödet faktiskt kan ge.

”Besluten är otydliga, jag förstår ingenting. Även när andra svensktalande läser förstår de inte. När jag fått avslag för vissa insatser har jag inte fått någon förklaring, ingen motivering.”
(Brukare)

I intervjuer med brukare framgår även att några av dessa uppfattar besluten som svåra att förstå. Enligt Rambolls bedömning tycks detta framför allt vara ett bekymmer vid avslag, där en beslutsmotivering ska inkluderas. En brukare uttrycker till exempel att det vid upprepade tillfällen har varit svårt att utläsa varför en ansökan om boendestöd har fått avslag. Dessutom uppger en annan brukare att handläggaren inte alltid har delgivit hen de beslut som fattats.

”Vi behöver fortfarande mycket tydligare beslut som ska följa det. Vi kan ha brukare som inte vill ha annat än personlig assistans, men inte får något annat, då vill de ha kvar boendestöd men att vi ska utföra det som personlig assistans.”
(Chef utförare)

4.2 Beställningarna varierar i omfattning och kvalitet

Det finns inga specifika rutiner för vård- och omsorgsförvaltningen eller Myndighet för vad som ska ingå i en beställning. Dock ska systemet få med de delar av utredningen som är viktiga för utförarna att ta del av enligt IBIC, enligt intervju med chef inom Myndighet.

Rambolls aktgranskning av de beställningar som skickas från handläggare till Mobila teamet visar att dessa skiljer sig åt vad gäller både omfattning och kvalitet. Medan vissa beställningar innehåller all den text som utgör handläggarens utredning, är andra mycket kortfattade. Flera beställningar innehåller även generella skrivningar om de aktiviteter som ska utgöra insatsen, till exempel ”städning” eller ”laga mat”. I beställningarna preciseras sällan hur eller varför aktiviteterna ska utföras för brukaren. I vissa fall saknas beställningen. Beställarorganisationen beskrivs av chefer inom Myndighet och utförarchefer för utförarverksamheterna ha haft under en längre tid brister i utredningsarbetet vilket beskrivs ha påverkat besluten och beställningarnas kvalitet (Ramboll beskriver detta i genomlysningen av Myndighet).

Aktgranskningens resultat bekräftas även i intervjuer med utförare. Både boendestödjare och chefer upplever att besluten och beställningarna från handläggare ofta är otydliga och svåra att tolka. Detta resulterar i att boendestödjare upplever att de inte får tillräckliga förutsättningar att utföra insatsen. En förklaring till detta, som verksamhetschefer för utförarverksamheterna ser, är att handläggare inte alltid ställer "rätt" frågor i utredningen, till exempel vad gäller de praktiska förutsättningarna för att utföra insatsen.

4.2.1 Beställningarnas kvalitet påverkar utförarnas förutsättningar att utföra insatsen

Enligt boendestödjare resulterar otydliga eller kortfattade beställningar att det är svårt att utläsa vilket behov hos brukaren insatsen ska möta, varför och på vilket sätt. I beställningarna saknas ofta mål med insatsen och även när mål inkluderas tenderar de att vara generellt skrivna eller otydliga vad gäller hur de ska uppnås. Som exempel från aktgranskningen finns en beställning med mål att "upprätthålla och bibehålla rutiner och struktur i vardagen". Både chefer och boendestödjare lyfter i intervjuerna att otydliga beställningar tar mycket tid i anspråk under insatsens inledande fas, eftersom utförarna behöver tillsammans med brukaren "lista ut" vilket behov som föreligger och hur stödet ska utformas.

"Vi behöver veta vad som är fokus. De skjuter över handläggningen till oss. En flummig beställning och vad vill man, ge oss ett beslut. Fungerande vardag, är det ett rimligt mål?"
(Chef utförare)

Samtidigt framhåller forskning om boendestöd att handläggare ofta träffar brukaren endast en gång för att göra bedömningen och oftast i kontorsmiljö. Andersson skriver i *Boendestöd på papper – boendestöd i praktiken* "Mot denna bakgrund av begränsad kunskap torde beställningar som formuleras övergripande ha större chans att "träffa rätt", jämfört med beställningar som i detalj beskriver stödets innehåll".³ Det är även flera boendestödjare som i intervjuerna har lyft att de vill ha större utrymme att utforma insatserna tillsammans med brukarna just för att de ska vara behovsanpassade.

4.2.2 Det Mobila teamet verkställer oftast beslutet även om det och beställningen är otydliga

Om beställningarna inte uppfyller kraven har det Mobila teamet möjlighet att skicka tillbaka beställningar till handläggare innan beslutet verkställs. Både chefer och medarbetare på boendestödet menar dock att det är ovanligt. Snarare beskrivs verksamheten prioritera att verkställa och inleda insatsen så snart som möjligt och det upplevs saknas tid och kunskap kring att skicka tillbaka beställningar. I intervjuer med handläggare på Myndighet framkommer att de gärna önskar att beställningar som uppfattas som otydliga skickas tillbaka innan de verkställs, då handläggarna fortfarande har möjlighet att komplettera och revidera. Samtidigt beskriver chefer för boendestödet att de beslut som skickas tillbaka för deras otydlighet inte alltid hanteras av Myndighet, trots dialog på flera olika nivåer inom Myndighet. Dock beskrivs att så fort en beställning är verkställd är det inte möjligt att ändra i beslutet i systemet vilket kan försvåra boendestödjares möjligheter att möta brukarens behov.

4.3 Genomförandet av en insats ska dokumenteras enligt lag

Genomförandet av en insats inom ramen för SoL ska dokumenteras enligt lag.⁴ Enligt Socialstyrelsen bör dokumentationen ske genom en så kallad genomförandeplan, vilken kan definieras som "en plan som beskriver hur ett beslut om en insats från socialtjänsten ska kunna

³ FoU Södertörn Andersson Gunnel & Gustafsson Hjärdís (2017). Boendestöd på papper – boendestöd i praktiken, sida 46. FoU-Södertörns skriftserie nr 152/17 ISSN 1403-8358

⁴ 11 kap. 5 § SoL, 21 a § LSS.

genomföras i praktiken”⁵. Planen ska innehålla mål för de planerade insatserna utifrån den enskildes behov, samt utformas med hänsyn till den enskildes självbestämmande och integritet. Syftet med planen är att ”skapa en tydlig struktur för genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats. Genom planen tydliggörs både för den enskilde och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur”⁶.

4.3.1 Boendestödjare involverar ofta brukare i upprättandet av genomförandeplaner

Samtliga boendestödjare som Ramboll har intervjuat framhåller att de arbetar aktivt för att involvera brukaren i upprättandet. Denna bild bekräftas även av de intervjuer som Ramboll har genomfört med brukare. Majoriteten har varit med och utvecklat sin genomförandeplan men i varierad utsträckning. En brukare uppger att hen i princip har skrivit sin genomförandeplan själv medan de flesta brukarna menar att de har varit delaktiga i processen genom att beskriva sina behov men att boendestödjaren sedan har sammanställt resultatet i en genomförandeplan.

Rambolls aktgranskning av genomförandeplaner visar att det finns såväl goda exempel som brister i upprättandet av dessa. För de flesta insatser som ingått i granskningen har en genomförandeplan upprättats för brukare som har beviljats boendestöd, men det förekommer att planer helt saknas.

4.3.2 Boendestödjare beskriver att det är en utmaning att påbörja genomförandeplaner i tid

Socialstyrelsens riktlinjer innehåller ingen tidsanvisning för när en genomförandeplan ska ha påbörjats. Enligt riktlinjer i Botkyrka kommun ska en genomförandeplan påbörjas inom två veckor från det att beställningen inkommit till utföraren från Myndighet och insatsen ska följas upp var sjätte månad. Boendestödjare beskriver att det är en utmaning att påbörja genomförandeplaner i tid.

I intervjuer med boendestödjare och chefer framkommer att det finns flera orsaker till varför genomförandeplaner inte alltid påbörjas i tid. För det första kan det ta lång tid att skapa tillräckligt god kontakt och förtroende hos nya brukare för att planen ska kunna skrivas tillsammans med brukaren. Boendestödjare framhåller att de arbetar aktivt för att involvera brukaren i upprättandet. I intervjuer med brukare beskrivs inte genomförandeplanerna ha någon större relevans vilket gör att involveringen i upprättandet inte är viktigt, däremot är det viktigt att genomföra insatserna tillsammans. En boendestödjare menar att de ofta påbörjar upprättandet av en genomförandeplan inom två veckor från beslutsdatum, men har svårt att slutföra dem. För det andra upplever chefer såväl som flera boendestödjare att boendestödjarna saknar tillräcklig kunskap om upprättandet av genomförandeplaner. Det saknas vägledning och en fastställd struktur för denna del av arbetet, vilket skapar osäkerhet. För det tredje uppger både chefer och boendestödjare att tydliga beställningar är en förutsättning för upprättandet av genomförandeplaner. Otydliga eller mycket kortfattade beställningar medför att boendestödjarna blir beroende av brukarens möjlighet och vilja att uttrycka sina behov. Samtidigt resulterar väldigt detaljerade beställningar att det blir svårt för boendestödjare att vara flexibla i utförandet av insatsen.

4.3.3 Genomförandeplanernas kvalitet varierar

Aktgranskningen av genomförandeplaner visar att det förekommer stor variation i planernas innehåll och kvalitet. Ett fåtal planer är utförligt formulerade och innehåller tydliga och individanpassade aktiviteter. Det stora flertalet är dock kortfattade och innehåller generella

⁵ Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner – Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning, sida 8.

⁶ Socialstyrelsen. 2014. Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner – Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning, s. 10.

skrivningar som tycks erbjuda begränsat stöd i utförandet av insatsen, till exempel att boendestödet ska utgöras av "städning" eller "matlagning". Detsamma gäller de mål som ska formuleras för varje aktivitet i insatsen. Målen saknas ofta helt och hållet, men även när de finns är de sällan individanpassade, tydliga eller mätbara. Enligt en boendestödare har man på grund av tidigare svårigheter med att formulera mål tillsammans med brukare gått från att formulera ett mål per aktivitet, till att numera formulera mål endast för den aktivitet som brukaren själv anser vara viktigast.

Det händer att genomförandeplanen skiljer sig från beställningen, exempelvis vad gäller de aktiviteter som ska utföras inom ramen för insatsen. En boendestödare beskriver att hen i upprättandet av genomförandeplaner utgår från beställningen, men sedan justerar de aktiviteter och mål som ingår i planen utifrån brukarens önskemål.

"Beställningen är mer som en karta. Med hjälp av den går jag in till brukaren och frågar vad hen vill ha. Då redigerar jag den och skriver in vad brukaren vill."
(Boendestödare)

I intervjuerna påpekar utförarna, både boendestödare och chefer, att genomförandeplanernas kvalitet kan utvecklas. Enligt en chef innehåller planerna oftast vad boendestödare ska göra hos den aktuella brukaren men inte hur, vilket leder till att olika boendestödare arbetar på olika sätt hos samma brukare. Flera boendestödare upplever att de saknar den kunskap och kompetens som krävs för att upprätta genomförandeplaner av god kvalitet. Formuleringen av mål uppfattas exempelvis som en svårighet av några boendestödare, också till följd av att målen med insatsen sällan finns i beställningarna från handläggare. I en intervju föreslås att arbetet med att utveckla genomförandeplanerna skulle behöva ta avstamp i goda exempel, så att boendestödare får ökad kunskap kring arbetet med och utformningen av planerna.

Enligt tillförordnad chef finns planer hos Mobila teamet på att ta ett helhetsgrepp kring genomförandeplanerna under hösten 2019. Det pågår bland annat planer på att arbeta med formuleringen av mål, samt hur dessa kan utformas på ett tydligt och mätbart sätt.

4.3.4 Genomförandeplanerna används inte i det vardagliga arbetet

Boendestödare i Mobila teamet använder sällan genomförandeplaner i det vardagliga arbetet. En boendestödare menar att en plan upprättas i insatsens inledande skede och att den uppdateras vid uppföljningar var sjätte månad, men att den inte används i det löpande arbetet. Enligt flera boendestödare utgår de istället ifrån brukarens dagsform och önskemål vid varje besök, samt använder andra metoder för att anteckna och dokumentera, till exempel handskrivna listor hemma hos brukaren. Denna bild bekräftas även av de brukare Ramboll har intervjuat. I viss utsträckning dokumenteras avvikelser från genomförandeplanen i journalen men detta kan förbättras, enligt chefer för boendestödet. Samtidigt har enstaka brukare lyft fram att genomförandeplanen utgör en trygghet även om den inte används löpande. Detta blir extra viktigt om det kommer en ny boendestödare eller en vikarie kommer, då beskrivs genomförandeplanen få brukaren att känna trygghet i att de har information om vad som ska utföras och hur.

Det finns flera anledningar till varför genomförandeplanerna inte används i det dagliga arbetet. För det första ser inte alla boendestödare poängen med att använda en genomförandeplan. Det finns en uppfattning hos flera boendestödare att genomförandeplanerna saknar relevans för deras arbete. Chefer och flera boendestödare menar att det bland boendestödjarna finns en inställning till upprättandet av genomförandeplaner som att detta är en nödvändig formalitet, snarare än ett praktiskt stöd i det vardagliga arbetet. För det andra menar boendestödare att brukarnas dagsform och behov kräver en större flexibilitet. För att kunna vara lyhörd inför brukarens önskemål är det enligt en boendestödare svårt att följa en på förhand skriven plan.

Några boendestödjare och den tillförordnade chefen ser att genomförandeplanerna skulle kunna fylla en viktig funktion i det vardagliga arbetet, till exempel vid användningen av vikarier. Avsaknaden av genomförandeplaner medför svårigheter för bland annat vikarier att veta vad som ska göras och hur. Därtill medför absens av genomförandeplaner en risk för bristande informationsdelning mellan olika boendestödjare. Detta kan i sin tur leda till att boendestödjare utför insatsen på olika sätt.

”När jag efter ett tag lär känna mina brukare vet jag. Men en annan person måste också kunna läsa och se vad som ska göras till exempel med diskningen, hur brukaren vill ha det. Genomförandeplaner är jätteviktigt!”
(Boendestödjare)

4.3.5 Genomförandeplanerna följs upp, men inte regelbundet

Enligt Socialstyrelsens kunskapsstöd *Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner* kan genomförandeplaner användas vid uppföljning och utvärdering av en insats.⁷ Det är viktigt att planen hålls aktuell och vid behov revideras i samråd med brukaren. Genom uppföljningen beskrivs genomförandeplanen hållas levande.⁸ Socialstyrelsens riktlinjer innehåller ingen angivelse om med vilket tidsintervall genomförandeplaner ska följas upp, men i Botkyrka kommun ska uppföljning ske var sjätte månad (förutsatt att den beslutade insatsen löper längre än sex månader).

Varje brukare hos Mobila teamet tilldelas en stödperson, vars ansvar det är att följa upp brukarens genomförandeplan. Rambolls aktgranskning visar att genomförandeplanerna följs upp i flertalet fall, men att detta inte sker regelbundet och inte alltid i tid. Enligt boendestödjare i Mobila teamet beror detta på flera faktorer. Till att börja med menar några boendestödjare att det saknas tid i det vardagliga arbetet för att följa upp genomförandeplanerna. Boendestödjare beskriver att de saknar administrativ tid vilket resulterar i att planerna endast kan följas upp när brukare avbokar sina tider. Upprättandet och uppföljningen av genomförandeplaner beskrivs ske på avbokningar enligt chefer för boendestödet.

Vid genomgång av boendestödjarnas planerade tider finns också utrymme för att genomföra dessa uppgifter. Detta bekräftas även i statistiken, både den planerade kringtiden och den så kallade ”tomtiden” ligger på 25,86 procent för det Norra teamet och 29,36 procent för det Södra teamet. Det torde alltså inte bara bero på tiden utan något annat. En annan förklaring till varför genomförandeplanerna inte följs upp uppges vara att boendestödjare beror på att de saknar översikt och kontroll på när planerna ska följas upp.

”Hänger väl ihop med att vi använder det som ett verktyg, saknar det inte heller. Om man hade använt det som ett verktyg, om man hade jobbat med det. Man glömmer bort.”
(Boendestödjare)

Flera boendestödjare uppger att den bristande uppföljningen också kan vara ett resultat av att genomförandeplanerna inte upplevs som ett relevant stöd i arbetet. Enligt en boendestödjare förändras själva utförandet av insatsen med jämna mellanrum, utan att genomförandeplanen uppdateras vilket leder till att utförandet av insatsen inte stämmer överens med genomförandeplanen. Samma person menar att boendestödjarna hade prioriterat uppföljningen av genomförandeplanerna om dessa hade använts som ett verktyg i arbetet.

⁷ Socialstyrelsen. 2014. *Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner – Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning*, s. 10ff.

⁸ Socialstyrelsen. 2014. *Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner*, s. 42.

Några boendestödjare menar vidare att det i vissa fall kan vara svårt att få kontakt med brukare, vilket krävs för att följa upp genomförandeplanerna. Detta gäller till exempel brukare som flera gånger avbokar sin insats under den tid som stödpersonen har planerat att följa upp genomförandeplanen.

4.4 Klarateamet har en större flexibilitet i processen från beslut till utförande

Klarateamet, en enhet inom socialförvaltningen som utför boendestöd, får en beställning från handläggare på utredningssektionen på socialförvaltningen som ger en indikation på omfattningen av stödet. Likt det Mobila teamet upprättar Klarateamet sedan en genomförandeplan i samråd med familjen som bygger på beställningen. Men som beskrivs i ett tidigare stycke är det Klarateamet som tillsammans med familjen utformar hur stödet ska se ut, när det ska ges och omfattningen på stödet. Detta skiljer sig från boendestödet som inte kan bestämma när det ska ges eller ändra stödets omfattning som det beskrivs i beställningen. Klarateamet får också längre tid på sig att upprätta en genomförandeplan. Detta skiljer sig från det Mobila teamets två veckor, då det beskrivs finnas ett stort behov av att skapa förtroende i familjen för att kunna förstå deras behov av stöd. Utöver genomförandeplanen gör Klarateamet en egen behovsinventering, en s.k. resurskartläggning, tillsammans med föräldern/föräldrarna som kartlägger behov, utmaningar och styrkor. Resurskartläggningen används som ett stöd i insatserna och följs upp kontinuerligt med föräldern/föräldrarna. Genomförandeplanen beskrivs som ett mer formellt verktyg som säkerställer att insatsen styr mot målsättningarna som utredningsenheten har satt upp. I samband med att genomförandeplanen återförs till handläggare bedöms behovet av uppföljning. Uppföljningen beskrivs också som flexibel och sker vanligtvis tätare i början av en stödotsats men sker allt mer sällan ju längre insatsen har pågått.

5. SAMVERKAN MELLAN MYNDIGHET OCH UTFÖRARE

Som en del i genomlysningen har Ramboll tittat på hur väl samverkan mellan utförare och Myndighet samt externa utförare i Botkyrka fungerar. I detta kapitel beskrivs hur kontakten mellan beställare och utförare fungerar, när kontakt behöver ske samt frågor kring upplevelsen av samverkan.

5.1 Boendestödjarna i Botkyrka beskriver den löpande kontakten med handläggare som ad hoc och personberoende

Den vardagliga och operativa kontakten mellan boendestödjare och handläggare beskrivs som att den sker ad hoc och i varierad utsträckning. När kontakt tas sker det främst via mail och genom verksamhetssystemet Procapita. Det finns ingen tydlig struktur för när kontakt ska förekomma utan kontakt tas vid behov.

Boendestödjaren tar ibland kontakt om brukarens behov förändras och ibland tar handläggaren kontakt i samband med uppföljning av beslut. Boendestödjare beskriver att kontakten varierar beroende på handläggare på

Myndighet, vissa handläggare svarar direkt medan andra är svårare att få tag på eller inte svarar alls. Det är flera boendestödjare som menar att de gärna har mer kontakt med handläggarna när det kommer till kritiska lägen såsom uppföljning av beslut, där Mobila teamet ofta sitter inne på ytterligare information som kan vara användbar i utredning och bedömning av brukarens behov.

”Det fungerar jättebra i vissa fall och dåligt i andra. Ibland har vi superbra kontakt och pratar med handläggarna, att de involverar oss i uppföljningen. De är snabba på att svara och återkoppla medan andra inte alls går att få tag på.”
(Boendestödjare)

5.2 Det finns en utarbetad rutin för månatliga ärendedragningar mellan Mobila teamet och Myndighet

Ärendedragningar är en mötesform mellan Myndighet och utförare. Närvarande på dessa är Mobila teamets tillförordnade chef och koordinator samt handläggare och chef eller sektionsledare på Myndighet. På mötena diskuteras enskilda ärenden som exempelvis kan handla om att en enskild brukare inte tar emot boendestödjarna eller att hen vill ha mer eller mindre stöd och att det därmed finns behov för handläggare på Myndighet att följa upp ärendet. Även handläggarna kan exempelvis meddela att brukaren kommer att få förlängt stöd när ett beslut snart ska gå ut. Därtill syftar ärendedragningar till att vara ett forum att lyfta saker om brukare, från båda sidor, som fungerar bra eller mindre bra.

Mobila teamet har egna interna uppföljningsmöten som är tänkta att spela in till ärendedragningarna. Det är dock många ärenden som ska diskuteras och det är flera boendestödjare som menar att det är svårt att hinna hantera alla ärenden vid dessa interna uppföljningsmöten. Därmed upplever vissa boendestödjare att viss information försvinner på vägen från Mobila teamet till Myndighet och vice versa.

5.3 Verksamhetschefer för utförarverksamheter efterfrågar forum där utveckling av verksamheterna kan diskuteras och beslutas om

Utöver de månatliga ärendedragningarna mellan Myndighet och utförarverksamheten finns ingen tydlig struktur för möten på en mer strategisk ledningsnivå. De möten som hålls mellan chefer på de båda verksamheterna beskrivs ske ad hoc och att de fungerar i varierad utsträckning. I intervju med chefer inom utförarverksamheten framgår att det finns ett ytterligare behov av utvecklingsmöten, där strategiska frågor kan diskuteras och beslutas om.

”Det är skillnad på samverkan och arbetsmöten. Vi behöver utvecklingsmöten”
(Chef utförare)

5.4 Haninge kommuns samverkan beskrivs som tät och välfungerande

Enhetschefen och gruppledaren för boendestödet på socialförvaltningen i Haninge kommun menar att ett bra boendestöd bygger på samverkan mellan utförare och beställare. Boendestödet beskrivs som en insats som ska utformas med brukaren i fokus, där handläggaren och boendestödjaren tillsammans behöver samverka för att det ska bli så bra som möjligt. För att möjliggöra detta beskriver intervjupersonerna att det förutsätter en tydlig och nära dialog mellan beställare och utförare.

Enhetschefen och gruppledaren i Haninge kommun menar att den fungerande samverkan bottnar i samsyn kring vad boendestödet är. Att skapa samsyn har varit och är ett pågående arbete i verksamheterna som både nya handläggare och boendestödjare får handledning i. Arbetet beskrivs ha bidragit till en prestigelöshet och ett ömsesidigt förtroende för varandras profession som gör att handläggare och boendestödjare litar på varandra. Det beskrivs ytterligare sänka tröskeln för boendestödjare och handläggare att föra dialog med varandra.

Dialogen mellan handläggare och boendestödjare beskrivs ske vid särskilda tillfällen, såsom uppföljning av beslut och om beställningen anses vara otydlig. Därtill tas kontakt om behov uppstår under insatsens gång. Kontakten beskrivs oftast fungera bra men att det ibland kan vara svårt att nå en handläggare. När sådana problem uppstår finns det dock rutiner för att gruppledaren för boendestödet lyfter ärendet till gruppledaren på Myndighet.

Utöver den kontakt som sker mellan handläggare och boendestödjare bedrivs också en mer strategisk samverkan mellan verksamheterna. Den består av möten mellan enhetschefen på socialförvaltningen och enhetschefen samt gruppledaren på Myndighet som sker fyra gånger per år i syfte att utveckla samverkan.

6. SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER

6.1 En verksamhet som har genomgått stora förändringar men som är på rätt väg

Mobila teamet är en verksamhet som har genomgått stora förändringar de senaste åren. De förändringar som har varit betydande har handlat om förändringar av själva insatsen boendestöd, till exempel har försök genomförts för att i högre utsträckning särskilja boendestödet från andra insatser såsom hemtjänst och personlig assistans. Mobila teamet har också genomgått en organisationsförändring såsom sammanslagning av en annan verksamhet och uppdelning i två geografiska mindre team. En betydande förändring, som hänger ihop med boendestödets gränsdragningar, är "professionaliseringen" av boendestödjarnas roll. Tidigare beskrivs boendestödarna ha utfört ett mer privat/personligt stöd medan de nu har tydligare gränsdragningar för vad som ingår i boendestödet.

Förändringarna, både förändringarna i sig men även hur de har implementerats, har påverkat medarbetarnas arbetssituation och brukarnas upplevelse av boendestödet. Det finns en viss oförståelse för varför förändringarna genomfördes men det finns i viss utsträckning också en acceptans för nödvändigheten i dem. En del av detta missnöje dröjer sig kvar hos både medarbetare och brukare. Flera utvecklingsinitiativ har genomförts eller planeras att genomföras, till exempel nya informationsvägar till brukarna och förtydligande av boendestödjarnas uppdrag.

Rambolls bedömning är att verksamheten stabiliserats under senare tid men att det fortsatt återstår arbete. Förändringar inom det Mobila teamet krävs (dessa förändringar beskrivs i avsnittet med rekommendationer nedan) men verksamhetens förutsättningar påverkas också av Myndighets myndighetsutövning. I genomlysningen framgår olika syn på de utmaningar som verksamheterna står inför. Utifrån intervjuer med både representanter från boendestödet och Myndighet framkommer delvis två olika berättelser om vilken problematik som finns. Från utförare hör Ramboll berättelser om brister i myndighetsutövningen vilket påverkar besluten och beställningar medan beställare beskriver utförarverksamhetens låga förtroende för besluten vilket åsidosätter rättssäkerheten och skapar merarbete för handläggare. Att verksamheterna beskriver problematiken på så olika sätt ser Ramboll som ett resultat av två verksamheter som står långt ifrån varandra. Det är en problematik som har funnits under lång tid vilket har präglat verksamheternas historia och kultur.

6.1.1 Brister i myndighetsutövningen påverkar boendestödjarnas förutsättningar att utföra insatsen

I genomlysningen framgår en berättelse som handlar om brister i myndighetsutövningen som utförarverksamheten kritiserar Myndighet för. Myndighets otydliga beslut och bristfälliga beställningar påverkar boendestödjarnas möjligheter att utföra boendestödet på ett tillfredsställande sätt. Det påverkar dels tiden det tar att utforma stödet, dels påverka brukarnas förväntningar på boendestödet. Ramboll ser att otydliga beslut kan skapa felaktiga förväntningar på boendestödet. Otydliga beslut och beställningar ökar även tiden det tar att upprätta en genomförandeplan eftersom de själva behöver tolka vilket typ av stöd som brukaren faktiskt har behov av. Boendestödare upplever bland annat att handläggarna på Myndighet inte har en tydlig bild av vad som ingår i boendestöd och att de därför gör felaktiga bedömningar och beslut. Bristerna har även bidragit till en upplevelse bland chefer inom boendestöd att myndighetsutövningen har skjutits över på utförarna.

6.1.2 Lågt förtroende för besluten resulterar antingen i att besluten ifrågasätts och/eller att andra insatser utförs

I genomlysningen framgår en andra berättelse om att besluten och beställningarna är tydliga men att utförarverksamheten inte respekterar dem. Ramboll ser att det finns ett lågt förtroende för

besluten vilket gör att de inte respekteras. Detta verkar bland annat vara ett resultat av att Myndighet under en längre tid har haft brister i utredningsarbetet vilket har påverkat besluten och beställningarnas kvalitet. Även om chefer inom Myndighet beskriver i intervjuer att handläggares beslut har blivit bättre har bristerna påverkat relationen mellan beställare och utförare. Chefer och handläggare inom Myndighet upplever snarare att insatsen utförs felaktigt.

Ramboll ser att problemet bottnar i ett lågt förtroende mellan utförare och Myndighet. Boendestödjare litar inte på att bedömningarna är korrekta vilket får fler konsekvenser. Dels utförs inte alltid insatsen utifrån beställningen, dels ifrågasätts beslutet vilket skapar fler arbetsuppgifter. Samtidigt litar handläggare inte på boendestödjarnas bedömningar eftersom de inte är lyhörda inför boendestödjares synpunkter på besluten och inte är beredda på att göra förändringar utifrån dem.

Ramboll bedömer att Myndighet behöver komma tillrätta med bristerna i myndighetsutövningen. Men besluten behöver också respekteras av utförarverksamheten. Besluten ska vara tydliga för brukare. Besluten och beställningarna behöver även vara tydliga för utförarna men det finns en svår avvägning att göra här. Vid alltför detaljerade beställningar riskerar boendestödjarnas handlingsutrymme minskas vilket i sin tur leder till att brukarnas behov inte tillgodoses. Det finns därför inte en enkel lösning på problematiken. Ramboll ser framför allt att det behöver finnas en öppen dialog mellan beställare och utförare när besluten och insatsen inte fungerar.

Att dialogen inte fungerar ser Ramboll vara ett resultat av flera saker. För det första behöver uppdrag och roller förtydligas. För det andra finns en kultur och en historia av att dialogen inte fungerar vilket finns med som ett arv i relationen. För det tredje finns en inbyggd problematik i beställare- och utförarorganiseringen. Det verkar finnas en övertro till att uppdelningen mellan beställare och utförare kan fungera genom tillräckligt tydliga uppdrag och rollbeskrivningar. Ramboll ser att uppdelningen är en idé som existerar i teorin. Den bygger på att handläggare kan utreda och bedöma brukarens behov och att utförare sedan ska utföra insatsen. Handläggare grundar ofta ett beslut om boendestöd på att ha träffat brukaren en gång, varpå det är svårt att utreda och bedöma det exakta behovet vilket resulterar i att en del av myndighetsutövningen skjuts över på boendestödjarna. Ramboll bedömer att denna gränsdragning aldrig kommer att bli tillräckligt tydlig utan verksamheterna behöver snarare ha en viss acceptans för en flytande gränsdragning och snarare etablera en fungerande dialog. Med det sagt, krävs att det finns en tydlighet i varandras roller och uppdrag.

För att verksamheten ska skapa samsyn, öka förtroende och förståelsen för varandras uppdrag, roller och professioner rekommenderar Ramboll följande:

Tydliggör uppdrag och roller för beställare och utförare

Uppdrag och roller behöver förtydligas. Handläggare på Myndighet tar beslut och utförare behöver verkställa dessa och sedan utföra insatsen. Det måste visserligen finnas en dialog när beslutet är otydligt eller när brukaren verkar ha ett helt annat behov. Att respektera besluten förutsätter också att Myndighets beslut och beställningar förbättras.

Säkerställ att den dagliga kontakten mellan handläggare och boendestödjare fungerar

I dagsläget sker den främsta kontakten mellan boendestödjare och handläggare via mail, i Procapita och i viss mån per telefon. Dock beskriver boendestödjare att handläggare sällan svarar när de vill få kontakt. Handläggare och boendestödjare måste kunna ha en öppen och transparent dialog när utförandet och beslutet inte fungerar. När den dagliga kontakten inte fungerar behöver det finnas möjligheter för medarbetare att lyfta detta till chefer som kan lösa detta. (Detta

förutsätter visserligen att chefer har samsyn på uppdrag, roller och arbetssätt vilket inte finns i dagsläget.)

Skapa lärandestrukturer för handläggare och boendestödjare att mötas

Även om den dagliga kontakten hade fungerat bedömer Ramboll att den inte räcker eftersom den inte ger inblick och förståelse för varandras uppdrag. Mot bakgrund av det låga förtroende rekommenderar Ramboll därför att se över möjligheterna för handläggare att besöka det Mobila teamet för att skapa en förståelse för varandras uppdrag och förutsättningar. Handläggare som ansvarar för ärenden inom hemtjänsten beskriver i intervju att de genom att ha besökt verksamheterna också har fått större förståelse för utförarverksamhetens perspektiv, förutsättningar och uppdrag.

Tydliggör för handläggare och boendestödjare vad boendestödet kan omfattas av

I dagsläget arbetar handläggare förhållandevis ensamma i handläggningen av ärenden. Ett mer teambaserat arbetssätt skulle skapa förutsättningar för handläggare att få samsyn kring vad insatsen kan omfatta. Skapa strukturer och arbetssätt för delning mellan handläggare i syfte att skapa samsyn kring vad som kan ingå i ett boendestöd, vad som är ett tydligt beslut utifrån ett brukarperspektiv och vad som är tillräckliga beställningar för utförarna. Genom samsynen kan rättssäkerheten i besluten säkerställas och realistiska förväntningar kan skapas hos brukare.

Skapa ett större handlingsutrymme för boendestödjare genom tydliga ramar

Genom att skapa ett större handlingsutrymme kan ett boendestöd utifrån ett brukarperspektiv skapas. Utifrån ett brukarperspektiv pekar den samlade forskningen på att boendestödet och dess värde för brukaren skapas i kontakten med boendestödjare. Eftersom värdet av insatsen skapas i relationen behöver boendestödjarna ha ett stort handlingsutrymme inom ramen för beslutet. Det är därför viktigt att det finns en kontinuitet bland boendestödjarna och det är önskvärt att en brukare inte har mer än två boendestödjare. Handlingsutrymmet kan också bekräftas genom en tätare dialog mellan handläggare och boendestödjare gällande enskilda brukare. Se över möjligheterna att genomföra kortare utredningar men där ett uppföljande möte sker några månader efter fattat beslut tillsammans med boendestödjare och brukare.

Tydliga ramar skapas genom tydliga beslut och beställningar (och målsättningar formulerade i beställningen). Tydliggör därför för handläggare hur beslut ska formuleras och beställningar behöver innehålla för att skapa tillräckliga förutsättningar för boendestödjare att utföra insatsen.

6.2 Bristande samsyn på insatsen påverkar samverkan

Av genomlysningen framgår att det finns flera brister i kontakten och samverkan mellan Myndighet och utförare. Den samverkan som sker mellan beställare och utförare beskrivs som ad hoc och att den sker i varierad utsträckning. Kontakten beskrivs bero på vilken handläggare som har ärendet, i vissa fall fungerar den smidigt och i andra fall går det inte att få tag i handläggaren alls. Vissa boendestödjare och handläggare har behov av mer kontakt medan andra inte ser ett behov alls. Flera boendestödjare lyfter att de gärna blir involverade när handläggarna ska följa upp ett beslut. Rambolls förståelse är dock att det inte finns tydliga rutiner och arbetssätt för *när* och *hur* kontakt mellan enheterna ska ske vilket kan vara en av flera förklaringar till sporadisk kontakt.

Utöver den kontinuerliga kontakten som sker mellan handläggare och boendestödjare har enheterna gemensamma ärendedragningar en gång i månaden. Ärendedragningar är ett forum för båda enheterna att samverka kring enskilda brukare och ta upp särskilda frågor. Utöver denna

typ av löpande kontakt finns det inga strukturer och arbetssätt för hur enheterna ska samverka för att skapa tydlighet och långsiktighet.

Ramboll bedömer att det är en utmaning i Botkyrka att det inte finns någon samsyn på vad som innefattas i boendestödet och att verksamheterna inte heller har en gemensam bild över hur de kan sträva mot samma mål. Den bristande samsynen på insatsen påverkar samverkan. Utöver detta bedömer Ramboll även att det saknas tillräckliga strukturer och i viss utsträckning även tillräckligt adekvata mötesformer för en fungerande samverkan.

Samtidigt är det flera boendestödjare som menar att de vill ha ett handlingsutrymme för att utforma stödet efter brukarens behov. Även forskning om boendestöd menar att beställningar som formuleras mer övergripande har större chans att "träffa rätt" än beställningar som beskrivs i detalj. Detta på grund av att boendestödjare skapar en tätare kontakt och relation med brukaren än vad handläggarna har möjlighet att göra.

För att verksamheten ska förbättra samverkan och kontakten mellan Myndighet och utförare rekommenderar Ramboll följande:

Genomför workshops på chefsnivå för att skapa samsyn

Ramboll ser i genomlysningen att samsynen inte bara brister mellan handläggare och boendestödjare utan även på chefsnivå. Ett utvecklingsarbete behöver initieras för att utveckla en samsyn mellan chefer inom boendestödet och Myndighet. Initiera därför en workshopserie där chefer i ett första skede får diskutera skiljelinjerna, för att i ett senare skede börja skapa samsyn kring varandras roller och uppdrag, profession, arbetssätt och förutsättningar. Chefers samsyn är en förutsättning för att kontakten mellan handläggare och boendestödjare ska fungera.

Hämta inspiration från hur Haninge kommun har hanterat sina utmaningar i samverkan

Gör studiebesök för att inspireras av hur Haninge har löst utmaningar de har ställts inför. Forskning på boendestöd bedrivs dessutom på Södertörn där både boendestödet i Haninge kommun och boendestödet på socialförvaltningen i Botkyrka kommun har samverkat. Bjud in forskare för att ta hjälp hur kontakt mellan handläggare, boendestödjare och brukare kan utvecklas.

Tydliggör struktur, arbetssätt och rutiner för hur kontakter tas mellan Myndighet och det Mobila teamet

För att kunna ha ett brukarperspektiv behöver handläggare och boendestödjare arbeta mer med varandra. Till viss del finns det upparbetade rutiner och arbetssätt för kontakt mellan beställare och utförare, till exempel genom månatliga ärendedragningar. Men det finns ett fortsatt behov av att utveckla strukturer för hur kontakten ska se ut i det operativa arbetet varje dag, vem handläggaren kontaktar för vilken information och när. Vid uppföljningen av beslut behöver boendestödjare tillsammans med brukare involveras.

Utveckla arbetssätt och former för en långsiktig samverkan mellan beställare och utförare på chefsnivå

Utveckla arbetssätt och former för en långsiktig samverkan mellan beställare och utförare på chefsnivå. I dagsläget sker den främsta kontakten i kritiska lägen och för särskilda ärenden. Ramboll menar att det behöver utformas en vision eller målsättning för hur verksamheterna ska samverka långsiktigt och strategiskt.

6.3 Statistik används inte i tillräcklig utsträckning för att planera och följa upp verksamheten

Verksamheten samlar i dagsläget in statistik men enligt Rambolls bedömning används den inte i tillräcklig utsträckning för att planera och följa upp verksamheten. I intervju med tillförordnad chef beskrivs att det för tillfället saknas statistik över faktiskt utförd tid. Det är möjligt att se statistik för respektive boendestödjare och brukare men inte på aggregerade nivå. Detta gör att verksamheten inte analyserar statistiken för att planera och styra verksamheten, till exempel har verksamheten på längre sikt svårt att planera för beredskapen.

Utöver att statistik saknas på aggregerad nivå saknas dessutom tillförlitlig statistik. Gällande avbokningar finns en regel om att tiden ska avbokas minst 24 timmar innan för att den avbokade tiden ska kunna användas effektivt. Men eftersom boendestödjare använder systemen olika har chefer inom boendestödet inte översikt över när avbokningarna egentligen görs och av vilka anledningar. Utifrån Rambolls förståelse skapar det en svårplanerad verksamhet eftersom brukare till exempel kan avboka sin tid samma dag.

För att verksamheten ska kunna planera och följa upp rekommenderar Ramboll följande:

Genomför en inventering av befintliga system tillsammans med chefer

Kunskaphöjande insatser för chefer krävs. Genomför en inventering av befintliga system och visa på deras möjligheter. Skapa alternativa system om aggregerad statistik inte kan analyseras i befintliga system för att förbättra möjligheterna till planering och uppföljning av verksamheten.

Utbilda boendestödjare i hur systemen ska användas

Boendestödjarna använder systemet olika. För att skapa tillförlitlig statistik behöver de få ökad kunskap och förståelse för hur de ska registrera olika händelser i systemen.

6.4 Den finansiella styrningen saknar en röd tråd vilket påverkar verksamhetens möjligheter att planera

Ramboll ser i genomlysningen att det saknas en röd tråd i den finansiella styrningen av verksamheten. Boendestödet är anslagsfinansierat vilket bygger på ett antagande om antal timmar som ska utföras årligen. Anslagsfinansiering upplevs inte vara ett problem i sig enligt chefer för boendestödet. Däremot upplever chefer på boendestöd att antalet budgeterade timmar inte stämmer överens med utfallet, dvs. antalet beställda timmar. Det beror på att budgeten baseras på föregående års beställda timmar. Budgeten är inget som Myndighet förhåller sig till, just för att insatsen är finansierad av anslag och utförarverksamheten får ersättning för antalet beställda timmar. Finansieringen beskrivs dock försvåra styrningen av verksamheten för chefer på boendestödet, dvs. det blir svårt att säkerställa att det finns tillräckligt med resurser.

Ramboll bedömer att det finns för- och nackdelar med anslagsfinansiering. Anslagsfinansieringen har visserligen en god kostnadskontroll men skapar en otydlighet i verksamheten. Ett sätt att få en tydligare röd tråd i den finansiella styrningen är timfinansiering. En alternativ finansiering, till exempel timfinansiering som används i Haninge kommun, skapar en tydlighet men ställer högre krav och en större administrativ börda på verksamheten.

För att verksamheten ska förbättra den finansiella styrningen rekommenderar Ramboll följande:

Genomför en fördjupad konsekvensanalys av alternativa finansieringsmöjligheter

Utred anslagsfinansieringens möjligheter till en röd tråd och en tydlighet i verksamheten. Utöver detta genomför även en fördjupad konsekvensanalys av flera finansieringsmöjligheter. Jämför

anslagsfinansieringens för- och nackdelar med dem samt vad som krävs av verksamheterna. Ta gärna hjälp av forskare på Södertörn för att få inspel på hur finansieringen påverkar verksamheterna.

Hämta inspiration från Haninge kommun som genomgått en förändring från anslagsfinansiering till timfinansiering

Dra lärdomar från Haninge kommuns förändrade finansiering och vad som har krävts av verksamheterna för att få timfinansieringen att fungera.

6.5 Utförare verkställer besluten trots att de inte är tydliga

Tillförordnad chef och koordinator i det Mobila teamet verkställer de beslut som kommer från Myndighet. När ett beslut har verkställts finns få möjligheter att ändra i beslutet i systemet. I intervjuer lyfter både boendestödjare och chefer att det finns flera beslut som är otydliga men verkställs ändå. Handläggare på Myndighet uttrycker i intervjuerna att de gärna vill ha återkoppling på otydliga beslut innan de verkställs så att de har möjlighet att ändra och/eller göra förtydliganden. Samtidigt beskriver chefer inom boendestödet att de ibland skickar tillbaka beslut som inte ändras och till slut verkställs de ändå.

Ramboll ser att det inte finns någon tydlig dialog mellan utförare och Myndighet gällande besluten. Utifrån Rambolls förståelse beror problematiken bland annat på att besluten under en längre tid har upplevts vara bristfälliga varför det Mobila teamet har anpassat sig till detta. Det verkar också bero på att det inte finns någon samsyn för vad som är otydliga beslut för de två verksamheterna och/eller process för hur kontakt ska tas när beslut upplevs otydliga.

För att verksamheten ska få en fungerande process gällande beslut som verkställs rekommenderar Ramboll följande:

Skapa processer för när beslut skickas tillbaka

Förtydliga ansvaret hos både beställare och utförare. Eftersom besluten låser sig i systemet är det viktigt att ge återkoppling innan besluten verkställs. Ge återkoppling till ansvarig handläggare i första hand när ett beslut är otydligt.

Säkerställ att utförandet av insatsen och genomförandeplanen följer av beställningen

Utförandet av insatsen ska följa av beslutet och beställningen. Säkerställ processer för dialog mellan utförare och beställare fungerar om behovet har förändrats hos brukaren som kräver ett annat beslut och beställning.

6.6 Upprättandet och användningen av genomförandeplaner brister

Rambolls aktgranskning visar att det finns brister i upprättandet av genomförandeplaner. I urvalet har Ramboll hittat flera fall där genomförandeplaner inte har upprättats trots att insatsen har pågått under en längre tid. I de fall där en genomförandeplan har upprättats visar Rambolls aktgranskning att de i liten utsträckning uppfyller Socialstyrelsens riktlinjer. Den största bristen som framkommer i aktgranskningen är att det saknas målsättningar kopplat till insatsen. Däremot finns ofta beskrivningar av vilka insatser som ska genomföras samt hur och när.

I de fall där det har upprättats en genomförandeplan menar boendestödjare att de snarare fungerar som ett formellt verktyg i början av en insats men att det inte används som ett löpande stöd utan stödet utformas i dialog med brukaren vid varje enskilt tillfälle. I intervjuerna är det flera boendestödjare som menar att genomförandeplaner inte upplevs vara relevanta i det dagliga

arbetet. I intervjuerna framgår att det pågår ett utvecklingsarbete med just genomförandeplanerna.

Ramboll bedömer att både upprättandet och användningen av genomförandeplanerna brister. I genomlysningen framkommer att genomförandeplanerna snarare upplevs vara en administrativ syssla som genomförs men som inte är relevant för själva utförandet av insatsen.

För att processen över upprättandet av genomförandeplanerna ska fungera bättre och för att de ska upplevas relevanta rekommenderar Ramboll följande:

Se över riktlinjerna gällande genomförandeplanernas innehåll

Se över möjligheten för boendestödjare att kunna upprätta olika typer av innehåll i genomförandeplaner genom att vidga förståelsen för vad en genomförandeplan skulle kunna innehålla utifrån brukarens behov och situation. I Haninge kommun upprättas till exempel en genomförandeplan när brukaren inte tar emot boendestödjare. Då handlar genomförandeplaner istället om aktiviteter för att nå målsättningen att få till ett möte tillsammans med brukaren.

Hämta inspiration från Haninge kommun för hur de arbetar med genomförandeplaner

Hämta inspiration från Haninge kommun. Ta del av hur de arbetar med upprättandet av genomförandeplanerna, hur de involverar brukare, på vilket sätt de används i utförandet av insatsen och uppföljning av insatsen.

Utbilda personal i upprättandet och användandet av genomförandeplaner

Genomlysningen visar att genomförandeplanerna används i låg utsträckning. I det arbetet vill Ramboll understryka vikten av att skapa genomförandeplaner som är relevanta och utgör ett underlag för att utföra insatsen. Att skapa ett dokument som inte används och dessutom inskränker boendestödjares handlingsutrymme skulle inte vara en förbättring. Detta ställer högre krav på kompetens hos boendestödjarna varför det är av vikt att utbilda samtliga. Bland annat efterfrågar boendestödjare utbildning i hur de kan formulera målsättningar i genomförandeplaner.

6.7 Uppföljning av genomförandeplanerna brister

Rambolls aktgranskning visar att genomförandeplanerna följs upp i flertalet fall, men att det inte sker regelbundet och inte alltid i tid. Detta bekräftas i intervjuer med brukare och chefer för boendestödet. I systemet Procapita kan alla boendestödjare få en överblick över sina ärenden och de får en påminnelse i samband med att en uppföljning är planerad. Trots detta bekräftar flera boendestödjare att de inte alltid hinner följa upp insatsen i tid för att andra mer akuta ärenden prioriteras och/eller att brukaren till exempel avbokar tiden som var avsatt för uppföljning. Några boendestödjare menar vidare att det i vissa fall kan vara svårt att få kontakt med brukare, vilket krävs för att följa upp genomförandeplanerna.

Ramboll ser att det är viktigt att skilja mellan uppföljning av en genomförandeplan och själva insatsen. I aktgranskningen följs genomförandeplanerna upp i relativ hög utsträckning var sjätte månad men det liknar mer en uppdatering av en plan för att boendestödjarna är ålagda att göra det än en uppföljning av insatsen. Ramboll bedömer att uppföljningen av insatsen framför allt brister på grund av att boendestödjarna saknar verktyg (och möjligtvis kunskap) för hur uppföljningen kan ske. Ramboll ser bland annat att den bristande målformuleringen av insatsen resulterar i att uppföljningen av insatsen inte fungerar.

För att utveckla processen för uppföljning av genomförandeplaner rekommenderar Ramboll följande:

Konkretisera vad uppföljning av genomförandeplanen innebär för boendestödjare

Skilj mellan att uppdatera en genomförandeplan och följa upp hur insatsen fungerar för brukaren. Förtydliga att följa upp genomförandeplaner var sjätte månad inte betyder att skapa en ny genomförandeplan om inte förändringar av beslut eller insats skett. Ramboll förstår att verksamhetsutvecklare arbetar med detta just nu.

Använd målsättningar vid uppföljning av insatsen som ett verktyg

Använd målsättningar vid uppföljning av insatsen som ett verktyg. En förutsättning för detta är att genomförandeplaner används och följer besluten och beställningarna samt att mål formuleras, både i beställningen och i genomförandeplanen.

6.8 Handläggarna involverar inte boendestödjare i uppföljning av beslut

Av de boendestödjare Ramboll har intervjuat är det flera som uttrycker att de i större utsträckning vill bli involverad i handläggarnas uppföljning av besluten. Utifrån Rambolls förståelse finns ingen motsättning från handläggarnas sida att involvera boendestödjare utan att det snarare handlar om tidsbrist och/eller otydliga riktlinjer för vad som ska göras.

Ramboll bedömer att det finns potential att utveckla boendestödet till att bli ännu mer behovsanpassat för den enskilde brukaren. Detta genom att handläggarna involverar boendestödjarna i uppföljning av beslut.

För att utveckla processen för uppföljning av beslut rekommenderar Ramboll följande:

Använd genomförandeplaner och boendestödjarnas kunskaper om brukaren och insatsen vid uppföljning av beslutet

Ramboll rekommenderar att processen för hur uppföljning av beslut ska gå till behöver ses över. Genom att handläggare involverar boendestödjare i uppföljning av beslut ökar möjligheterna att insatserna är behovsanpassade för brukaren och att boendestödjarna följer besluten. Myndighet och utförarverksamheten behöver tillsammans tydliggöra när, hur och med vem på utförarverksamheten uppföljningen behöver genomföras och varför. En del av detta kräver förmodligen att tid frigörs hos handläggare som i dagsläget nedprioriterar involvering av boendestödjare och brukare på grund av den upplevda höga arbetsbelastningen.

BILAGA 1. BEDÖMNINGSVRKYG FÖR GRANSKNING AV GENOMFÖRANDEPLANER

DEL I: Framgår det i genomförandeplanen...	Nej, inte alls	Ja, det nämns i texten men utvecklas inte	Ja, det beskrivs tydligt
... vilket eller vilka mål som gäller för insatsen enligt nämndens beslut?			
... om insatsen innehåller en eller flera insatser hos utföraren?			
... vilket eller vilka mål som gäller för varje insats?			
... när och hur olika insatser ska genomföras?			
... var och när samverkan ska göras?			
... att brukaren har deltagit i planeringen?			
... (om ja på ovan) vilken hänsyn som har tagits till brukarens synpunkter och önskemål?			
... vilka andra personer som har deltagit i arbetet med att upprätta genomförandeplanen?			
... när planen ska följas upp?			
... när och hur planen ska följas upp?			
DEL II: Är det tydligt i genomförandeplanen:	Nej	Ja, ibland	Ja
... varifrån uppgifterna kommer?			
... vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar?			
Är beställningen tydlig?			
Följer genomförandeplanen beställningen?			
Ev. kommentarer:			

BEDÖMNINGSKRITERIER FÖR DEL I			
Alternativ	Förklaring	Exempel 1: Mål med insatsen	Exempel 2: Brukarens deltagande i planeringe
Ja, det beskrivs tydligt	Används när det frågan syftar till är	Ett eller flera mål beskrivs tydligt. De är	Det framgår tydligt att ett samtal med brukaren har ägt rum, vad som har framkommit under samtalet och vilken

	tydligt beskrivet i texten.	individuella och tydligt formulerade.	hänsyn som har tagits till brukarens synpunkter och önskemål.
Ja, det nämns i texten men utvecklas inte	Används när det frågan syftar till nämns kort i texten men inte utvecklas.	Ett eller flera mål nämns men de är generiska och/eller otydligt formulerade.	Det nämns att ett samtal med brukaren har ägt rum, men inte något om vad som framkommit under samtalet eller vilken hänsyn som har tagits till brukarens synpunkter och önskemål.
Nej, inte alls	Används när det frågan syftar till inte alls nämns i texten.	Den sökandes synpunkter nämns inte alls.	Används när det inte står något alls om frågan i texten i genomförandeplanen.

BEDÖMNINGSKRITERIER FÖR DEL II

Alternativ	Förklaring	Exempel 1: Varifrån uppgifterna kommer	Exempel 2: Vem som har upprättat handlingen
Ja	Används när det frågan syftar till framkommer tydligt i texten.	Det framgår tydligt varifrån uppgifterna kommer, om de är faktiska omständigheter eller bedömningar.	Det framgår vem som har upprättat handlingen och när den upprättades.
Ja, ibland	Används när det frågan syftar till i varierande utsträckning framkommer i texten men används inte konsekvent.	Det framgår i varierande uträkning varifrån uppgifterna är hämtade, om de är faktiska omständigheter eller bedömningar.	Det är otydligt vem som har upprättat handlingen eller när den upprättades.
Nej	Används när det frågan syftar till inte alls framkommer i texten.	Det framgår inte varifrån uppgifterna är hämtade, om de är faktiska omständigheter eller bedömningar.	Det framgår inte vem som har upprättat handlingen eller när den upprättades.

BILAGA 2. RESULTAT FRÅN AKTGRANSKNINGEN

Framgår det i genomförandeplanen...	Genomförandeplaner							
	1	2	3	4	5	6	7	8
... vilket eller vilka mål som gäller för insatsen enligt nämndens beslut?	3	3	3	3	3	3	3	3
... om insatsen innehåller en eller flera insatser hos utföraren?	1	1	1	1	1	1	1	1
... vilket eller vilka mål som gäller för varje insats?	1	1	2	2	3	3	2	2
... när olika insatser ska genomföras?	2	2	1	1	1	2	1	1
... hur olika insatser ska genomföras?	1	1	2	1	1	1	1	1
... var och när samverkan ska göras?	3	3	3	3	3	3	3	3
... att brukaren har deltagit i planeringen?	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja
... (om ja på ovan) vilken hänsyn som i så fall har tagits till brukarens synpunkter och önskemål?	3		3	3	3		1	3
... vilka andra personer som har deltagit i arbetet med att upprätta genomförandeplanen?	3	3	3	3	3	1	3	3
... när planen ska följas upp?	1	1	1	1	1	1	1	1
... hur planen ska följas upp?	3	3	3	3	3	3	3	3

BILAGA 3. ANALYSRAM FÖR GENOMLYSNING AV BOENDESTÖD

Frågeområde	Frågeställningar
Boendestöd i Botkyrka kommun	<ul style="list-style-type: none"> Vilket uppdrag har Mobila team? Vad ingår i insatsen boendestöd i Botkyrka kommun? Hur många timmar beviljas idag och hur många beviljades 2017? Hur skiljer sig insatsen boendestöd med avseende på innehåll och beviljade timmar från länet och riket i övrigt?
Ekonomisk styrning av verksamheten	<ul style="list-style-type: none"> Hur påverkar anslagsfinansieringen verksamheten? Vilken alternativ finansiering kan urskiljas av intervjuade chefer (och i två andra kommuner)? Vilka styrkor och svagheter i kommunens modell för ersättning upplever cheferna?
Brukarnas förväntningar	<ul style="list-style-type: none"> Hur uppfattar brukarna boendestödet utifrån parametrarna bemötande, tillgänglighet, självbestämmande och sammantaget nöjd? Vilka förväntningar har brukarna på boendestödet? Hur relaterar det till hur boendestödet har förändrats?
Genomförandeplanernas kvalitet	<ul style="list-style-type: none"> Hur ser beställningen ut i förhållande till (den utförda insatsen och) dess genomförandeplan? Upplever medarbetarna att uppdragen innehåller tillräckligt med information? Hur upplever medarbetare processen för framtagande av en genomförandeplan? Hur involveras brukarna i framtagandet av en genomförandeplan? Hur sker uppföljningen av genomförandeplaner?
Inspiration från Storklara/Klarateamet	<ul style="list-style-type: none"> Hur arbetar teamet för Storklara? Vilka styrkor och svagheter i verksamheten kan chefen för Storklara identifiera? Hur finansieras Storklaras verksamhet? Vilka styrkor och svagheter ger det? Vad har teamet för Storklara för förhållningssätt? Hur många timmar beviljar Storklara i genomsnitt per brukare? Hur många brukare har Storklara? Hur skiljer sig Mobila teams arbetssätt från Storklara? Kan arbetssätt och rutiner från Storklara appliceras på Mobila team?
Samverkan	<ul style="list-style-type: none"> Hur upplever chefer och medarbetarna att samverkan mellan Myndighet och Mobila team fungerar? Vilka förbättringsförslag identifierar chefer och medarbetare för att stärka samverkan? (enheterna emellan samt med externa aktörer)
Kompetenser och resurser	<ul style="list-style-type: none"> Hur ser personalgruppen ut? Upplever chefer och medarbetare att det finns det tillräckliga och nödvändiga kompetenser och resurser? Hur många timmar använder verksamheten vikarier? Vilka behov ser chefer och medarbetare för att utveckla arbetet kopplat till kompetenser och resurser?

**4****Återrapportering nämnduppdrag- genomlysning
Myndighet(von/2018:234)****Förslag till beslut**

1. Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av rapporten ”Genomlysning Myndighet Botkyrka kommun”.
2. Vård- och omsorgsnämnden uppdrar åt vård- och omsorgsförvaltningen att utifrån rekommendationerna i ”Genomlysning- Myndighet Botkyrka kommun” ta fram en åtgärdsplan för Myndighet
3. Åtgärdsplanen ska återrapporteras till nämnden senast december 2019.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden beslutade i december 2018 att göra en utredning gällande myndighetsutövningen för äldreomsorg och LSS i Botkyrka kommun. Med syftet att säkerställa att beslut fattas rättssäkert och med god kvalitet. Upphandlad extern utredare fick i uppdrag att göra en genomlysning av myndighetsutövningen inom vård- och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun. Uppdraget skulle redovisas i form av en rapport på nämndens sammanträde i september 2019. I rapporten ger Ramboll rekommendationer att utveckla målstyrningen av verksamheten och utveckla resultatstyrningen för verksamheten. Vidare vill vård- och omsorgsnämnden att vård- och omsorgsförvaltningen tar fram en åtgärdsplan för Myndighet, utifrån rekommendationerna och återrapporterar till nämnden.



2019-06-24

Dnr von/2018:234

Referens

Lindha Constantinou
Åsa Dahl

Mottagare

Vård- och omsorgsnämnden

Nämnduppdrag - Genomlysning myndighet

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av rapporten ”Genomlysning Myndighet Botkyrka kommun”.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden beslutade i december 2018 att göra en utredning gällande myndighetsutövningen för äldreomsorg och LSS i Botkyrka kommun för att säkerställa att beslut fattas rättssäkert och med god kvalitet. Med anledning av detta gav vård- och omsorgsnämnden Ramböll i uppdrag att göra en genomlysning av myndighetsutövningen inom vård- och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun.

Petra Oxonius
Omsorgsdirektör

Christina Almqvist
Kvalitetschef

Bilaga

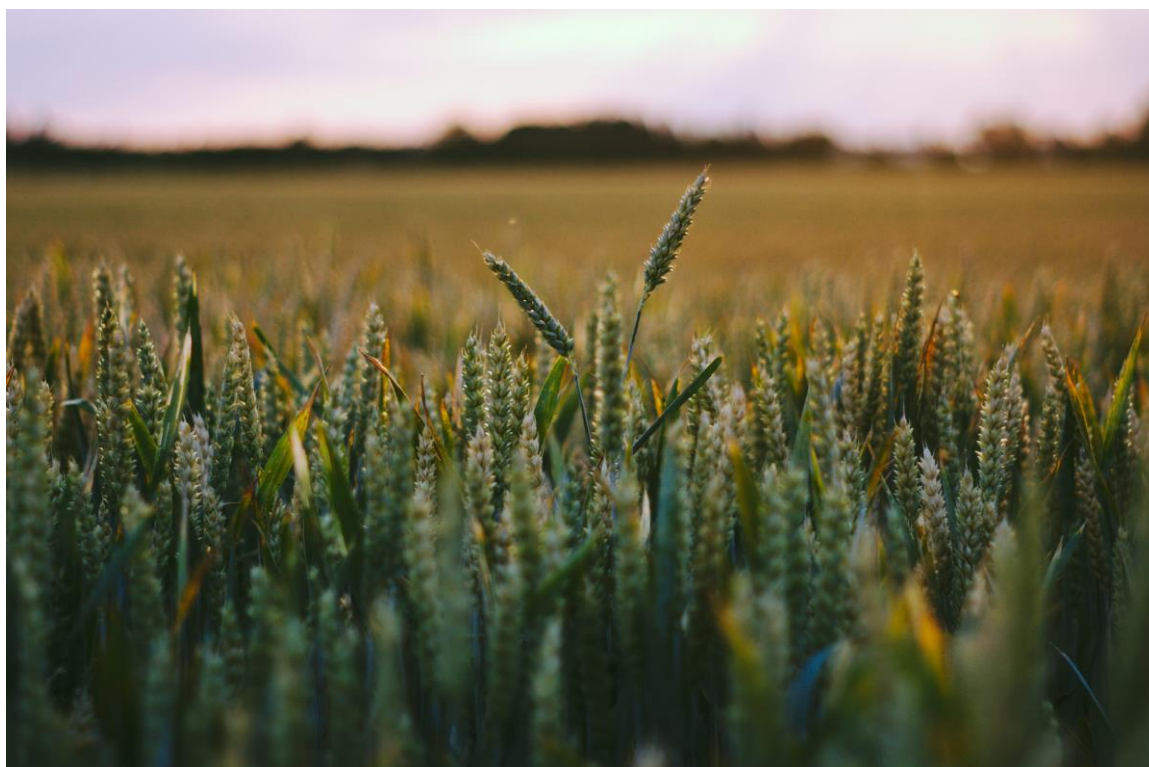
Genomlysning Myndighet Botkyrka kommun

Avsedd för
Botkyrka kommun

Typ av dokument
Rapport

Datum
Juni 2019

GENOMLYSNING MYNDIGHET **BOTKYRKA KOMMUN**



GENOMLYSNING MYNDIGHET BOTKYRKA KOMMUN

Uppdrag **Genomlysning av Myndighet i Botkyrka kommun**
Mottagare **Vård- och omsorgsförvaltningen**
Datum **2019-06-14**

Ramboll
Krukmakargatan 21
Box 17009
SE-104 62 Stockholm

T +46 (0)10 615 60 00
<https://se.ramboll.com>

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	Inledning	4
1.1	Genomlysningen utgör ett kunskapsunderlag för utveckling av Myndighet	4
1.2	Analysen bygger på en kombination av flera datakällor	4
1.3	Rapportens disposition	5
2.	Myndighets organisation och uppdrag	7
2.1	Myndighet är organiserade i två verksamheter	7
2.2	Myndighet utgår från lagar och riktlinjer	7
2.3	Beviljade insatser inom Botkyrka kommun	9
3.	Styrning och ledning	11
3.1	Övergripande målsättningar för Myndighet	11
3.1.1	Chefer har samsyn kring uppdraget	11
3.1.2	Otydligheter mellan beställare och utförare	11
3.2	Verksamheten använder verksamhetsplaneringssystemet Stratsys för redovisning	11
3.3	Myndighet ansvarar för uppföljningen av externa platser	12
3.4	Handläggare upplever ökad resultatstyrning	12
3.5	Medborgare har möjlighet att överklaga beslutet	12
3.5.1	Antal domar och överklaganden finns inte sammanställt över tid	13
3.5.2	Personlig assistans sticker ut i statistiken över överklaganden inom LSS	13
3.5.3	Vård- och omsorgsboende sticker ut i statistiken över överklaganden inom SoL	14
3.5.4	Överklaganden av beslut och domar används i låg utsträckning för utveckling av verksamheten	14
3.6	Klagomål och synpunkter används enligt kvalitetsredovisningen för att utveckla verksamheten samtidigt som få avvikelser rapporteras in	14
4.	Handläggningsprocessen och brukarens perspektiv	16
4.1	Övergripande beskrivning av handläggningsprocessen	16
4.2	Ansökan inkommer till Myndighet på flera sätt och fördelas mellan handläggare	16
4.2.1	Handläggares förutsättningar i utredningsarbetet kan påverkas av vem som ansöker om insatsen	16
4.2.2	Dokumentationen av ansökan är formellt skriven	16
4.3	Utredningsarbetet påbörjas genom kontakt med medborgaren	17
4.3.1	I utredningsarbetet utgår handläggare från Socialstyrelsens IBIC	17
4.3.2	Utredningarna varierar i omfattning och kvalitet	17
4.3.3	Utredningarna saknar tydlighet kring varifrån informationen har hämtats	17

4.3.4	Utredningsarbetet innehåller utmaningar men underlättas av övergången till Lifecare	18
4.4	Besluten är formellt skrivna men uppfyller Socialstyrelsens riktlinjer	18
4.4.1	Kommunicering av utredning och delgivning av beslutet framgår sällan i dokumentationen	19
4.4.2	Brukare uppfattar besluten som otydliga	19
4.4.3	Flertalet beslut är tidsbegränsade snarare än tillsvidare	19
4.5	Beställningarna innehåller olika mycket information	19
4.5.1	Beställningarna saknar ofta individanpassade och mätbara mål	20
4.5.2	Beställningarnas kvalitet påverkar utförarverksamheternas arbete	20
4.6	Uppföljning av beslut ska ske minst en gång per år	22
4.6.1	Verksamheten följer upp beslut i viss utsträckning	22
4.6.2	Utifrån aktgranskningen framgår att beslut har varit inaktuella	22
4.6.3	Administrativa förlängningar används för att "köpa sig mer tid"	23
4.6.4	Handläggare önskar involvera utförarverksamheterna mer vid uppföljning	23
4.6.5	Handläggare ser flera anledningar till att uppföljningen brister	24
4.7	Brukares upplevelse av handlägningsprocessen verkar skilja sig mellan olika handläggare	25
4.7.1	Brukare känner sig delaktiga i varierad utsträckning	25
4.7.2	Bemötandet varierar i handläggningen	25
4.7.3	Brukare upplever inte att handläggare är tillgängliga	26
4.7.4	Brukares sammantagna nöjdhet	27
5.	Samverkan med utförare och andra enheter	29
5.1	Samverkan sker på olika nivåer i beställare- och utförarverksamheterna	29
5.1.1	Samverkan mellan handläggare och utförarpersoner sker ad hoc och är personberoende	29
5.1.2	Samsyn saknas mellan beställare och utförare	29
5.2	Samverkan med enheter på andra förvaltningar	30
6.	Kompetenser och resurser	31
6.1	Personalgrupperna består av handläggare med olika bakgrund	31
6.2	Personalomsättningen har minskat	31
6.3	Handläggarnas upplevelse av arbetsmiljön har försämrats mellan 2017 och 2018	32
6.3.1	Handläggare arbetar oftast ensamma men upplever mer flexibilitet nu än tidigare	32
6.3.2	Nya handläggare tilldelas mentorer	32
6.4	Trots att antal ärenden inom äldreomsorgen inte är högre i jämförelse med andra kommuner upplever handläggare ändå en hög arbetsbelastning	32
6.4.1	Handläggare upplever att de saknar struktur och kontroll över sin ärendemängd	33
6.4.2	Det finns rutiner för att stämma av handläggarnas arbetsbelastning	33
6.4.3	Handläggare uppger ett behov av avlastning vid arbetstoppar	33
7.	Slutsatser och rekommendationer	35
7.1	En lagstyrd verksamhet som påverkas av omvärlden	35
7.2	En verksamhet som är reaktiv och använder inte verksamhetssystemet för att planera, styra och följa upp	35
7.3	En upplevelse av hög arbetsbelastning påverkas av ineffektiva arbetssätt	36

7.4	Utredningsarbetet brister vilket påverkar besluten och beställningarnas kvalitet	37
7.5	Ett förbättringsarbete har initierats för att skapa förutsättningar för handläggare att utreda brukares behov	38
7.6	Uppföljningen av beslut brister	38
7.7	Myndighet och utförarverksamheter arbetar inte tillsammans	39

1. INLEDNING

I detta inledande kapitel beskrivs bakgrund till uppdraget, Rambolls uppdrag, uppdragets övergripande frågeställningar samt vårt tillvägagångssätt.

1.1 Genomlysningen utgör ett kunskapsunderlag för utveckling av Myndighet

Myndighet har fått ett lågt resultat i kommunens brukarundersökningar de senaste två åren. Vård- och omsorgsnämnden vill därför göra en utredning gällande myndighetsutövningen för äldreomsorg och LSS i Botkyrka kommun för att säkerställa att beslut fattas rättssäkert och med god kvalitet. Ramboll har fått i uppdrag av vård- och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun att genomföra en genomlysning av Myndighet. Övergripande ska genomlysningen besvara om myndighetsutövningen behöver utvecklas och i sådana fall hur. Uppdraget utgår från ett antal frågeområden och frågeställningar som tagits fram i dialog mellan Ramboll och kommunen. De huvudsakliga frågeområdena är (en detaljerad sammanställning av frågeställningarna framgår i bilaga 2):

- Vad är uppdraget och vilka mål finns?
- Hur säkerställs att uppföljning av kvaliteten sker på ett systematiskt sätt, både i den egna verksamheten och i verksamhet som köps av andra?
- Hur stor andel av de beslut som går till förvaltningsrätten går emot kommunen/felbedöms?
- Hur följer verksamheten upp antalet överklaganden av beslut?
- Hur upplever chefer och medarbetare att processen för handläggning?
- Vilka insatser beviljas inom verksamheten Myndighet (LSS och äldreomsorg)?
- Följer utredningarna de riktlinjer som finns?
- Hur uppfattar brukare Myndighets bemötande?
- Hur upplever chefer och handläggare att samverkan mellan verksamheten och utförarna fungerar (från att brukarna ansöker om insatser till att brukarna får sina behov tillgodosedda)?
- Hur ser personalgruppen ut gällande nya och erfarna - med avseende på anställningstid?
- Har de struktur och kontroll på sin ärendemängd?

1.2 Analysen bygger på en kombination av flera datakällor

Genomlysningens resultat baseras på ett flertal datakällor och datainsamlingsmetoder såsom intervjuer, dokumentstudier samt statistikgenomgång. Nedan redogörs för dessa mer i detalj;

Intervjuer: Ramboll har intervjuat tillförordnad chef för Myndighet, verksamhetschefer för över 65 och under 65 samt utförarverksamheter, medarbetare i de två verksamheterna och brukare. En intervju med gruppledaren för handläggare inom LSS i Haninge kommun har också genomförts. Intervjuer med verksamhetschefer för utförarverksamheterna och medarbetare i de båda verksamheterna har varit i grupp. Intervjuer med chefer och brukare har genomförts per telefon. Intervjuerna har varit semistrukturerade, vilket innebär att frågeguiden innehållit öppna frågor där respondenten har tillåtits att resonera och tala fritt utifrån ett antal frågeområden. Totalt har cirka 20 personer intervjuats av Rambolls projektmedarbetare.

I genomlysningen av Myndighet uppfattar Ramboll en försiktighet i vissa intervjupersoners svar. I genomförandet av uppdraget upplever vi en utmaning av att det har varit svårt att få tillgång till kvalitativa förklaringsfaktorer.

Dokumentstudie: Ramboll har tagit del av Myndighets interna dokument så som kvalitetsredovisningar för de båda verksamheterna, vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för socialtjänsten och social dokumentation.

En del i dokumentationsstudierna är aktgranskningen som har genomförts. Totalt har Ramboll granskat 48 ärenden under 2016 och 2018. Ramboll har tagit del av utredningar och beslut (både bifall och avslag) för insatserna särskilt boende (vård- och omsorgsboende) och boendestöd. Utifrån ovan har ett slumpmässigt urval gjorts av Ramboll.

Ramboll har utgått ifrån ifall följande framgår i aktgranskningen:

- Vem utredningen gäller
- Eventuell närmast anhörig
- Hjälpbehov enligt ansökan
- Vad sökande haft för synpunkter
- Samtliga livsområden (utifrån IBIC)
- Tidigare åtgärder av betydelse
- Utredarens bedömning (vad behovet bedöms vara, om behovet kan tillgodoses på annat sätt och hur behovet kommer att tillgodoses)
- Mål med insatsen
- Beslut
- När och hur kommunikering gjorts

Ramboll har också granskat besluten utifrån ifall det framgår:

- Vad den sökande ansökt om
- Vad som beslutats
- Vilka grunder beslutet vilar på
- Hur länge beslutet gäller
- Datum och vem som beslutade
- Vilka insatser som ska utföras
- Insatsernas omfattning
- Hur och när den enskilda underrättats om beslut
- Eventuella besvärshänvisningar

Bedömningen av akternas utredningar och beslut har gjorts enligt en tregradig skala. 1 innebär att det inte står något alls om bedömningsfrågan. 2 innebär att det nämns kort i texten men inte utvecklas. Slutligen innebär 3 att det framkommer tydligt. Ramboll har i dialog med vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetsteam tagit fram bedömningsverktyget som ligger till grund för aktgranskningen. Bedömningsverktyget utgår ifrån Socialstyrelsens riktlinjer för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.

Statistik: Ramboll har tagit del av Socialstyrelsens statistik över beviljade insatser samt intern verksamhetsstatistik som beskrivning av personalgruppen, antal domar och överklaganden, andel uppföljda beslut och administrativa förlängningar, brukarundersökning m.m.

I genomlysningen uppfattar Ramboll även en svårighet här eftersom verksamhetsstatistik i flera fall antingen inte är tillgänglig, är adekvat, enhetlig och/eller lättillgänglig. Den samlas också ibland på olika sätt och tolkas olika vilket har gjort den svår att tolka.

1.3 Rapportens disposition

Efter detta inledande kapitel följer kapitel 2, i vilken Myndighets organisations och uppdrag redovisas för. I kapitel 3 beskrivs Myndighets styrning och ledning. Efterföljande kapitel (4)

diskuterar handläggningsprocessen inom Myndighet och hur brukare uppfattar den. Kapitel 5 fokuserar på samverkan, främst mellan beställare och utförare. Slutligen innehåller kapitel 6 en redovisning av Myndighets kompetenser och resurser. Utifrån detta avslutas rapporten med sammanfattade slutsatser och rekommendationer (kapitel 7).

2. MYNDIGHETS ORGANISATION OCH UPPDRAG

2.1 Myndighet är organiserade i två verksamheter

Beställarorganisationen Myndighet är organiserad i två verksamheter: Sol över 65 och LSS/Sol under 65. I figuren nedan framgår Myndighets två verksamheter, chefsnivåer och olika funktioner.

Figur 1. Myndighets organisation



I verksamheten Sol över 65 arbetar framför allt boståndshandläggare som utreder och bedömer eventuellt behov för medborgare i Botkyrka kommun som är över 65 år. De tar emot ansökningar, utreder medborgares behov och beslutar utifrån SoL. Boståndshandläggarna är ansvariga för olika geografiska områden. I verksamheten arbetar även en sektionsledare, boendesamordnare och avgiftshandläggare.

I verksamheten LSS/Sol under 65 arbetar LSS-handläggare som utreder och bedömer eventuellt behov för medborgare i Botkyrka kommun som är under 65 år. De tar emot ansökningar, utreder medborgares behov och beslutar utifrån SoL och LSS. LSS-handläggarna är uppdelade mellan barn och unga samt vuxna. I verksamheten arbetar även en sektionsledare och boendesamordnare.

2.2 Myndighet utgår från lagar och riktlinjer

Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för kommunens uppdrag att ge stöd och service till äldre, personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga. Stödet och servicen ges enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), och hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Det kan handla om hjälp med vardagssysslor brukaren inte klarar av att utföra själv eller stöd att utföra eller delta i aktiviteter. Stödet kan ges i det egna hemmet (till exempel hemtjänst, personlig assistans), på ett boende eller i förvaltningens egna lokaler.

De två verksamheterna inom Myndighet, SoL över 65 och SoL/LSS under 65 styrs av flera olika lagar och riktlinjer. Verksamheterna styrs av Förvaltningslagen (FL), som innehåller de övergripande ramarna för handläggning av ärenden hos förvaltningsmyndigheter. FL anger till exempel att alla myndighetsärenden ska "handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts."¹

I FL anges vidare att annan lag eller förordning som innehåller avvikande bestämmelser från FL ska prioriteras och tillämpas istället för FL. För båda verksamheterna på Myndighet gäller detta i

¹ Regeringskansliet. 2017. Förvaltningslag (2017: 900)

relation till SoL, medan det för under 65 även berör LSS. SoL och LSS står inte i motsättning till varandra, utan kan fungera kompletterande. I riktlinjer från Socialstyrelsen beskrivs exempelvis att LSS i jämförelse med SoL "utgör ett komplement till SoL och annan lagstiftning och innebär inte någon inskränkning i de rättigheter som den enskilde kan ha enligt SoL eller andra lagar".²

Utöver ovan nämnda lagar och Socialstyrelsens riktlinjer så som *Handläggning inom socialtjänsten* och *Individens behov i centrum* har även vård- och omsorgsförvaltningen tagit fram riktlinjer enligt SoL/LSS:

- Handläggning enligt socialtjänstlagen
- Korttidsvistelse
- Social dokumentation
- Subventionering av trygghetsboenden
- Våld i nära relation
- Anhörigstöd

² Socialstyrelsen. 2015. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, s. 39.

2.3 Beviljade insatser inom Botkyrka kommun

I tabellen nedan beskrivs beviljade insatser enligt LSS inom vård- och omsorgsförvaltningen. I Botkyrka kommun beviljades 756 personer en insats enligt LSS under 2017. I tabellen visas andel beviljade insatser i relation till antal personer med insats enligt LSS. Vid jämförelse mellan Botkyrka kommun och andra liknande kommuner i länet är andel personer med personlig assistans högre. Dock beskriver chef för en av verksamheterna på Myndighet att utfallet för 2018 har förändrats något, andelen personlig assistans uppges ha sjunkit från 10,58 procent till 9,45 procent. I jämförelse med många andra kommuner beviljas även en relativt hög andel personer ledsagarservice i kommunen.

Tabell 1. Andel insatser enligt LSS den 1 oktober 2017 fördelade efter insatstyp och vissa kommuner utifrån antal personer med insats

	Råd och stöd	Personlig assistans	Ledsagar-service	Kontakt -person	Avlösar-service	Korttids-vistelse	Korttids-tillsyn	Boende, barn	Boende, vuxna	Daglig verksamhet	Antal personer med insats
Riket	4,06%	6,73%	10,57%	26,48%	5,31%	12,96%	6,02%	1,33%	38,19%	51,42%	72 885
Stockholms län	0,00%	6,35%	12,46%	15,89%	8,87%	14,34%	8,21%	1,38%	34,21%	51,91%	13 851
Botkyrka	0,00%	10,58%	17,33%	24,74%	7,01%	9,52%	9,13%	1,32%	29,23%	45,11%	756
Haninge	0,00%	3,63%	12,71%	21,62%	5,78%	18,15%	7,92%	1,98%	26,90%	44,06%	606
Huddinge	0,00%	5,10%	6,80%	28,57%	9,18%	12,76%	6,63%	0,85%	35,54%	53,06%	588
Nacka	0,00%	7,61%	17,77%	19,29%	14,38%	20,64%	8,80%	0,85%	28,43%	40,27%	591
Södertälje	0,00%	5,70%	7,70%	21,20%	6,33%	10,44%	6,65%	0,42%	42,72%	56,96%	948

I tabellen nedan visas andel personer med funktionsnedsättning och insats enligt SoL under 2017, fördelade på insatstyp, vissa kommuner och i relation till befolkningens mängd. I tabellen framgår att Botkyrka kommun har en relativt låg andel personer med hemtjänstinsatser. I övrigt fördelas insatser i relativt hög utsträckning likvärdigt i jämförelse med andra kommuner.

Tabell 2. Antal personer med funktionsnedsättning med socialtjänstinsatser 2017

	Hem- tjänst	Särskilt boende	Boende- stöd	Trygg- hets- larm	Mat- distri- bution	Led- sagning	Dag- verksamh et	Annat bistånd	Korttidsplats	Avlösning av anhörig	Kontaktperson / -person
Riket	0,219%	0,053%	0,304%	0,130%	0,040%	0,055%	0,069%	0,028%	0,028%	0,008%	0,056%
Stockholms län	0,221%	0,054%	0,331%	0,064%	0,013%	0,060%	0,110%	0,067%	0,013%	0,007%	0,041%
Botkyrka	0,168%	0,045%	0,329%	0,097%	0,049%	0,062%	0,150%	0,000%	0,004%	0,012%	0,035%
Haninge	0,289%	0,112%	0,421%	0,109%	0,015%	0,083%	0,082%	0,086%	0,025%	0,009%	0,119%
Huddinge	0,221%	0,057%	0,305%	0,120%	0,017%	0,109%	0,056%	0,008%	0,023%	0,028%	0,087%
Nacka	0,203%	0,039%	0,248%	0,074%	0,006%	0,074%	0,000%	0,054%	0,000%	X	0,029%
Södertälje	0,161%	0,062%	0,246%	0,086%	0,033%	0,038%	0,005%	0,281%	0,015%	0,010%	0,017%

I tabellen nedan visas andel äldre personer med insats enligt SoL under 2017, fördelade på insatstyp och vissa kommuner. I tabellen framgår att Botkyrka kommun har en relativt låg andel personer med hemtjänstinsatser. I övrigt fördelas insatser i relativt hög utsträckning likvärdigt i jämförelse med andra kommuner.

Tabell 3. Antal personer med socialtjänstinsatser för äldre 2017

	Hem- tjänst	Särskilt boende	Boende- stöd	Trygg- hets- larm	Mat- distri- bution	Led- sagning	Dag- verksamh et	Annat bistånd	Korttidsplats	Avlösning av anhörig	Kontaktperson / -person
Riket	2,23%	1,03%	0,03%	2,29%	0,70%	0,40%	0,17%	0,04%	0,36%	0,12%	0,02%
Stockholms län	1,95%	0,85%	0,04%	1,40%	0,27%	0,29%	0,19%	0,06%	0,17%	0,10%	0,01%
Botkyrka	1,30%	0,65%	0,02%	1,21%	0,57%	0,40%	0,17%	0,00%	0,19%	0,01%	0,01%
Haninge	1,84%	0,66%	0,03%	1,04%	0,33%	0,55%	0,30%	0,00%	0,28%	0,14%	X
Huddinge	1,41%	0,74%	0,03%	1,28%	0,41%	0,30%	0,17%	0,00%	0,27%	0,09%	0,01%
Nacka	1,65%	0,67%	0,01%	1,62%	0,54%	0,38%	0,32%	0,46%	0,24%	0,09%	X
Södertälje	2,10%	0,85%	0,03%	1,55%	0,27%	0,06%	0,14%	0,04%	0,17%	0,07%	X

3. STYRNING OCH LEDNING

3.1 Övergripande målsättningar för Myndighet

I resultatredovisningen i kvalitetsredovisningen för Myndighet beskrivs att förvaltningen är en målstyrd verksamhet vilket är viktig för att förvaltningen ska kunna uppfylla nämndens uppdrag, förbättra resultaten, möta framtida utmaningar och uppnå den goda kvalitet som lagar och föreskrifter kräver. Förvaltningen beskrivs därför arbeta målinriktad med fyra väsentliga områden. Områdena är nöjda medborgare, kompetenta medledare, effektiva processer och en budget i balans.

Botkyrka kommun är även en processororienterad verksamhet. Det finns sex stycken medborgarprocesser som utgår från medborgarnas behov. Vård- och omsorgsförvaltningen berörs i princip av alla Botkyrka kommuns medborgarprocesser men allra mest av: "Möta Botkyrkabornas behov av stöd för att leva ett självständigt liv". Medborgarprocessen är den process som utgår från medborgarens behov och skapar ett direkt värde för medborgaren.

3.1.1 Chefer har samsyn kring uppdraget

Chefer inom Myndighet beskriver i intervjuer att uppdraget är tydligt, det handlar framför allt om att ge stöd till medborgaren utifrån gällande lagar och praxis. Även vård- och omsorgsförvaltningens fyra väsentliga områden samt medborgarprocesserna är tydliga för cheferna men de har inte i någon hög utsträckning konkretiserats för medarbetarna för att vara relevanta i styrningen av dem.

"Lag och praxis är det viktigaste vi har. Absolut viktigaste styrkällor."
(Chef Myndighet)

3.1.2 Otydligheter mellan beställare och utförare

I Botkyrka kommun har socialtjänsten organiserat sig i en beställare- och utförarorganisation. Utifrån forskning om socialtjänst finns en inbyggd problematik i uppdelningen mellan beställare och utförare, att det bygger på en idé om en tydlig gränsdragningen men att det i verkligheten kan vara svårt att skilja mellan dem. I intervjuer med chefer inom Myndighet, verksamhetschefer för utförarverksamheter samt handläggare framkommer otydligheter i relationen. Trots svårigheten i relationen behöver roller och uppdrag tydliggöras för beställare och utförare.

3.2 Verksamheten använder verksamhetsplaneringssystemet Stratsys för redovisning

Myndighet har verksamhetsplaneringssystemet Stratsys till sitt förfogande för att kunna planera, styra och följa upp sina verksamheter.

Stratsys beskrivs i intervjuer med chefer framför allt användas för att samla och redovisa information utifrån uppdragen från politiken. Systemet beskrivs i intervjuer med chefer användas i liten utsträckning för planering, styrning och uppföljning av verksamheten. Cheferna på Myndighet uppger att de har behov av andra system för att bättre kunna planera, styra och följa upp. De efterfrågar bland annat det analysverktyg som kvalitetsteamet använder sig av för att ta fram statistik. Kvalitetsteamet publicerar sammanställningar av verksamhetsstatistik en gång i månaden. Eftersom chefer inte upplever att Stratsys är tillräckligt för att planera, styra och följa upp verksamheten har detta resulterat i att de skapar andra system där de följer verksamheten.

"Vi skulle behöva använda som verktyg, som det är nu, nu är det mer en redovisning, skriver in saker som man har gjort. I det ligger också, hela utvecklingen av programmet. Vi har andra system, tex analysverktyg. Alla saker som hjälper oss för att få en helhetsbild."
(Chef Myndighet)

3.3 Myndighet ansvarar för uppföljningen av externa platser

Myndighet ansvarar för uppföljningen av externa platser. Uppföljning av externa platser beskrivs i intervjuer med chefer se olika ut beroende på individ- eller avtalsuppföljningar. För vissa köpta platser görs individuppföljningar på och andra görs avtalsuppföljningar på. För SoL/LSS under 65 har verksamheten huvudsakligen individavtal på externa platser. När uppföljning av platserna följs upp beskrivs fokus ligga på hur det är för individen. Vid uppföljning av dessa platser träffar biståndshandläggaren och boendesamordnaren brukaren i verksamheten.

Gällande platser som köps på ramavtal eller andra övergripande avtal så följs de upp när det övergripande avtalet följs upp. Beroende på avtalets konstruktion beskrivs uppföljningen se olika ut. Ibland har verksamheten avtal gemensamt med andra kommuner, och då håller ofta den kommun som samordnat upphandlingen i viss uppföljning. När Botkyrka kommun äger avtalet själva genomförs uppföljningen av avtalet.

3.4 Handläggare upplever ökad resultatstyrning

I intervjuer framkommer att handläggare upplever att deras arbete styrs av fler rutiner nu än tidigare, vilket skapar mer administrativa sysslor. Dessa rutiner upplevs heller inte alltid fungera.

”Tidigare upplevde jag det mycket lugnare. Inte lika mycket rutiner, men jobbet flöt på och varje område var i fas. Varje område gjorde sina egna planeringar. Man hade mer att göra men det gick ihop.”
(Handläggare)

Enligt handläggare handlar de nya rutinerna framför allt om att verksamheten ska rapportera resultat till nämnden. De beskriver att de sedan årsskiftet 2018–2019 ”räknar pinnar”, med syfte att kunna signalera att de har en hög arbetsbelastning och att det därför behövs mer personal.

”Rutinerna är fler nu. Vi är mer kontrollerade nu. En utredning omfattar mycket annat vi ska göra – bokningsblad, journalföra, Procapita – som förut tog 20 minuter men nu en hel förmiddag. Mer administration.”
(Handläggare)

Handläggare beskriver både för- och nackdelar med att räkna pinnar. De upplever att rapporteringen innebär mer administrativt arbete och skapar stress, exempelvis eftersom de utför mycket ”osynligt” arbete som inte syns i rapporteringen. Det finns en farhåga bland handläggare att avsaknaden av ”det osynliga arbetet” i resultatstyrningen ska leda till att chefer och nämnden inte ser när handläggare har hög arbetsbelastning. Samtidigt menar handläggare att det är bra att resultatstyrningen synliggör deras arbetsbelastning och sjukskrivningar, och därmed eventuella behov av personell förstärkning.

”Som det är nu blir det bara stressigt. Man ser från politikens sida inte vad telefonsamtal har handlat om, vad hembesök har lett till och så vidare – vad är det pinnarna egentligen visar?”
(Handläggare)

Enligt flera handläggare beror utmaningarna med resultatstyrningen till viss del på bristande förståelse för verksamheten från nämnden. Handläggarna uttrycker att de inte alltid förstår syftet med nya rutiner och att de inte alltid passar handläggares arbete och brukarnas behov.

3.5 Medborgare har möjlighet att överklaga beslutet

Till förvaltningsrätten kan medborgaren överklaga beslut som fattats av Botkyrka kommuns socialtjänst. Om medborgaren är missnöjd med förvaltningsrättens beslut är det möjligt att i ett första skede överklaga till kammarrätten och därefter till Högsta förvaltningsdomstolen.

3.5.1 Antal domar och överklaganden finns inte sammanställt över tid

I kvalitetsredovisningen för Myndighet har verksamheterna sammanställt andel överklaganden (domar) som går emot fattade beslut. I tabellen nedan framgår att andel domar som går emot fattade beslut för SoL över 65 var 22,7 procent och motsvarande siffra för LSS/SoL under 65 var 24,0 procent. Uppgifterna är hämtade från kvalitetsredovisningen för Myndighet 2018.

Tabell 4. Andel överklaganden (domar) som går emot fattade beslut 2018

	SoL över 65	LSS/SoL under 65
Andel domar	22,7%	24,0%

För att få ytterligare förståelse för andel överklaganden har Ramboll begärt statistik över detta, dels fördelat mellan olika typer av insatser och dels över tid. I dagsläget finns inte överklaganden och domar enhetligt sammanställt för att Ramboll ska kunna ta del och därigenom få förståelse för hur utvecklingen har sett ut över tid. I tabellen nedan beskrivs antal överklaganden av beslut samt domslut för 2018 och 2019. Under 2018 överklagades 108 beslut om en insats i någon av instanserna. Hittills i år (31 mars 2019) har 20 beslut om en insats överklagats där ett bifölls. Uppgifterna i tabellen nedan är hämtade från en av cheferna på Myndighets egen sammanställning. Vid jämförelse av statistiken skiljer den sig åt. Förmodligen samlas inte statistiken in på liknande sätt. Det är heller inte möjligt att jämföra statistik uppdelat mellan verksamheterna med antal överklaganden av beslut om en insats eftersom verksamheterna inte uteslutande beslutar om SoL.

Tabell 5. Antal överklagande av beslut för 2018 och 2019, fördelat mellan LSS och SoL³

	SoL 2018	LSS 2018	SoL 2019	LSS 2019
Avskrivning	5			
Avslag	20	45	7	10
Avvisas	1			
Bifall	8	16		1
Delvis bifall		3		2
Delvis avslag				
Meddelar ej prövningstillstånd				
Målet återförvisas till VoF	1	8		
Yttrande		1		
	35	73	7	13

3.5.2 Personlig assistans sticker ut i statistiken över överklaganden inom LSS

Personlig assistans och vård- och omsorgsboende sticker ut i statistiken över överklaganden inom LSS. För de 73 ärenden inom LSS fattade förvaltningsrätten beslut i samtliga. Kammarrätten och Högsta förvaltningsdomstolen fattade beslut vid överklaganden av prövningstillstånd. 49 ärenden gällande personlig assistans överklagades till förvaltningsrätten (antingen överklagande av personlig assistans, ytterligare personlig assistans, tillfällig utökning av personlig assistans). 16 av samtliga 73 beslut inom LSS bifölls av någon av instanserna, 13 ärenden av dessa gällde personlig assistans. De andra gällde daglig verksamhet, ledsagarservice och korttidsvistelse.

³ *Överklaganden gällande interimistiskt förordnande, prövningstillstånd, ersättningsfrågor, avgift, muntlig förhandlings samt inhibition är borttagna.

3.5.3 Vård- och omsorgsboende sticker ut i statistiken över överklaganden inom SoL

För de 35 beslut om en insats inom SoL fattade förvaltningsrätten beslut i 31 stycken och fyra stycken i kammarrätten. Högsta förvaltningsdomstolen fattade beslut vid överklaganden av prövningstillstånd och kammarrätten fattade även beslut vid överklaganden av prövningstillstånd och inhibition. 15 ärenden gällande vård- och omsorgsboende överklagades till förvaltningsrätten och 3 ärenden gällande vård- och omsorgsboende överklagades till kammarrätten. 8 av samtliga 44 beslut inom SoL bifölls varav sex beslut gällde vård- och omsorgsboende. De andra två besluten gällde hemtjänst och dagverksamhet.

3.5.4 Överklaganden av beslut och domar används i låg utsträckning för utveckling av verksamheten

Överklaganden och domslut i förvaltningsrätten verkar inte ha använts systematiskt för att dra lärdomar och utveckla verksamheten. I intervjuer med chefer beskrivs att det är administratören som samlar information om överklaganden och domar. Ett arbete har dock initierats för att börja analysera domarna mer systematiskt. Tanken är att chefer ska börja analysera överklaganden och domar för att sedan börja diskutera tillsammans med handläggare.

”Den första tittan och analysen ligger på chefsnivå. Sammanställa dem. Är det systematiska fel? Bara biten, gjort en annan bedömning än vad rätten har gjort? Det har inte kommit så mycket som gått oss emot. [...] Ett resonemang i medledargruppen, där resonemanget behöver föras. På något sätt behöver vi processa materialet innan.”

(Chef Myndighet)

I intervju med en chef inom Myndighet framkommer att utredningarna historiskt sett har brustit i flera avseenden (framför allt uppges beslut från 2017 vara särskilt dåliga), det beskrivs både ha varit felaktiga bedömningar och undermåligt utredningsarbete. Detta beskrivs vara förklaringen till flera av de domarna som gick emot kommunens bedömning och beslut. Nu beskrivs kvaliteten i utredningsarbetet och bedömningarna fungera bättre men att implementeringen av IBIC kommer att förbättra detta ytterligare. Eftersom Ramboll inte har kunnat ta del av statistik över överklaganden över tid har vi inte kunnat verifiera detta.

3.6 Klagomål och synpunkter används enligt kvalitetsredovisningen för att utveckla verksamheten samtidigt som få avvikelser rapporteras in

Enligt kvalitetsredovisningen för Myndighet arbetar verksamheterna på flera sätt med det systematiska kvalitetsarbetet. Där uppges bland annat att förvaltningen arbetar kontinuerligt med resultaten från brukar- och medledarundersökningar. I intervjuer beskriver chefer att verksamheterna använder brukarundersökningar för att utveckla verksamheten. Detta har bidragit till att verksamheten har infört en jourtelefon, enligt kvalitetsredovisningen. I intervjuer med handläggare framkommer att många synpunkter kommer från hemtjänsten där brukare framför synpunkter gällande att personalen inte utför beviljade timmar. I avvikelssystemet har två avvikelser rapporterats in sedan 2017.

Rambolls analys och bedömning av styrning och ledning:

Utifrån ovan bedömer Ramboll att styrningen och ledningen i verksamheten kan utvecklas.

För det första kräver en förbättrad styrning ett verksamhetssystem som används. En förutsättning för att kunna planera, styra och följa upp sin verksamhet är att ha ett verksamhetssystem för detta. Ramboll ser ett behov hos chefer att börja använda Stratsys för mer än bara redovisning till nämnden. I intervjuer med chefer framgår inte om det är verksamhetssystemet som brister eller chefers okunskap om hur de ska använda det. Det krävs

förmodligen till en början en inventering av vad chefer är i behov av och sedan om systemen kan tillgodose dessa behov.

För det andra kräver uppföljning av verksamheten tillförlitlig statistik som inte skapar en administrativ börda. Ramboll har inte i önskad utsträckning kunnat ta del av enhetlig verksamhetsstatistik, visserligen har vi tagit del av statistik men den har varit svår att få fram och vi har skickats mellan Myndighet och kvalitetsteamet. I några fall har vi inte kunnat ta del av någon statistik alls. Det behöver därför finnas en tydlighet i var och vilken statistik som finns tillgänglig. Utöver detta behöver statistik över domar, överklaganden, klagomål och avvikelser samlas på ett systematiskt sätt för att följa verksamheten över tid. Visserligen uppges i intervjuer att ett arbete ha initierats för att göra detta men detta behöver prioriteras framåt. En fördjupad analys över varför inte fler avvikelser rapporteras in behöver genomföras.

För det tredje behöver mål- och resultatstyrningen utvecklas. Verksamheten styrs i dagsläget med övergripande målsättningar men de har inte konkretiserats för medarbetare. Medarbetare i verksamheten upplever en ökad resultatstyrning för att visa på den höga arbetsbelastningen. Resultatstyrningen behöver utvecklas så att den blir meningsfull för medarbetare och inte skapar en orimlig ökad arbetsbelastning utan att samtidigt skapa värde.

För det fjärde framgår en otydlighet i relationen mellan beställare- och utförarverksamheterna. Ramboll ser dels att uppdragen inte verkar vara tydligt formulerade och dels verkar förtroende och respekt för varandras professioner och roller brista. Utöver detta bedömer Ramboll att det inte räcker med att dra en tydlig gräns för varandras uppdrag utan förutsättningen för en fungerande beställare- och utförarmodell handlar även om samverkan och en fungerande dialog på olika nivåer. Chefer behöver gå före och visa vägen för hur dialog och kontakt bör tas och verka som ambassadörer för kontakten mellan verksamheterna.

4. HANDLÄGGNINGSPROCESSEN OCH BRUKARENS PERSPEKTIV

I detta kapitel beskrivs handlägningsprocessen från att en ansökan kommer in till Myndighet, hur utredningsarbetet fungerar, beslut, beställningar och uppföljning av insatsen. Kapitlet avslutas med brukares perspektiv på dess bemötande, delaktighet, nöjdhet och verksamhetens tillgänglighet.

4.1 Övergripande beskrivning av handlägningsprocessen

Handläggningen enligt SoL ska vägledas av principer om helhetssyn, närhet, normalisering, frivillighet och självbestämmande, kontinuitet och flexibilitet. LSS innehåller liknande beskrivningar av vägledande principer, men skiljer sig något åt genom att till exempel tillägga principer om tillgänglighet, delaktighet, integritet och inflytande. Genom LSS-insatserna ska den enskilde tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna ska vara samordnade och varaktiga samt anpassas till mottagarens individuella behov. Därtill ska insatserna utformas så att de stärker den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv.⁴

4.2 Ansökan inkommer till Myndighet på flera sätt och fördelas mellan handläggare

Handlägningsprocessen på Myndighet påbörjas när en ansökan om insats inkommer från en enskild person eller företrädare för en enskild person. Ansökan kan inkomma muntligen eller skriftligen och på olika sätt, exempelvis via mail, telefon eller vid hembesök. Ansökan kan inkomma direkt till handläggare eller till en administratör, som skickar dessa vidare i första hand till ansvarig handläggare, i andra hand till den handläggare som har tid att utreda ansökan.

4.2.1 Handläggares förutsättningar i utredningsarbetet kan påverkas av vem som ansöker om insatsen

I intervjuer med handläggare framkommer att ansökningar ofta inkommer från annan än medborgaren själv. På LSS/SoL under 65 är det exempelvis vanligt att medborgarens föräldrar eller god man väcker fråga om insats. Enligt handläggare händer det också att ansökningar inkommer tillsynes från den enskilde själv, men att det är läkare eller vårdpersonal som har "insisterat" att den enskilde ansöker. Enligt handläggare kan detta medföra att den enskilde inte vet varför hen har sökt en insats, vilket kan skapa förvirring eller ilska hos den sökande och medföra svårigheter i utredningen. Därtill upplever handläggare att vårdpersonal eller andra ibland lovar för mycket eller ger den enskilde alltför höga förhoppningar, till exempel vad gäller omfattningen på den insats som handläggare sedan kommer att bevilja.

Handläggare beskriver dock att ansökningsprocessen generellt fungerar väl och att det är en fördel att ansökan kan inkomma på olika sätt, eftersom det skapar flexibilitet och tillgänglighet gentemot medborgaren. Samtidigt beskriver flera handläggare att handlägningsprocessen underlättas om ansökan inkommer skriftligt och tillsammans med det underlag som krävs för att fatta beslut. Uteblivet underlag kan medföra en lång handlägningsprocess, eftersom beslut inte kan fattas utan tillräcklig information. Flera handläggare beskriver att det är en utmaning att ansvaret att inkomma med underlag vilar på den sökande själv.

4.2.2 Dokumentationen av ansökan är formellt skriven

Rambolls aktgranskning visar att ansökningarna i Procipita i samtliga fall är formellt skrivna. Ansökningarna innehåller en formulering om vilken insats som söks, till exempel medborgaren "ansöker om särskilt boende enligt SoL", men ingen beskrivning av dennes behov eller anledning till ansökan framkommer.

⁴ Socialstyrelsen. 2015. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, s. 37ff.

4.3 Utredningsarbetet påbörjas genom kontakt med medborgaren

När en ansökan har inkommit till Myndighet ska denna utredas så skyndsamt som möjligt.⁵

Handläggare uppger att de efter inkommen ansökan vanligtvis bokar ett möte med medborgaren. Mötet kan exempelvis ske i den enskildes hem eller över telefon. Enligt handläggare kan ett möte räcka för att tillhandahålla tillräckligt underlag för en beslutsbedömning, men det kan bero på insats och brukarens problematik. En handläggare uppger exempelvis att det är viktigare att träffa den enskilde i dennes hem när utredningen gäller hemtjänstinsats än insats om kontaktperson.

4.3.1 I utredningsarbetet utgår handläggare från Socialstyrelsens IBIC

I utredningsarbetet har Socialstyrelsen utarbetat arbetssättet Individens Behov i Centrum (IBIC). IBIC är "ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt för dig som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån SoL och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)"⁶. Genom att fokusera på 11 livsområden är tanken att IBIC ska bidra till att utredningen utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom dessa olika livsområden. Detta följer även Procapitas system (som är det verksamhetssystem som handläggarna hittills har dokumenterat i) där informationen kan läggas in under rubriker som stämmer överens med livsområdena i IBIC.

4.3.2 Utredningarna varierar i omfattning och kvalitet

Aktgranskningen visar att utredningar som görs i båda verksamheterna på Myndighet varierar i både omfattning och kvalitet. Medan vissa utredningar innehåller omfattande och/eller detaljerad information, är andra kortfattade och beskriver brukarens behov övergripande. I flertalet fall dokumenterar handläggare utredningen utifrån de 11 IBIC-områdena samt utifrån så kallade omgivningsfaktorer och kroppsfunktioner/kroppsstrukturer.

Aktgranskningen visar att handläggare sällan skiljer mellan sin egen bedömning, brukarens åsikter och andra personers synpunkter i dokumentationen. Det är svårt att urskilja varifrån uppgifter kommer, exempelvis när det står att "X behöver". I vissa utredningar anges att "X tycker att" eller att "undertecknad handläggare bedömer att", men detta betraktar Ramboll som undantagsfall.

4.3.3 Utredningarna saknar tydlighet kring varifrån informationen har hämtats

Trots att det i många fall är svårt att urskilja vem som har lämnat vilken information utgår utredningarna tillsynes ofta från utlåtanden från andra än brukare eller handläggare, till exempel anhöriga eller vårdpersonal. Det gäller särskilt brukare som är aktuella hos Myndighet sedan tidigare, där information ofta kommer från tidigare utredningar. Handläggare förefaller i många fall inhämta underlag om brukarens behov, snarare än att själva utreda behovet. Därtill framgår sällan den sökandes faktiska hjälpbehov på ett tydligt sätt. I flertalet utredningar anges att den sökande har ett behov och att insatsen kan tillgodose detta, men inte hur. Liksom i ansökningarna återfinns här ofta generella och formella skrivningar i linje med att "behoven kommer att tillgodoses genom att de sökta insatserna beviljas".

I intervjuer med handläggare och chefer på Myndighet framträder en delvis annorlunda bild. För det första upplever chefer att de olika handläggarnas bedömningar och beviljade insatser är likvärdiga. I intervju med chefen för Myndighet beskrivs en förändring sedan tidigare där utredningarna har förbättrats. För det andra uppger chefer i båda verksamheterna på Myndighet att de har rutiner och arbetssätt för att säkerställa likvärdigheten mellan handläggares

⁵ Regeringskansliet. 2017. Förvaltningslag (2017: 900) (<http://rkrattsbaser.gov.se/sfst?bet=2017:900>).

⁶ Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/individensbehovicentrumibic>.

bedömningar och rättssäkerheten i handläggningen. Dessa inkluderar bland annat ärendedragningar, delegationsordningen, kollegialt lärande, samt chefers involvering vid särskilt komplexa ärenden.

4.3.4 Utredningsarbetet innehåller utmaningar men underlättas av övergången till Lifecare

Sedan en tid pågår en övergång på Myndighet från Procapita till dokumentationssystemet Lifecare, som både chefer och handläggare uttrycker sig positivt till. Enligt flera handläggare medför övergången till Lifecare en mer effektiv handlägningsprocess. Handläggare menar att Lifecare erbjuder bättre verktyg för att ställa rätt frågor i utredningen, samtidigt som det medför ett nytt arbetssätt som innebär att de inhämtar mindre, men samtidigt mer relevant information i utredningsarbetet. En handläggare beskriver att Lifecare innebär att utredningen fokuserar på varför den sökande ska beviljas insatsen eller inte, medan de tidigare gjorde en bredare och mer samlad bedömning.

”Vi ska inte utreda mer än det brukaren ansöker om. Vi har ändrat tankesätt, förut gjorde vi en samlad bedömning. Nu är det mer om varför personen ska ha just den ansökta insatsen.”
(Handläggare)

Enligt handläggare finns ett antal olika utmaningar i utredningsarbetet. Flera handläggare uppger att det ofta är svårt att utreda en sökandes behov, till exempel på grund av otillräckligt underlag eller svårighet att få kontakt med den sökande. Språksvårigheter kan utgöra ytterligare utmaningar, då handläggare exempelvis måste ta hjälp av en tolk i utredningen. Handläggare menar att det framför allt är en utmaning att utreda behov hos nya brukare, eftersom det saknas tidigare utredningar att luta sig på. Med anledning av detta efterfrågar flera handläggare ett uppföljande möte tillsammans med både brukare och utförare, en tid efter att insatsen har inletts, för att få ytterligare förståelse för behovet. Flera handläggare menar dock att det skulle vara svårt att hitta tid för sådana möten, både hos handläggare och hos utförarverksamheterna. Enligt chefer för Myndighet medför Lifecare även ett tydligare fokus på IBIC. Några chefer framhåller att Lifecare bidrar till ett större fokus på den sökandes mål, behov och möjlighet att komma till tals, genom att erbjuda tydligare struktur för detta i själva dokumentationen. En handläggare menar att det nya arbetssättet kan underlätta för utförarverksamheterna att förstå syftet med insatsen, bland annat eftersom handläggarna nu fyller i mål med insatsen. Samtidigt upplever flera handläggare en utmaning i att byta system och efterfrågar mer utbildning i Lifecare.

Samtidigt upplever verksamhetschefer för utförarverksamheter att det finns svårigheter i handlägningsprocessen som beror på att handläggarna ställer ”fel” frågor i utredningen, vilket beskrivs påverka att besluten och beställningarna blir otydliga och inte innehåller det som behövs för att utförarna ska kunna utföra insatsen så bra som möjligt. Enligt verksamhetscheferna för utförarverksamheterna försvårar detta utförandet av insatsen, till exempel till följd av att handläggare inte undersöker förutsättningarna för att utföra insatsen i tillräckligt hög grad.

4.4 Besluten är formellt skrivna men uppfyller Socialstyrelsens riktlinjer

Enligt 11 kap. 5 § SoL och 21 § LSS ska beslut av myndighet dokumenteras. Av dokumentationen ska det framgå vem beslutet avser, vad som har beslutats, när beslutet har fattats, samt vilken nämnd som har fattat beslutet. Om beslutet avser en ansökan om bistånd enligt SoL eller en begäran om insatser enligt LSS ska det framgå vad som har beslutats, det vill säga vad som har bifallits och vad som har avslagits i förhållande till den enskildes framställning. Av dokumentationen av ett beslut måste det framgå enligt vilket lagrum ett beslut har fattats.

De beslut som Ramboll har granskat är ofta kortfattade och formellt skrivna. I nästan samtliga fall innehåller de den beslutsmening som krävs enligt Socialstyrelsens riktlinjer. Beslutsmotiveringen är ofta formellt och generellt formulerad. Aktgranskningen visar att många avslag innehåller en beslutsmotivering, men det förekommer att de saknas helt.⁷ När beslutsmotiveringar finns är dessa i flera fall liksom beslutmeningarna kortfattade och generellt skrivna, till exempel "behovet bedöms inte föreligga", "behovet bedöms kunna tillgodoses med andra insatser" eller i bifallen "behovet föreligger och kan inte tillgodoses på annat sätt" eller "behovet bedöms därmed vara tillgodosett". Det saknas ofta en skrivning om hur (inte bara att) behoven kan tillgodoses på annat sätt än att insatsen beviljas, trots att dokumentationen vid avslag ska innehålla detta.

De allra flesta utredningar saknar ett så kallat föreslaget beslut. Ramboll kan dock konstatera att det ofta är samma handläggare som har utrett och beslutat om en insats. Enligt chef på Myndighet följer detta av delegationsordningen.

4.4.1 Kommunikering av utredning och delgivning av beslutet framgår sällan i dokumentationen

I aktgranskningen framgår att dokumentationen av kommunikering av utredning och delgivning av beslutet varierar, men ofta saknas. I vissa fall framkommer att beslutet har delgivits den enskilde, till exempel skriftligen vid ett särskilt datum, men ibland saknas en sådan notering helt. Däremot finns ofta skrivningar om att den sökande har informerats om handlägningsprocessen innan denna påbörjas. Handläggare uppger dock i intervjuer att de kontakter den sökande när beslut har fattats.

4.4.2 Brukare uppfattar besluten som otydliga

I intervjuer med brukare betonas flera av dessa att de har svårt att förstå de beslut som handläggare delger dem. En brukare upplever att handläggare inte tar tillräckligt stor hänsyn till att många brukare på grund av olika diagnoser kan ha svårt att förstå ett formellt eller komplext språk.

"Jag har ibland svårt att förstå språket när de ger ett beslut. Det är kryptiskt språk. Var tvungen att slå upp bifall i en ordbok. Det betyder att något är beviljat. Mycket språk som var man inte förstår."
(Brukare)

4.4.3 Flertalet beslut är tidsbegränsade snarare än tillsvidare

Majoriteten av de beslut som fattas på Myndighet är tidsbegränsade även om det varierar beroende på insats. Det är inte godtagbart att den enskilde får besked om fortsatta insatser efter att beslutet har upphört att gälla och inte heller att insatsen fortsätter utan giltigt beslut.

Rambolls aktgranskning visar att detta dock förekommer. I flera fall har ett beslut blivit inaktuellt innan ett nytt beslut fattats, vilket innebär att brukaren förlorar sin rätt till insats utan att detta uppmärksammas. I vissa fall är det utförare som meddelar handläggare att beslutet har gått ut, då insatsen försvinner ur utförarens system. Tidigare använde sig verksamheterna av tillsvidarebeslut i högre utsträckning men har genomgått en förändring till fler tidsbegränsade beslut. Tillsvidarebeslut innebär inte en risk för besluten att löpa ut, men det finns samtidigt en risk att det saknas incitament för handläggare att följa upp dessa. I intervjuer bekräftar handläggare att vissa tillsvidarebeslut inte har följts upp på flera år.

4.5 Beställningarna innehåller olika mycket information

När handläggare har fattat beslut skickas detta till utförarverksamheter tillsammans med en beställning för uppdraget. Dokumentationen av uppdraget ska innehålla uppgifter om vilken

⁷ En beslutsmotivering krävs enligt Socialstyrelsens riktlinjer endast vid avslag.

bedömning som har gjorts av den enskildes behov, vad som ingår i uppdraget, vilket eller vilka mål som gäller för insatsen samt vilka former som gäller för uppföljning i det enskilda fallet.⁸

Ramboll har granskat om beställningarna följer av utredningarna. Vid genomgången av ärenden ser vi att beställningarna varierar. Beställningarna innehåller ofta utredningen i sin helhet. I andra fall är de kortfattade och ibland saknas beställningarna helt och hållet. I beställningarna preciseras sällan hur eller varför aktiviteterna ska utföras för brukaren i fråga. Istället tenderar de att innehålla generella skrivningar om aktiviteter som ska utföras, till exempel "städning" eller "laga mat".

4.5.1 Beställningarna saknar ofta individanpassade och mätbara mål

De övergripande målen i SoL och LSS beskrivs i intervjuer med handläggare vara alltför allmänt hållna för att kunna användas som mål för genomförande och uppföljning av individuellt behovsprövade insatser. De måste därför brytas ner till konkreta mål som klart och tydligt anger vad som är önskvärt att uppnå med den insats som är beviljad. Det är viktigt att målen är realistiska och svarar mot den enskildes behov och förutsättningar både på kort och lång sikt.

Enligt Rambolls aktgranskning innehåller beställningarna sällan mål. När mål finns är de ofta generellt skrivna eller otydliga vad gäller hur de ska uppnås, exempelvis "målsättningen är att X ska tillförsäkras skäliga levnadsvillkor" eller "leva och bo självständigt under trygga förhållanden." Det framgår sällan att målen är individanpassade, mätbara eller accepterade av brukaren så som anges i Socialstyrelsens riktlinjer för handläggning inom socialtjänsten.

Handläggare på Myndighet menar att arbetet med målformuleringar kan utvecklas. Flera handläggare uppger att det ofta är en utmaning att upprätta mål för en insats, särskilt när det gäller personer vars situation inte är trolig att förbättras. Detta gäller inte minst SoL över 65, där handläggare menar att det är svårt att upprätta mål för de äldre som har permanenta behov. Därtill beskriver en handläggare att målformuleringen är en del av det nya arbetssättet med Lifecare och IBIC, vilket tar tid att lära sig och anpassa sig till. Några handläggare upplever samtidigt att det är utmanande att faktiskt utgå från strukturen i Lifecare, exempelvis i relation till äldre brukare med permanenta behov. Flera handläggare efterfrågar ytterligare verktyg för att få mer stöd i arbetet med målformulering.

"Men svårt att specificera målen för denna åldersgrupp. Kan känna mig hindrad att undersöka målen på grund av att det känns dumt att ställa frågorna när det är en äldre person, som tycker det är knäppt att fråga om mål. Om vi hade mer verktyg kring det kunde vi kanske hantera det.
(Handläggare)

4.5.2 Beställningarnas kvalitet påverkar utförarverksamheternas arbete

I intervjuer med verksamhetschefer för utförarverksamheter framgår att beställningarnas kvalitet och innehåll påverkar deras medarbetares möjligheter att genomföra insatsen. De beskriver att beställningarna antingen innehåller för mycket eller för lite information för att de ska utföra sina uppdrag. De upplever att beställningarna ofta är otydliga och svåra att tolka, vilket gör det svårt att utläsa vilket behov insatsen ska möta, varför och på vilket sätt. Cheferna menar att otydliga beställningar tar mycket tid i anspråk under insatsens inledande fas, eftersom utförarna då tillsammans med brukaren måste "ta reda på" vilket behov som föreligger och hur stödet ska utformas. Vid intervjuer med boendestödjare framkommer samtidigt att övergripande beställningar kan vara en fördel, eftersom de möjliggör att utforma stödet efter brukarens behov.

⁸ 5 kap. 22 § SOSFS 2014:5.

Utförarverksamheterna kan skicka tillbaka beställningar som inte uppfyller kraven till handläggare. Handläggare på Myndighet välkomnar att beställningar som uppfattas som otydliga skickas tillbaka innan de verkställs, eftersom handläggarna då fortfarande har möjlighet att revidera beställningarna.

Rambolls analys och bedömning av utredningar, beslut och beställningar:

I genomlysningen framgår att utredningar varierar i omfattning och kvalitet, det finns variationer mellan handläggare. I aktgranskningen framgår inga tydliga skillnader mellan utredningar, beslut och beställningar genomförda av handläggare på SoL över 65 och LSS/SoL under 65. I intervjuer framgår flera utmaningar som påverkar utredningsarbetet. Dessa är visserligen inte unika för Botkyrka kommun men är ändå förutsättningar och något som verksamheterna behöver ha strategier för att hantera. Många av de utmaningar som handläggare nämner i intervjuer är saker som i liten utsträckning är möjliga påverka. Ramboll uppfattar att denna omständighet bidrar till handläggarnas känsla av att inte ha kontroll över sin ärendemängd. Handläggare beskriver en reaktiv verksamhet där ärenden "kommer in från sidan" och att de "släcker bränder".

Aktgranskningen visar också att besluten är formellt skrivna men följer Socialstyrelsens riktlinjer. Dock upplever brukare att de är otydligt skrivna. Kommunen kan med fördel initiera ett utvecklingsarbete för att förbättra språket till brukare för att vara i linje med klarspråk.

I aktgranskningen framkommer också att de flesta beslut är tidsbegränsade på ungefär ett år. Enligt Socialstyrelsen finns det argument både för och emot tidsbegränsade beslut. Socialstyrelsen beskriver i *Handläggning och dokumentation inom socialtjänst* att tidsbegränsade beslut lämpar sig särskilt väl i insatser där det kan förutses att den enskildes behov av insatsen varierar över tid. Andra insatser, så som beslut om särskilt anpassad bostad för en vuxen person med funktionsnedsättning, där behovet inte kan förutses förändras i närtid, är det mindre lämpligt med tidsbegränsning. Socialstyrelsen skriver att beslut inte bör tidsbegränsas slentrianmässigt. Med anledning av detta bör verksamheten se över användandet av tidsbegränsade beslut.

Beställningarna följer inte alltid av utredningarna och besluten, samt varierar i omfattning och kvalitet. Målsättningar med insatsen saknas ofta i beställningarna och handläggare upplever en svårighet i att formulera detta. Ramboll menar att variationen och innehållet delvis kan förklaras av att det inte finns någon samsyn på Myndighet för vilken information som ska ingå i beställningen. Verksamhetscheferna för utförarverksamheterna upplever också en brist i beställningarna, bland annat tycker de att handläggare ställer "fel" frågor i utredningarna för att undersöka utförarnas förutsättningar för att genomföra insatsen. Ramboll kan inte utifrån genomförd aktgranskning bedöma huruvida verksamhetschefernas upplevelse av "fel" frågor i utredningen stämmer. Det är möjligt att svaren på "rätt" frågor och relevant information inte inkluderas i beställningen. Förhoppningsvis kommer användandet av IBIC och Lifecare att underlätta för handläggare att ställa rätt frågor i utredningen av brukares behov. Verksamheten bör utvärdera handläggarnas upplevelse av användandet, utredningarnas och beställningarnas kvalitet efter en tid och inkludera utförarnas perspektiv.

Trots brister i besluten och beställningarna verkställer utförarverksamheten ändå. Detta behöver förbättras. Ramboll ser att en tätare och informell dialog mellan Myndighet och utförarverksamheterna om enskilda beslut, beställningar och brukare kan bidra till ömsesidig förståelse och underlätta utförandet av insatsen. Detta förutsätter samtidigt att handläggares upplevelse av den höga arbetsbelastningen minskar.

4.6 Uppföljning av beslut ska ske minst en gång per år

I kvalitetsredovisningen för Myndighet framgår att handläggares beslutade insatser enligt uppdrag från vård- och omsorgsnämnden ska följas upp minst en gång per år. Att följa upp beslut innebär för brukare en möjlighet att regelbundet stämma av sina behov och att beslutet är uppdaterat. Uppföljningen kan också användas som underlag för utveckling.⁹ Om uppföljningen brister riskerar antingen att fel insats utförs som inte stämmer överens med brukarens behov alternativt att besluten och beställningarna är inaktuella.

I vård- och omsorgsförvaltningens framtagna processbeskrivningar beskrivs hur uppföljning av beslut ska genomföras. Hur uppföljning av beslut för äldre personer och personer med funktionsnedsättning ska ske skiljer sig från varandra enligt processbeskrivningen. För uppföljning av beslut för äldre personer framgår att uppföljningen ska göras vid behov men minst en gång per år. Innan beslutet går ut ska en uppföljning av besluten göras (nyprövning). Uppföljningen ska ske via ett hembesök eller telefon med den enskilde och alltid dokumenteras i journalen. Ett pågående beslut kan även efter uppföljning komma att omprövas om det aktuella behovet förändras. Uppföljningen ska utföras av biståndshandläggare.

I processbeskrivningarna beskrivs även hur uppföljningen ska ske för personer med funktionsnedsättning. Där beskrivs att kontaktmannen ansvarar för att följa upp genomförandeplanen med brukaren vid nytt beslut eller annan förändring samt minst var sjätte månad. Riktlinje och lathund för social dokumentation finns. Kontaktmannen informerar handläggaren, via meddelande i Procapita, när den första genomförandeplanen är klar. Uppföljningen ska utföras av biståndshandläggare, kontaktperson och koordinator.

4.6.1 Verksamheten följer upp beslut i viss utsträckning

I kvalitetsredovisningen för Myndighet redovisar verksamheten andelen uppföljda beslut. I tabellen nedan framkommer att 73,6 procent av besluten hos SoL över 65 hade följts upp 2018 och 89,1 procent för LSS/SoL under 65.¹⁰

Tabell 6. Andel uppföljda beslut 2018

	SoL över 65	LSS/SoL under 65
Andel uppföljda beslut	73,6%	89,1%

4.6.2 Utifrån aktgranskningen framgår att beslut har varit inaktuella

Utifrån aktgranskningen framgår att beslut har varit inaktuella. Även om besluten i aktgranskningen var aktuella kan Ramboll se att det ibland förekommer glapp mellan två beslut, genom att beslutsdatumet är efter att insatsen har börjat att gälla. Detta indikerar att beslutet inte har följts upp i tid och således har varit inaktuellt. För att täcka glappet som uppstår från att ett beslut har gått ut och ett nytt beslut har fattats kan handläggare i dokumentationen ange att beslutet ska gälla från ett tidigare datum än det fattades.

”En del av den här kulturen av att utföra är våra egna. Vi har en annan kontakt med utförarna, gör att man inte ser uppföljningsbehovet som så trängande”
(Chef Myndighet)

Inaktuella beslut påverkar inte brukare i någon högre utsträckning eftersom utförarverksamheterna fortsätter att utföra insatsen till att ett nytt beslut fattas. Dock är det inte givet att brukaren vid inaktuella beslut får rätt insats. Det är dessutom inte rättssäkert eftersom brukaren inte har möjlighet att överklaga.

⁹ Kvalitetsredovisningen. 2018.

¹⁰ Kvalitetsredovisningen. 2018.

Aktgranskningen visar också att flera beslut följs upp genom korta utredningstider på exempelvis en dag och sedan fattas korta beslut. Att vissa insatser följs upp med korta utredningstider är i sig inget problem utan det är snarare de korta besluten som skapar merarbete för handläggare.

4.6.3 Administrativa förlängningar används för att "köpa sig mer tid"

I kvalitetsredovisningen för Myndighet redovisar verksamheten andelen administrativa förlängningar av beslut. Enligt kvalitetsredovisningen framkommer att 26,4 procent av besluten hos SoL över 65 hade förlängts administrativt 2018 och 10,9 procent för LSS/SoL under 65.

Även om statistiken visar att administrativa förlängningar förekommer i relativ hög utsträckning beskriver handläggare i intervjuer att de använder administrativa förlängningar sällan. Vid hög arbetsbelastning och när besluten snart går ut beskriver de att de använder sig av administrativa förlängningar för att "köpa sig mer tid". Handläggare beskriver att de för det första kan använda sig av administrativa förlängningar för att undvika att ett beslut går ut utan att följas upp, till exempel när handläggare på grund av sjukdom eller semester inte hinner följa upp beslutet eller när handläggaren inte kommer i kontakt med brukaren. För det andra kan administrativa förlängningar enligt handläggare användas då beslut redan har gått ut, men det inte finns tid för uppföljning förrän senare.

"Man hinner inte med. Kan hända att man passerar sista datumet för beslutet och inser i efterhand att man måste fatta nytt. [...] för att täcka glappet istället för att täcka det med det nya beslutet."
(Handläggare)

Flera handläggare framhåller dock att det finns en syn bland dem på administrativa förlängningar som något "tabulagt", eftersom handläggare vill hinna följa upp beslut i tid. De arbetar därför på andra sätt för att följa upp vid tidsbrist, till exempel korta beslut. Flera handläggare betonar även att administrativa förlängningar dels tar tid att göra i systemet, dels skapar mer arbete längre fram eftersom uppföljningen bara skjuts upp. I intervjuer framgår en viss skillnad mellan handläggare i hur de använder sig av administrativa förlängningar, det är därför inte helt säkert att presenterad statistik är adekvat.

"Inte bara vår tid, utan även utförarsidan. Vi gör ofta uppföljningar av beslut utan dem. Vi gör det, men i bästa fall skulle någon från till exempel boendestöd vara med när vi gör det."
(Handläggare)

4.6.4 Handläggare önskar involvera utförarverksamheterna mer vid uppföljning

I intervjuer beskriver handläggare att det saknas gemensamma arbetssätt för hur handläggare inhämtar information från utförare vid uppföljning av beslut. Enligt handläggare är det svårt att involvera utförarverksamheter i uppföljningen i önskad utsträckning på grund av tidsbrist hos både handläggare och utförare.

För att förbättra uppföljningen av beslut önskar handläggare tillgång till en del av utförarverksamheternas dokumentation. På så sätt menar handläggare att de lättare kan följa upp hur insatsen har gått och hur beslutet bör följas upp. Detta gäller särskilt om utförarverksamheten och brukarens beskrivningar av insatsen skiljer sig. Detta beskriver dock kvalitetsteamet strida mot sekretessen och inte vara möjligt.

4.6.5 Handläggare ser flera anledningar till att uppföljningen brister

Enligt handläggare brister uppföljningen av beslut av flera orsaker. För det första nedprioriteras uppföljningar vid tidsbrist och hög arbetsbelastning. Det gäller framför allt beslut som gäller tills vidare, men även beslut som rör mindre akuta insatser, till exempel hemtjänstinsatser. Flera handläggare prioriterar att följa upp mer omfattande insatser, vilket innebär att brukare med färre beviljade timmar löper större risk att ha ett inaktuellt beslut. Handläggare vill träffa alla brukare vid uppföljning men följer på grund av tidsbrist ofta upp via telefon. För det andra uppger handläggare att brukare som avbokar möten utgör en utmaning i uppföljningen. Handläggare uppfattar att det till exempel kan vara svårt att få kontakt med brukare som är rädda att deras stöd ska dras in eller minskas.

”Man vill engagera sig 100 procent i varje ärende, men det är omöjligt. Ibland skickar man beställning och litar på att utförarna genomför, och så måste man gå vidare. Vi kan inte följa upp varje månad, det är för tight. Det är knappt vi hinner en gång per år”
(Handläggare)

Rambolls analys och bedömning av uppföljning av beslut:

Rambolls genomlysning visar att uppföljningen av besluten inte fungerar. Uppföljningen prioriteras ned i hög utsträckning vilket gör att den genomförs utan att ta med utförarverksamhetens perspektiv och ibland att beslutet inte följs upp i tid.

Genomlysningen visar att besluten inte alltid är aktuella. Vid addering av andel administrativa förlängningar beslut och andel uppföljda beslut som redovisas i rapporten framgår att statistiken inte stämmer överens. Andelen uppföljda beslut tillsammans med andelen administrativa förlängningar är 100 procent. Om statistiken stämmer innebär detta att alla beslut på Myndighet är aktuella. Samtidigt uppger både handläggare och kvalitetsteamet att alla beslut inte är aktuella.

Trots inaktuella beslut utför utförarverksamheterna ofta insatsen ändå. Detta resulterar i att rättssäkerheten åsidosätts. Ramboll ser också att den kultur som skapats inom kommunen, där utförarverksamheten utför insatsen oavsett aktuellt beslut, minskar incitamenten för handläggare att följa upp insatsen i tid.

Aktgranskningen visar även att nya beslut fattas för korta tidsspann. Det skapar tid för handläggare att följa upp och utreda brukarens behov mer utförligt i framtiden, men innebär enligt Ramboll merarbete för handläggare som måste följa upp beslut oftare. Korta beslut (i onödan) kan också skapa en osäkerhet hos brukare.

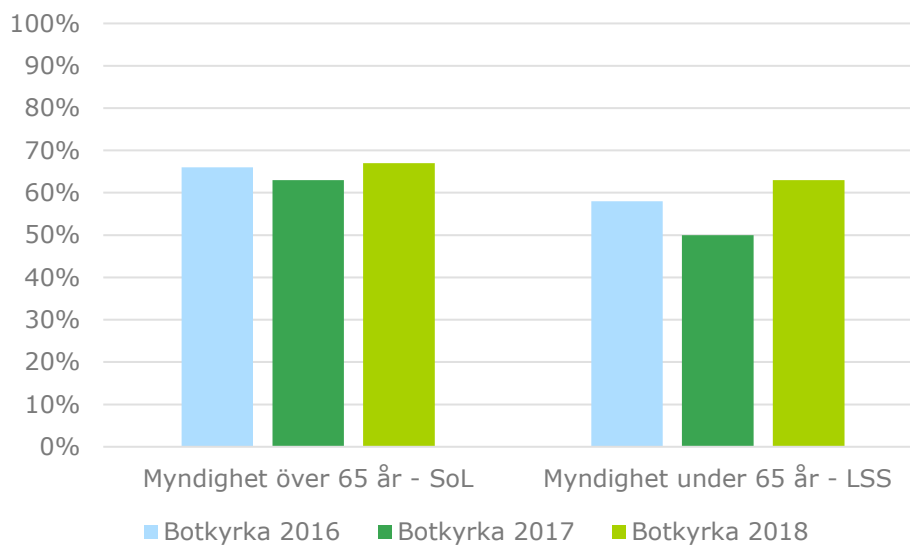
Ett annat sätt för handläggare att köpa sig mer tid vid den upplevda höga arbetsbelastningen är att använda sig av administrativa förlängningar. Handläggare beskriver i intervjuer att de använder sig av administrativa förlängningar på olika sätt och de verkar inte alltid fyllas i som en administrativ förlängning i systemet. Statistiken av de administrativa förlängningarna kan därför inte anses vara representativa. Slutligen beskrivs i intervjuer med handläggare att administrativa förlängningar användas sällan samtidigt som statistiken visar på att en förhållandevis stor andel av besluten är administrativa.

4.7 Brukares upplevelse av handlägningsprocessen verkar skilja sig mellan olika handläggare

Handlägningsarbetet i Botkyrka kommun ska vägledas av fyra principer i relation till den enskilde: delaktighet, bemötande, tillgänglighet och nöjdhet. I detta avsnitt redogörs för vad som har framkommit i brukarundersökningen samt de intervjuer Ramboll har genomfört med brukare.

4.7.1 Brukare känner sig delaktiga i varierad utsträckning

Figur 2. Brukares upplevelse av delaktigheten, fördelat mellan SoL över 65 och LSS/SoL under 65

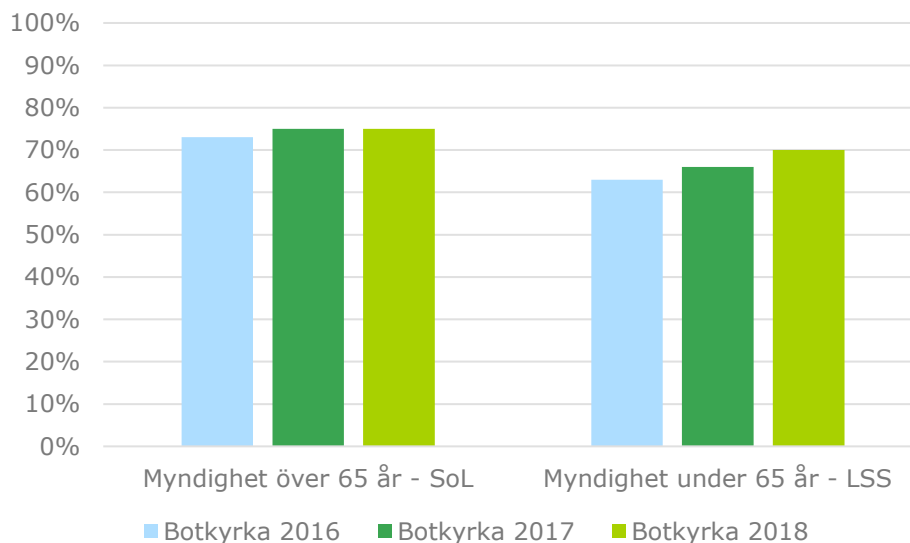


En viktig del av utredningsarbetet handlar om att säkerställa brukarens delaktighet och önskemål. I intervjuer beskriver handläggare att de gör detta på flera sätt, till exempel genom kontakt med den sökande för att säkerställa dennes samtycke till att handläggaren inhämtar nödvändiga uppgifter och tar kontakt med anhöriga i utredningen. Därtill uppger handläggare att de förklarar utredningsprocessens olika delar för den sökande innan utredningen påbörjas. Handläggare beskriver samtidigt att kontakten med brukaren generellt är en utmaning i handlägningsprocessen. Detta gäller framför allt LSS/SoL under 65, där handläggare menar att brukare ofta avbokar eller inte kommer till bokade möten.

Brukare verkar dock ha en annan bild av sin delaktighet i handläggningen. I intervjuer uttrycker flera brukare att de visserligen har involverats i handlägningsprocessen på något sätt, men inte tillräckligt för att de ska känna sig delaktiga i utredningen och bedömningen av insatsen.

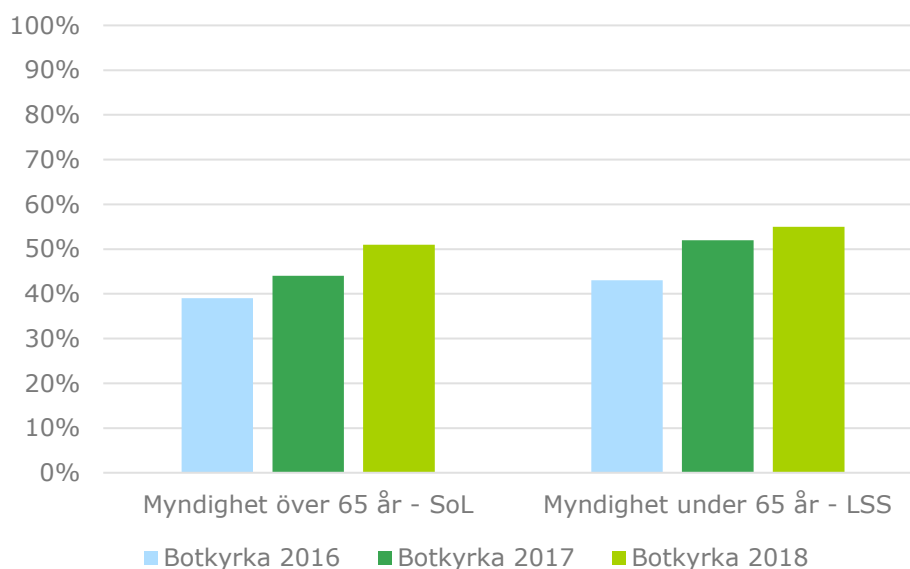
4.7.2 Bemötandet varierar i handläggningen

I brukarundersökningen från 2018 framkommer att brukares upplevelse av bemötandet i handläggningen har förbättrats. I jämförelse mellan verksamheterna upplever brukare LSS/SoL under 65 som lite sämre än SoL över 65.

Figur 3. Brukares upplevelse av bemötandet, fördelat mellan SoL över 65 och LSS/SoL under 65

Vid brukarintervjuer framkommer flera brister i handlägningsprocessen. Flera brukare beskriver att handläggare inte lyssnar på dem och inte förstår dem eller deras behov. De beskriver att de inte har förtroende för sina handläggare och att tilliten brister. En brukare beskriver att hen inte känner att hen kan prata om vad som helst med handläggaren. Brukare beskriver även att handläggares bemötande skiljer sig mellan varandra. Några brukare uppger att de har bytt handläggare och att bemötandet då har blivit bättre. Några brukare framhåller att de är nöjda med handläggares bemötande, till exempel för att handläggaren är lyhörd för förändringar i brukarens behov.

4.7.3 Brukare upplever inte att handläggare är tillgängliga

Figur 4. Brukares upplevelse av tillgängligheten, fördelat mellan SoL över 65 och LSS/SoL under 65

Enligt brukare varierar handläggares tillgänglighet och kontakt. Flera brukare beskriver att handläggaren inte är tillgänglig och till exempel inte svarar på varken mail, sms eller telefonsamtal. Samtidigt menar några brukare att handläggare meddelar brukaren innan handläggaren genomför några förändringar som påverkar brukaren.

”Men när jag varit missnöjd har de inte svarat på mail, sms, eller samtal.”
(Brukare)

En del av tillgängligheten handlar även om mängden av information som kommuniceras till brukare, vilken också verkar variera mellan handläggare. Brukare beskriver att informationsdelningen skiljer sig, dels mellan handläggare och dels mellan handläggare och utförare, och att det vore önskvärt med mer information från handläggare. Enligt brukare finns därtill en variation i hur handläggare kommunicerar med brukare. Information ges ibland skriftligen, ibland muntligen.

En ytterligare synpunkt som har förts fram i intervjuer med brukare handlar om innehållet i informationen från handläggare. Vissa brukare uppger att informationen kan vara svår att förstå, särskilt när brukaren inte har svenska som modersmål.

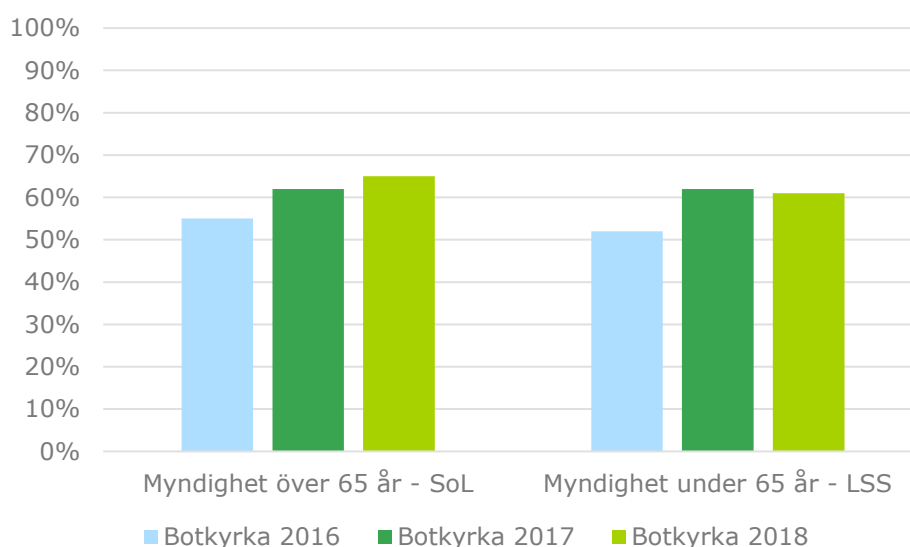
”Informationen måste bli lättare att förstå. Det finns svenska som är enkel att använda. Många kanske har olika mentala nedsättningar som gör att man inte förstår konstiga ord.”
(Brukare)

”Ta till exempel vad boendestödet får eller inte får göra. Jag har inte fått någon klar eller tydlig information om det. Jag behöver veta exakt vad jag kan få hjälp med. Jag fått det i stora drag, men det funkar inte för mig, jag måste gissa.”
(Brukare)

4.7.4 Brukares sammantagna nöjdhet

Enligt brukarundersökningen från 2018 har brukares sammantagna nöjdhet ökat för SoL över 65 och minskat för LSS/SoL under 65. Sett till från 2016 har utvecklingen varit positiv.

Figur 5. Brukares upplevelse av sammantagna nöjdheten, fördelat mellan SoL över 65 och LSS/SoL under 65



Rambolls analys och bedömning av brukares upplevelse av handläggningen:

Rambolls genomlysning visar att brukares upplevelse av handläggningen kan förbättras. Brukare känner sig delaktiga men i varierad utsträckning. Att handläggare uppger i intervjuer att brukare görs delaktiga när samtycke inhämtas är inte tillräckligt. Samtycke är en förutsättning för att handläggare ska kunna ta in information från andra och inte en fråga om delaktighet. Att få ansöka om det man vill, att få berätta om sin egen situation, att få sin utredning kommunicerad m.m. är en förutsättning för att vara delaktig.

Handläggare uppges också i varierad utsträckning vara tillgängliga. Ramboll ser också i genomlysningen att tillgängligheten och kontakten med brukare skiljer sig mellan handläggare. Brukare beskriver att informationsdelningen skiljer sig, dels mellan handläggare och dels mellan handläggare och utförare, och att det vore önskvärt med mer information från handläggare. Att handläggare och utförare ger olika information riskerar dessutom att skapa onödig efterfrågan. Se därför över hur information ges och utvärdera mer specifikt brukares upplevelse av jourtelefonen.

5. SAMVERKAN MED UTFÖRARE OCH ANDRA ENHETER

I detta kapitel beskrivs hur samverkan mellan Myndighet och utförare fungerar. Utöver kontakten med utförarverksamheter beskrivs även samverkan med andra enheter på andra förvaltningar i Botkyrka kommun.

5.1 Samverkan sker på olika nivåer i beställare- och utförarverksamheterna

Samverkan beskrivs i intervjuer ske på olika nivåer i verksamheterna, både på chefs- och medarbetarnivå. I intervjuer med verksamhetschefer för utförarverksamheterna beskriver de en skillnad mellan en strategisk samverkan och arbetsmöten. På chefsnivå finns forum för arbetsmöten mellan chefer för verksamheterna på Myndighet och utförarverksamheterna. Utförarcheferna beskriver arbetsmötena som bristfälliga. Dels diskuteras inte strategiska beslut, till exempel efterfrågas prognostisering av antal boendeplatser, och dels leder de inte till någon förändring eller utveckling.

5.1.1 Samverkan mellan handläggare och utförarpersoner sker ad hoc och är personberoende

Handläggare beskriver att samverkan skiljer sig mellan utförarverksamheter, med vissa verksamheter fungerar den dagliga kontakten bättre och med andra sämre. Uppdelningen mellan geografiska områden beskrivs av handläggare fungera bra eftersom det följer samma organisering som hemtjänstteamen. Detta skapar en bättre kontakt med varje koordinator.

Det har resulterat i att en handläggare har kontakt med en koordinator. Hur väl kontakten fungerar beskrivs visserligen vara personberoende men i relativ hög utsträckning har den kontakten förbättrats de senaste åren.

”Tiden vi beviljar är på riktlinjer från nämnden. Det kan krocka mellan oss. [...] de kanske inte vet hur vi tänker, hur riktlinjerna ser ut. Vi kanske kan bjuda in hemtjänstpersonal mm och förklara hur vi tänker. Det finns mycket okunskap, bristande kännedom kring hur vi tänker och arbetar. Skapar frustration mellan oss och utförare.”
(Handläggare)

5.1.2 Samsyn saknas mellan beställare och utförare

Den bristande kontakten mellan beställare och utförare skapar en frustration i relationen och minskar samsyn mellan dem. En utmaning som handläggare beskriver är att fattade beslut inte respekteras av utförarverksamheterna. Antingen ifrågasätts besluten, insatserna utförs inte eller så kan besluten avslutas utan beslut om avslut. Detta beskrivs gälla olika insatser, men är framför allt vanligt förekommande inom hemtjänstinsatser enligt handläggare. Detta förklaras bland annat vara ett resultat av okunskap hos utförarverksamheterna, det beskrivs finnas en oförståelse och okunskap om handläggarnas uppdrag, ramar och riktlinjer hos utförare. En annan förklaring till varför besluten inte respekteras beskriver handläggare vara anslagsfinansieringen. Hos några utförarverksamheter finns inte incitament för utförarverksamheterna att arbeta med högre kvalitet på kortare tid.

En annan situation där kontakten mellan handläggare och utförare brister är vid uppföljning av beslut.

Utförarverksamheterna inkluderas sällan vid uppföljning av beslut, vilket beskrivs av handläggare vara ett resultat

”Så länge det är anslagsfinansierat finns inga incitament att göra det bättre. Hemtjänst får per planerade timmar, inte utförda. Man vet inte hur länge de är där. Hade man fått betalt per utförda timmar skulle man vara mer noggrann.”
(Handläggare)

av hög arbetsbelastning. När beställare och utförare inte pratar med varandra leder det till att uppföljningen av beslutet för Myndighet och uppföljning av genomförandeplaner för utförarverksamheter blir separata processer. I aktgranskningen och intervjuer framkommer att uppföljning av beslut på Myndighet och genomförandeplaner i utförarverksamheter pågår som två separata processer. Eftersom beslut och genomförandeplaner inte följs upp med samma regelbundna mellanrum (vilket endast vore möjligt om samtliga beslut fattades för halv- eller helår) gör riktlinjerna om att en genomförandeplan ska upprättas två veckor efter ett nytt beslut överflödigt. Om ett nytt beslut fattas till exempel sju månader efter det förra kan genomförandeplanen nyss ha följts upp, vilket gör att upprättandet av en ny plan upplevs vara onödig, givet att beslutet är detsamma.

5.2 Samverkan med enheter på andra förvaltningar

Handläggare vittnar i intervjuer om att det är svåra gränsdragningar med enheter på andra förvaltningar i vissa fall, till exempel personer med annan problematik (socialpsykiatri, missbruk). Det finns i dagsläget inga upparbetade kontakter med andra enheter, den samverkan som sker beskrivs ske ad hoc och vara personberoende.

Handläggare uttrycker att ansvarsfördelningen mellan den egna enheten och andra enheter eller avdelningar kan utgöra en utmaning. Detta gäller till exempel brukare som har behov av flera olika typer av hjälp, exempelvis personer som är över 65 år men har missbruksproblematik. Enligt handläggare på både över och under 65 kan ansvarsfördelningen vara otydlig i relation till andra aktörer.

Rambolls analys och bedömning av samverkan:

I Rambolls genomlysning framkommer generellt sett en kultur där det finns stora avstånd mellan olika instanser, framför allt mellan Myndighet och utförarverksamheterna. Avståndet yttrar sig bland annat i en inbundenhet och ett intagande i en roll av att vara offer och skylla ifrån sig. I intervjuerna framkommer olika berättelser där det framgår otydligheter i roller och uppdrag men det saknas också i viss utsträckning respekt och förståelse för varandras roller och professioner. Det är tydligt för Ramboll att kommunen inte arbetar tillsammans utifrån ett brukarperspektiv.

Samverkan för Myndighet och i samverkan med utförarverksamheterna fungerar i varierad utsträckning. Den präglas också av en kultur och historia där samverkan inte har fungerat under en längre tid. Den samverkan som sker verkar vara ad hoc och personberoende även om till exempel den geografiska organiseringen underlättar kontakt, framför allt på handläggarnivå. Det verkar inte finnas några etablerade rutiner eller kultur som underlättar samverkan. Samverkan kan inte bara organiseras fram utan ett gemensamt engagemang och ledarskap behöver etablera en kultur där både en strategisk samverkan och en operativ kontakt kan utvecklas.

6. KOMPETENSER OCH RESURSER

I kapitlet beskrivs personalgrupperna, personalomsättningen samt beskrivning av hur handläggare upplever sina möjligheter att utföra sina arbetsuppgifter.

6.1 Personalgrupperna består av handläggare med olika bakgrund

I tabellen nedan beskrivs verksamhetsstatistik för personalgrupperna.

Tabell 7. Verksamhetsstatistik, kvalitetsredovisningen 2018

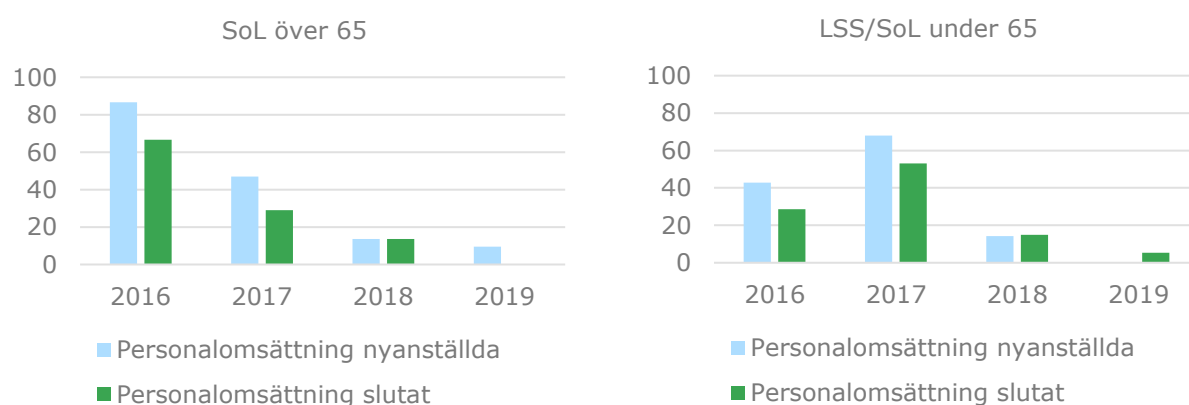
	Myndighet	SoL över 65	LSS/SoL under 65
Antal anställda	55	28	19
Antal tillsvidareanställda	47	20	19
Antal årsarbetare	45	23	17,4

Personalgrupperna består av handläggare med olika bakgrund. Flera handläggare beskriver att det är en fördel att handläggarna har olika bakgrund vad gäller till exempel utbildning och tidigare arbetsplats. Medan vissa medarbetare har arbetat på andra platser i kommunen under en längre tid, har andra arbetat i andra kommuner eller är nyutexaminerade. Handläggare menar att de olika perspektiven berikar personalgruppen. Några handläggare har tidigare arbetat i utförarverksamhet, vilket uppges skapa ökad förståelse mellan Myndighet och utförare.

6.2 Personalomsättningen har minskat

Personalomsättningen har minskat inom SoL över 65 och LSS/SoL under 65 i jämförelse mellan åren 2016-2019. I tabellen nedan beskrivs personalomsättningen för nyanställda och personer som har slutat. 2016 hade SoL över 65 en personalomsättning för nyanställda 86,7 procent, vilken 2018 hade minskat till 13,6 procent. Som en följd av den höga personalomsättningen de senaste åren består personalgruppen till stor del av medarbetare med relativt kort anställningstid. Medarbetaren med längst arbetstid av de Ramboll har intervjuat har arbetat i verksamheten ungefär tre år.

Figur 6. Jämförelse mellan 2016- 2019, personalomsättning nyanställda och slutat

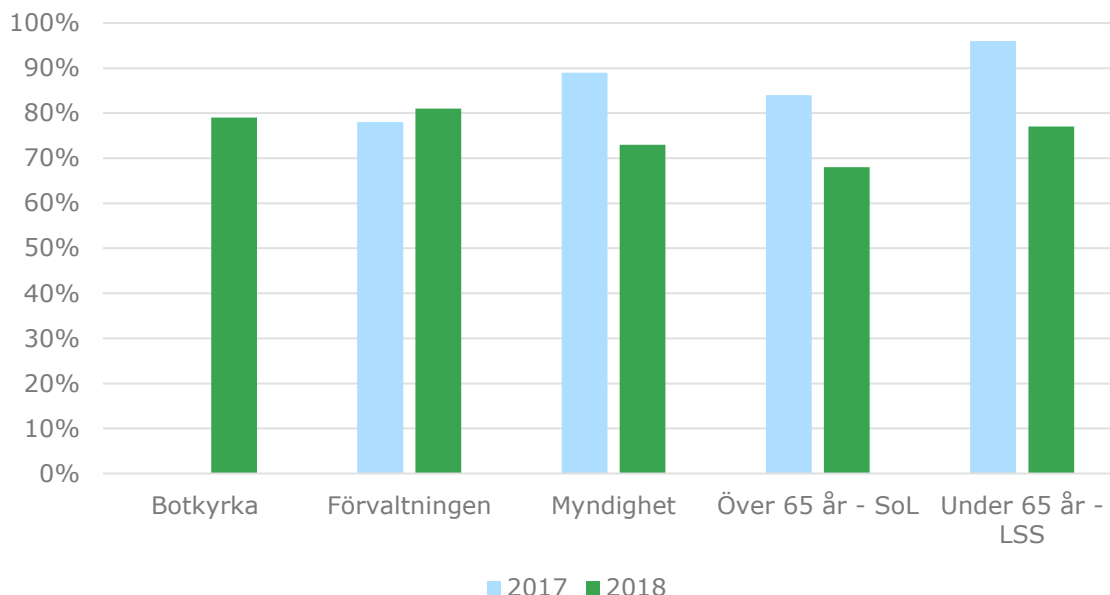


I intervjuer beskriver handläggare att verksamheten är mer stabil nu än tidigare till följd av lägre personal- och chefsomsättning. Handläggare upplever att detta skapar en trygghet i personalgruppen och beskriver en hjälpsam kultur med högt i tak.

6.3 Handläggarnas upplevelse av arbetsmiljön har försämrats mellan 2017 och 2018

I undersökningar av medarbetares upplevelse av sin arbetssituation skiljer sig handläggare på SoL över 65 och LSS/SoL under 65. Medan medarbetare i hela förvaltningen upplever att deras arbetssituation har förbättrats något mellan 2017 och 2018, upplever handläggare på Myndighet det motsatta, se figuren nedan.

Figur 7. Medarbetares upplevelse av sin arbetssituation



Ett arbete har bedrivits för förbättring av handläggarnas arbetssituation. I kvalitetsredovisningen beskrivs att ett arbete har genomförts för att få ner omsättningen av handläggare. Verksamheten har arbetat med introduktionen, infört sektionsledare som stöd för biståndsbedömarna och överanställt handläggare för att dämpa sårbarheten vid omsättning.

6.3.1 Handläggare arbetar oftast ensamma men upplever mer flexibilitet nu än tidigare

Handläggare på både SoL över 65 och LSS/SoL under 65 uppger att de vanligtvis arbetar ensamma med ärenden. Vid komplexa ärenden eller undantagsfall, till exempel när det gäller aggressiva brukare, kan de arbeta tillsammans. Enligt handläggare är det ofta svårt att hitta tid att arbeta tillsammans, men handläggare på LSS/SoL under 65 upplever att det finns mer flexibilitet i personalgruppen nu än tidigare. Kollegor kan till exempel avlasta varandra genom att hjälpa till i ärenden som egentligen inte tillhör deras ansvarsområde (exempelvis barn- respektive vuxenhandläggare).

6.3.2 Nya handläggare tilldelas mentorer

Enligt chefer tilldelas nya medarbetare på både Myndighet under och över 65 en mentor som ska handleda och stötta i arbetet. I intervjuer uttrycker flera handläggare dock att de inte tilldelats någon mentor när de började, utan själva fick prova sig fram och lära sig. Enligt Rambolls bedömning finns alltså ett system för mentorer, men tid verkar saknas för att nyanställda ska få den vägledning som behövs.

6.4 Trots att antal ärenden inom äldreomsorgen inte är högre i jämförelse med andra kommuner upplever handläggare ändå en hög arbetsbelastning

I Rambolls genomlysning av Myndighets två verksamheter återkommer både chefer och medarbetare till förklaringen att många brister i handläggningen handlar om den höga

arbetsbelastningen. Vid en jämförelse mellan Botkyrka kommuns antal ärenden per årsarbetande handläggare inom äldreomsorgen avviker kommunen inte nämnvärt. Från 2016 till 2018 har Botkyrka kommuns ärendemängd på SoL över 65 sjunkit.

Tabell 8. Antal äldre personer per årsarbetande handläggare inom äldreomsorgen

	2016	2017	2018
Riket	-	-	120
Stockholms län	112	114	113
Botkyrka	126	105	105
Haninge	85	101	101
Huddinge	-	-	-
Nacka	137	142	142
Södertälje	76	136	136

Chefer bekräftar i intervjuer handläggares upplevelse av att arbetsbelastningen är hög. Chefer ifrågasätter måttet antal ärenden för att mäta arbetsbelastningen. Arbetsbelastningen handlar dels om hur komplexa ärenden är och dels om ambitionsnivån. Verksamheten beskrivs ha höjt kvalitetskraven på utredningar och beslut samtidigt som ett arbete om att förbättra beställningarna har initierats.

Under första halvåret 2018 var snittet ungefär 14 aktuella ärenden per månad. I det räknas nya ärenden, uppföljningar och pågående utredningar. Verksamhetschefer för utförarverksamheterna menar att handläggare inte har tillräckliga förutsättningar att genomföra sitt uppdrag. Verksamhetschefer för utförarverksamheterna menar att många handläggare har ett stort antal ärenden, samtidigt som det ibland saknas kunskap om vissa insatser.

6.4.1 Handläggare upplever att de saknar struktur och kontroll över sin ärendemängd

I intervjuer med handläggare framkommer att deras arbete i hög utsträckning präglas av tidsbrist och ett reaktivt arbetssätt. Handläggare upplever att de saknar struktur och kontroll över sin ärendemängd.

6.4.2 Det finns rutiner för att stämma av handläggarnas arbetsbelastning

Handläggare på båda enheter har regelbundna genomgångar av ärenden tillsammans med sina sektionsledare. Genomgångarna syftar till att stämma av varje enskild handläggares arbetsbelastning. Handläggare upplever att de kan påpeka om de har en hög arbetsbelastning, men att det verkar saknas möjligheter att förändra situationen. Handläggare menar att de saknar återkoppling från chefer vid intensiva arbetsperioder.

I verksamheten arbetar även en boendesamordnare (hanterar beslut gällande vård- och omsorgsboenden) och avgiftshandläggare. Verksamheten har även ett vårdplaneringsteam som är en funktion för att hantera brukare som skrivs ut från sjukhuset. Olika biståndshandläggare har jourtjänst för att kunna hantera akuta ärenden. I intervjuer med handläggare uppges detta vara en bra funktion för att ha en beredskap för den här typen av ärenden.

6.4.3 Handläggare uppger ett behov av avlastning vid arbetstoppar

Handläggare uppger i intervjuer ett behov av avlastning vid arbetstoppar. En av cheferna inom Myndighet beskriver att under senare delen av 2018 använde verksamheten fem konsulter, en på SoL/LSS under 65, och fyra på SoL under 65. Tanken var att dessa konsulter skulle avlasta handläggarna under uppstartsfasen av Lifecare och den nya utskrivningsprocessen från

slutenvård. Redovisning av användandet av vikarier redovisas inte i kvalitetsredovisningen för Myndighet.

Båda verksamheterna beskrivs av handläggare och chefer vara känsliga för individuella arbetstoppar och har en risk för en "orättvis" fördelning av tyngre ärenden. Vid särskilt intensiva arbetsperioder önskar handläggare ökad möjlighet till avlastning än som finns i dagsläget. Användandet av timvikarier är inte något som chefer beskriver att de använder i någon högre utsträckning i verksamheterna.

Rambolls analys och bedömning av kompetenser och resurser:

Genomlysningen visar att handläggare inom äldreomsorgen inte har någon större mängd ärenden i förhållande till många andra kommuner. Trots detta uppger de ändå en hög arbetsbelastning. Denna diskrepans skulle kunna förklaras på flera sätt. Antingen är antal ärenden ett dåligt mått på arbetsbelastningen, eftersom vissa ärenden skulle kunna vara mycket mer komplexa och därför inte vara jämförbara. Eller så har verksamheterna ineffektiva arbetssätt som leder till en hög arbetsbelastning. Ramboll kan inom ramen för genomlysningen inte bedöma om kommunen har mycket mer komplexa ärenden än andra kommuner, däremot ser Ramboll att kommunen arbetar ineffektivt på flera sätt. En delförklaring till ineffektiva arbetssätt ser Ramboll handla om att handläggare skapar fler arbetsuppgifter på grund av att verksamheten snarare är reaktiv än proaktiv, till exempel inkluderas inte utförarverksamheterna i uppföljning av beslut vilket Ramboll ser som ineffektivt eftersom utförarna och brukarna har stor kännedom om hur de beviljade insatserna har kunnat tillgodose behoven.

Verksamheten har arbetssätt för att hantera resursplaneringen. Vid ärendedragningarna kan handläggare påpeka den höga arbetsbelastningen, men att det verkar saknas möjligheter för sektionsledare att förändra situationen. Handläggare menar att de saknar återkoppling från chefer vid intensiva arbetsperioder. Utifrån intervjuer med handläggare och chefer kan Ramboll konstatera att information från respektive handläggare inte tycks analyseras på en övergripande nivå och för att planera verksamheten framöver.

Enligt Rambolls bedömning tycks handläggarna sakna struktur och kontroll över sin ärendemängd. Avsaknaden av struktur och kontroll handlar dels om den upplevda höga arbetsbelastningen och känslan av maktlöshet i att arbetssituationen kan förändras. De planerar på veckobasis och i viss mån inför kommande månad, men påverkas även av externa faktorer som är svåra att förutse. Genom en förbättrad styrning och ledning ser Ramboll att en struktur och kontroll över ärendemängden kan planeras fram. I Haninge kommun arbetar socialtjänsten inom LSS med årshjul på olika nivåer i organisationen. Årshjulet på handläggarnivå används som ett hjälpmedel för att styra om insatser och arbetsuppgifter för att ha en jämnare arbetsbelastning över året. Årshjulet på enhetsnivå används för att ha struktur och kontroll över ärendemängden och vid behov flytta resurser för att skapa en hållbar arbetsmiljö.

7. SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER

7.1 En lagstyrd verksamhet som påverkas av omvärlden

Myndighets verksamheter styrs av flera lagar, riktlinjer och rutiner. På chefsnivå inom Myndighet finns en samsyn om verksamheternas uppdrag. I Botkyrka kommun finns en processorienterad dimension där målsättningar finns formulerade övergripande. Mer konkretiserade målsättningar som kan vara relevanta och skapa en riktning i medarbetarnas vardag saknas i dagsläget. Den lagstyrda verksamheten påverkas också av omvärlden. Den politiska majoriteten, andra aktörer och medborgare skapar till viss del en oförutsägbart verksamhet som chefer och handläggare behöver hantera.

Utöver den målstyrda verksamheten finns också en ökad resultatstyrning av verksamheten. Handläggare upplever att resultatstyrningens syfte, att visa på vad handläggare gör, visserligen är bra men det skapar också en administrativ börda.

För att utveckla styrningen av verksamheten rekommenderar Ramboll följande:

Utveckla målstyrningen av verksamheten

Utveckla mål- och resultatstyrningen av verksamheten. Myndighets chefer behöver tillsammans med medarbetare konkretisera nämndens övergripande målsättningar för att skapa en tydlig och relevant målstyrning för chefer och medarbetare. Genom en tydligare styrning av verksamheten skapas förutsättningar för ett mer strategiskt och långsiktigt arbete utifrån parametrarna nöjda medborgare, kompetenta handläggare, effektiva processer samt en balanserad ekonomi.

Utveckla resultatstyrningen för verksamheten

Utveckla en resultatstyrning som inte ökar den administrativa bördan för handläggare samtidigt som den ger tillräckligt underlag för chefer och nämnden att styra och följa upp verksamheten. Mål- och resultatstyrningen behöver vara relevant för handläggare vilket bland annat görs genom förankring och dialog med handläggare.

7.2 En verksamhet som är reaktiv och använder inte verksamhetssystemet för att planera, styra och följa upp

I Rambolls genomlysning av Myndighet framkommer att verksamheterna i hög utsträckning är reaktiva och i viss utsträckning saknar ett långsiktigt och strategiskt arbete. Både chefer och medarbetare beskriver i intervjuer en verksamhet med hög arbetsbelastning. Handläggare saknar struktur och kontroll över deras ärendemängd och beskriver att de "släcker bränder". De beskriver att de prioriterar bort många arbetsuppgifter för att hantera akuta ärenden. Vid ärendedragningar med sektionsledare där detta flaggas för saknas verktyg och möjligheter att förändra arbetsbelastningen.

Den reaktiva verksamheten verkar bero på brist i strategiskt arbete för att förutse och planera verksamheten. Avsaknaden av strategiskt tänk visar sig även hur kvalitetsarbetet bedrivs. Exempelvis har verksamheten inte använt överklaganden och domar för att utveckla eller dra lärdomar från dem. Handläggare verkar heller inte rapportera in avvikelser, sedan 2017 har två avvikelser rapporterats i systemet. Ett annat exempel handlar om hur uppföljningen av beslut sker. Detta bortprioriteras ofta vilket resulterar i inaktuella beslut, administrativa förlängningar eller korta beslut. Det görs ingen aggregerad sammanställning eller analys av fördelning av arbetsuppgifter eller arbetsbelastningen, varken i dagsläget, på månads- eller årsbasis.

Verksamheten är visserligen svårplanerad och ett visst mått av reaktivitet krävs förmodligen. Akuta ärenden kommer att fortsätta "komma in från sidan" vilket påverkar handläggares möjligheter att planera och förutse sitt vardagliga arbete. Utredningar kommer att fortsätta dra ut på tiden när handläggare inte får kontakt med brukare. Trots detta behöver verksamheten planera tillräckligt mycket för att kunna hantera en oförutsägbar verksamhet och skapa beredskap.

För att skapa en proaktiv verksamhet rekommenderar Ramboll följande:

Använd befintliga system för planering och uppföljning av verksamheten i syfte att bli mer proaktiva

Använd system för planering, styrning och uppföljning av verksamheterna. Genom verksamhetssystem som stöder planeringen och uppföljningen skapas förutsättningar för att förutse, planera och prognostisera verksamheten och därigenom skapa beredskap för att kunna hantera oväntade ärenden, arbeta effektivt och på sikt minska arbetsbelastningen. Det skulle också skapa en förutsägbarhet och möjlighet för utförarverksamheterna att bättre planera sina verksamheter. Det är möjligt att det finns begränsningar i systemen och att chefers behov inte riktigt överensstämmer med vad systemen erbjuder. Utforska därför befintliga systems möjligheter och inventera chefers behov för att matcha. Det är också möjlighet att behovsinventeringen visar att chefer behöver utbildning för att använda systemen. Utbilda därför vid behov chefer för att använda systemen i högre utsträckning.

Utveckla strukturer för hur statistik kan användas i verksamheten

Verksamheten saknar strukturer för att skapa en lärande organisation. Börja utveckla strukturer där domar, överklaganden, klagomål och synpunkter kan komma in som en naturlig del av verksamheten.

Utveckla ärendedragningarna för att säkerställa likvärdigheten

Utveckla ärendedragningarna för att säkerställa rättssäkerheten och likvärdigheten mellan handläggares bedömningar. I dagsläget nedprioriteras ärendedragningarna till förmån för mer akuta ärenden. I Haninge kommuns ärendedragningar ägnar sektionsledaren tillsammans med handläggarna tre timmar varje onsdag åt att diskutera ärenden gemensamt. Detta beskrivs resultera i att ett lärande sker och en samsyn skapas i handläggningen och bedömningarna när ärenden vägs mot varandra. Utöver ärendedragningarna har även sektionsledaren en dropin-tid där handläggare får möjlighet att ytterligare diskutera komplexa ärenden. Utöver dessa tillfällen använder sig sektionsledaren verksamhetsstatistik för att styra och följa upp.

Använd informationen i ärendedragningarna för analys på aggregerad nivå

En rutin verksamheten har för att säkerställa likvärdigheten och rättssäkerheten är handläggares ärendedragningar tillsammans med sektionsledaren. Under ärendedragningarna diskuteras ärenden och arbetsbelastning utifrån Procapitas bevakningslistor. Informationen skulle kunna användas för planering, styrning och uppföljning av verksamheten. Skapa utrymme för reflektion och möjlighet till ett organisatoriskt lärande.

7.3 En upplevelse av hög arbetsbelastning påverkas av ineffektiva arbetsätt

Verksamheterna beskriver en hög arbetsbelastning och flera uppgifter nedprioriteras på grund av tidsbrist, till exempel uppföljning av insatser som bedöms vara mindre omfattande och tillsvidarebeslut. Tidsbristen påverkas av att handläggarna inte har tillräckliga förutsättningar att arbeta effektivt i handlägningsprocessen. En del förutsättningar handlar om omständigheter som handläggare inte kan styra över, till exempel svårighet att få kontakt med brukare, andra aktörer

eller utförare, eller akuta ärenden som behöver prioriteras. Andra förutsättningar handlar om dålig planering men också att den tidigare nämnda reaktiviteten skapar merarbete eftersom handläggare inte gör rätt från början. Att komma till rätta med ett proaktivt arbete (i den mån det är möjligt) tillsammans med en förbättrad planering ser Ramboll som centralt framåt.

Ramboll har inom ramen för genomlysningen identifierat några åtgärder i handläggningen som skapar merarbete för handläggare när de inte gör rätt från början. Administrativa förlängningar och korta beslut avlastar i stunden men skapar onödiga administrativa sysslor. Dessutom skapar det sämre planering framåt. Vidare skapar handläggares bristande kontakt med utförare större behov av att hämta information från brukare. Slutligen skapar otydlig information (både till brukare och utförare) onödig efterfrågan.

För att utveckla arbetssätten rekommenderar Ramboll följande:

Genomför en fördjupad kartläggning av handlägningsprocessen

Ramboll har inte inom ramen för genomlysningen haft möjlighet att genomföra någon processkartläggning. Däremot har handläggare fått möjlighet att beskriva sin upplevelse av handlägningsprocessen. Då framkommer att det finns en diskrepans mellan den tänkta processen och vad som händer i det vardagliga arbetet. Handläggare upplever framför allt att många ärenden "kommer in från sidan" vilka är svåra att förutse och påverkar handläggares planering. Detta skapar en känsla av minskad kontroll, stress och en försämrad arbetsmiljö. Kartlägg bland annat i arbetet vilka ärenden som "kommer in från sidan", hur många de är i månaden och se över möjligheter att upprätta särskilda funktioner för att hantera dessa ärenden, likt organiseringen av den beredskap och kapacitet som skapats i vårdplaneringsteamet. Vid kartläggningen, identifiera alla ledtider som kan uppkomma i en process. Skilj mellan den ideala processen och verkligheten.

Skapa en struktur för medhandläggare

Se över möjligheterna till att hantera ärenden tillsammans. Genom att en handläggare tillsammans med en medhandläggare ansvarar för ärenden gemensamt minskar sårbarheten vid frånvaro, möjlighet till kollegialt lärande, samsynen ökar och likvärdigheten kan säkerställas i högre utsträckning.

7.4 Utredningsarbetet brister vilket påverkar besluten och beställningarnas kvalitet

Myndighet präglas av en historia med många chefsbyten, upplevd hög arbetsbelastning och dålig arbetsmiljö vilket beskrivs ha resulterat i bristfälliga utredningar och undermåliga beslut. Även om en förbättring beskrivs av intervjupersonerna ha skett och verksamheterna befinner sig i en utvecklingsresa ser Ramboll fortfarande ett behov av verksamhetsutveckling i handläggningen och utredningsarbetet. I Rambolls genomförda aktgranskning framkommer att utredningarna i flera avseenden inte följer Socialstyrelsens riktlinjer. Utredningarna brister framför allt i beskrivningarna av brukares hjälpbehov. Det framgår sällan i utredningen att handläggare utreder ett behov utan snarare utifrån en insats, till exempel har Ramboll tagit del av ett ärende där medborgaren får avslag på sin ansökan eftersom insatsen inte ges längre.

Handläggningens och utredningarnas brister påverkar även kvaliteten i beslut och beställningar. I aktgranskningen framgår att besluten ofta är formellt skrivna med ett myndighetspråk som vissa brukare uppfattar som svår och otydlig. Även beställningarna uppfyller inte de kriterier som utförare behöver. I vissa fall i aktgranskningen saknas en beställning helt och hållet, och i förekommande fall är utredningen i sin helhet inkopierad. Verksamhetschefer för utförarverksamheter uppger att personalen inte förstår beställningarna, ofta saknar informationen

relevans och målsättningar med insatsen saknas. Detta skiljer sig visserligen mellan handläggare där vissa beskrivs av utförare vara bättre men det påverkar ändå utförarverksamheternas möjligheter att utföra insatsen. Att formulera beställningar är en svår balansgång efter de kan vara antingen för styrande och då krocka med brukarens behov eller säga för lite. Beställningarna behöver se olika ut utifrån brukarens förutsättningar.

7.5 Ett förbättringsarbete har initierats för att skapa förutsättningar för handläggare att utreda brukares behov

Verksamheterna håller på att implementera IBIC och verksamhetssystemet Lifecare. Handläggare beskriver i intervjuer att systemet har underlättat utredning av brukarens behov. De beskriver att systemet fungerar bättre som ett stöd i utredningsarbetet till skillnad från Procapita, samtidigt som de sparar tid eftersom de fokuserar på mer relevanta faktorer än gör gedigna utredningar. Både handläggare och chefer uppger i intervjuer att de får förbättrade förutsättningar för ett effektivt utredningsarbete. Dock beskriver handläggare att det är en utmanande omställning och handläggarna efterfrågar fortsatt implementering och utbildning.

För att ytterligare förbättra handläggningsprocessen rekommenderar Ramboll följande:

Fortsätt implementeringen av Lifecare genom utbildning av handläggare

Fortsätt implementeringen av Lifecare genom utbildning men också stöd i förändrade arbetssätt och kunskapsdelning av goda exempel.

Säkerställ att beställningarna innehåller tillräckligt mycket och adekvat information

Säkerställ i dialog med utförarverksamheterna att beställningarna innehåller tillräckligt mycket och adekvat information.

Utvärdera handläggares upplevelse av användandet samt utredningarnas, beslutens och beställningarnas kvalitet

Utvärdera utredningar efter en tid vid användandet av Lifecare och ta del av utförarverksamheternas synpunkter på om beställningarna har förbättrats. Involvera även brukarnas perspektiv på vad som krävs för att besluten ska vara tydliga.

7.6 Uppföljningen av beslut brister

Rambolls genomlysning visar att uppföljningen av besluten inte fungerar. Uppföljningen prioriteras ned i hög utsträckning vilket gör att den genomförs utan att ta med utförarverksamhetens perspektiv och ibland att beslutet inte följs upp i tid. Utförarverksamheter utför tidigare beviljad insats trots inaktuella beslut och ej gällande beställningar. Inaktuella beslut och beställningar får i dagsläget inga konsekvenser för brukare, dock är det rättsosäkert eftersom det finns risk för att fel insats utförs. Den bristande uppföljningen leder även till att handläggare använder sig av korta beslut för att följa upp beslut och förlänga i tid. Detta bedöms av Ramboll ta mer tid i anspråk än att med god planering följa upp beslut i tid och på ett ordentligt sätt.

För att förbättra uppföljningen av beslut rekommenderar Ramboll följande:

Använd differentierade beslut beroende på insats och när det är lämpligt tillsvidarebeslut

Inom kommuner har en diskussion förts gällande tillsvidarebeslut eller tidsbegränsade beslut. Det finns för- och nackdelar med de olika typerna av besluten. Tidsbegränsade beslut ger ett incitament för handläggare att följa upp besluten och säkerställa att insatsen fortfarande tillgodoser brukarens behov. Samtidigt skapar tidsbegränsade beslut fler arbetsuppgifter.

Tillsvidarebeslut ger brukare trygghet i sin insats och situation. Samtidigt riskerar tillsvidarebeslut att inte följas upp på flera år. Haninge kommun arbetar med olika långa beslut beroende på vilken typ av insats. Socialstyrelsen rekommenderar också att inte besluta om tidsbegränsade beslut slentrianmässigt. Se över möjligheterna till differentieringen och användandet av tillsvidarebeslut i Botkyrka kommun.

Utveckla processen för uppföljningen av beslut

Vid användandet av längre tidsbegränsade beslut och tillsvidarebeslut är det av stor vikt att uppföljningen av beslut fungerar. Uppföljning av beslut innebär här inte bara ett sätt att säkerställa att besluten är aktuella utan uppföljning av insatsen för att utreda att insatsen tillgodoser brukares behov. Vid förbättring av målsättningar i beställningen skulle detta kunna skapa ett verktyg för handläggare att följa upp insatsen.

Säkerställ att brukare och utförarverksamheten involveras vid uppföljning av beslut.

Uppföljningen av beslut bör också involvera brukaren och utförarverksamheten. Genom involvering av deras perspektiv får handläggare information om hur väl insatsen tillgodoser brukarens behov. Dessutom minskar arbetsbördan på handläggaren eftersom den inte behöver samla in samma information själv.

7.7 Myndighet och utförarverksamheter arbetar inte tillsammans

I Rambolls genomförda intervjuer framkommer olika berättelser av utmaningarna och behoven med verksamheterna. Det verkar finnas en kultur av att skylla på varandra i beställare- och utförarorganisationerna. I genomlysningen framkommer en historia av att inte respektera Myndighets beslut men det saknas också en öppenhet och prestigelöshet i att ändra beslut i dialog med utförarverksamheterna. Ramboll bedömer att Myndighet och dess utförarverksamheter inte arbetar tillsammans för att kunna tillgodose brukares behov i önskad utsträckning. Visserligen finns en inbyggd problematik i relationen mellan beställare och utförare. Samtidigt beskriver intervjupersoner inom både beställare- och utförarorganisationen i Haninge kommun en mer fungerande samverkan där det finns samsyn utifrån ett brukarperspektiv, framför allt finns strukturer och forum när kontakten och samverkan inte fungerar.

För att förbättra samverkan mellan beställare och utförare rekommenderar Ramboll:

Genomför workshops på chefsnivå för att synliggöra skiljelinjerna

Ramboll ser i genomlysningen att samsynen inte bara brister mellan handläggare och utförarpersoner utan även på chefsnivå. Ett utvecklingsarbete behöver initieras för att utveckla en samsyn mellan verksamhetschefer inom utförarverksamheterna och Myndighet. Initiera därför en workshopserie där chefer i ett första skede får diskutera skiljelinjerna, för att i ett senare skede börja skapa samsyn kring varandras profession, arbetssätt och förutsättningar. Chefers samsyn är en förutsättning för att kontakten mellan handläggare och utförarpersoner ska fungera.

Tydliggör hur kontakt mellan handläggare och utförarverksamheter ska ske

Etablera arbetssätt så att ärenden som inte kan lösas på handläggare- och utförarnivå hissas till chefsnivå. Genomför uppföljningen av beslut tillsammans med brukare och utförare. Var ute i verksamheterna, lär av varandra, träffas för att öka förståelse för varandras uppdrag, roller och förutsättningar.

Hämta inspiration från Haninge kommun

Gör studiebesök för att inspireras av hur Haninge har löst utmaningar de har ställts inför.

Utveckla arbetssätt och former för en långsiktig samverkan mellan beställare och utförare på chefsnivå

Utveckla arbetssätt och former för en långsiktig samverkan mellan beställare och utförare på chefsnivå. I dagsläget sker den främsta kontakten i kritiska lägen och för särskilda ärenden. Ramboll menar att det behöver utformas en vision eller målsättning för hur verksamheterna ska samverka långsiktigt och strategiskt.

BILAGA 1. ANALYSRAM FÖR GENOMLYSNING AV MYNDIGHET

Frågeområde	Frågeställningar
Uppdrag och mål	<ul style="list-style-type: none"> Vad är uppdraget och vilka mål finns? Finns det en gemensam bild kring verksamhetens uppdrag bland cheferna?
Styrning och ledning	<ul style="list-style-type: none"> Hur gör enheten kvalitetsuppföljningar? Hur hanterar verksamheten klagomål och synpunkter? Hur säkerställs att uppföljning av kvaliteten sker på ett systematiskt sätt, både i den egna verksamheten och i verksamhet som köps av andra? I vilken utsträckning upplever chefer att de har befogenheter och förutsättningar som krävs i deras roll för att kunna driva och utveckla verksamheten? Hur många överklaganden av beslut sker per år? Hur stor andel av de beslut som går till förvaltningsrätten går emot kommunen/felbedöms? Hur följer verksamheten upp antalet överklaganden av beslut? Hur följer verksamheten upp antalet domslut i förvaltningsrätten? Vilka förbättringsområden ser cheferna kring hur domslut och överklaganden av beslut används i verksamhetens utveckling?
Processer och arbetssätt	<ul style="list-style-type: none"> Hur ser handläggningsprocessen ut? Hur upplever chefer och medarbetare att processen för handläggning? Vilka insatser beviljas inom verksamheten Myndighet (LSS och äldreomsorg)? Skiljer sig andel beviljade insatser i Botkyrka kommun från liknande kommuner? Följer utredningarna de riktlinjer som finns? Upplever medarbetare riktlinjerna som ett stöd i utredningarna? Upplever cheferna att bedömningar och beviljade insatser mellan medarbetarna skiljer sig åt? I så fall, varför? Hur upplever chefer att brukarnas behov i större utsträckning kan styra bedömningen för att säkerställa rättssäkerheten? Vad innebär aktuella beslut? Finns aktuella beslut för beviljade insatser?

	<ul style="list-style-type: none"> • Hur och när används administrativa förlängningar av beslut? • Hur upplever chefer och medarbetare att uppföljningen av beslut kan utvecklas? • I vilken utsträckning uppfattas myndighetsutövningen som rättssäker?
Brukarperspektiv	<ul style="list-style-type: none"> • Hur uppfattar brukare Myndighets bemötandet? • Hur uppfattar brukaren informationen som ges av handläggaren (avseende få svar på sina frågor, framföra sina synpunkter, ha bra möten och få bra service)? • Hur upplever brukarna möjligheten att komma i kontakt med handläggare/verksamheten (under de tider verksamheten lovat)? • Är brukarna nöjda med handläggningen vid Botkyrka kommun? • Upplever brukarna besluten som tydliga? • Hur beskriver handläggare att de tar brukarens åsikter och behov i beaktande? • Framgår det att medledaren har tagit ställning till brukarens behov i ärendet?
Samverkan	<ul style="list-style-type: none"> • Hur upplever chefer och handläggare att samverkan mellan verksamheten och utförarna fungerar (från att brukarna ansöker om insatser till att brukarna får sina behov tillgodosedda)? • Upplever chefer och handläggare inom respektive enhet att beställningar och uppdrag är tydliga?
Kompetenser och resurser	<ul style="list-style-type: none"> • Hur ser personalomsättningen ut? • Hur ser personalgruppen ut gällande nya och erfarna - med avseende på anställningstid? • Har de struktur och kontroll på sin ärendemängd? • I vilken utsträckning uppfattar medledaren handlingsfrihet att driva sin utveckling? • Upplever medledarna att de har förutsättningar att utföra handläggningen med rättssäkerhet och god kvalitet (vilka faktorer påverkar)?

BILAGA 2. RESULTAT AKTGRANSKNINGEN

Figur 8. Utredning och beslut bifall boendestöd

Del 1 Utredning	Utredningar och beslut																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Framgår det i utredningen vem utredningen gäller?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja
Framgår det i utredningen vem som eventuellt är närmast anhörig?	Nej	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej			Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja
Framgår det i utredningen om det finns tidigare åtgärder av betydelse?	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Finns det tidigare och/eller andra insatser som inte nämns i utredningen?	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Framgår vilka hjälpbehoven är enligt ansökan?	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
Framgår i utredningen vad den sökande har för synpunkter?	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1
Framgår i utredningen vilka hjälpbehoven är enligt handläggarens bedömning?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2
Framgår i utredningen huruvida handläggaren bedömer att behoven kan tillgodoses på annat sätt?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1
Framgår i utredningen hur handläggaren bedömer att behoven kommer att tillgodoses?	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	1
Framgår i utredningen om behoven har kopplats till något av de 11 IBIC-livsområdena?	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
Framgår i utredningen vad som är målet med insatsen?	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Framgår i utredningen om målet är accepterat av individen?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Framgår i utredningen om målet är mätbart?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Framgår i utredningen när kommunikation av utredningen har skett?	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	2	3	1
Framgår i utredningen hur kommunikation av utredningen har skett?	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3
DEL 2 Beslut																				
Framgår i beslutet vad den sökande ansökt om?	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1
Framgår i beslutet vad som har beslutats?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Framgår i beslutet hur länge beslutet gäller?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Framgår i beslutet vilka insatser som ska utföras?	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1
Framgår i beslutet insatsernas omfattning?	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1
Framgår i beslutet när den enskilda har underrättats om beslut?	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Framgår i beslutet hur den enskilda har underrättats om beslut?	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Figur 9. Utredningar och beslut bifall särskilt boende

Utredningar och beslut																				
Del 1 Utredning	Akt 1	Akt 2	Akt 3	Akt 4	Akt 5	Akt 6	Akt 7	Akt 8	Akt 9	Akt 10	Akt 11	Akt 12	Akt 13	Akt 14	Akt 15	Akt 16	Akt 17	Akt 18		
Framgår det i utredningen vem utredningen gäller?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Framgår det i utredningen vem som eventuellt är närmast anhörig?	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	
Framgår det i utredningen om det finns tidigare åtgärder av betydelse?	Ja	Ja		Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja		
Finns det tidigare och/eller andra insatser som inte nämns i utredningen?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja		
Framgår vilka hjälpbehoven är enligt ansökan?	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3		
Framgår i utredningen vad den sökande har för synpunkter?	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	1	3		
Framgår i utredningen vilka hjälpbehoven är enligt handläggarens bedömning?	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3		
Framgår i utredningen hurvida handläggaren bedömer att behoven kan tillgodoses på annat sätt?	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Framgår i utredningen hur handläggaren bedömer att behoven kommer att tillgodoses?	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Framgår i utredningen om behoven har kopplats till något av de 11 IBIC-livsområdena?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Framgår i utredningen vad som är målet med insatsen?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja		
Framgår i utredningen om målet är accepterat av individen?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		
Framgår i utredningen om målet är mätbart?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		
Framgår i utredningen om målet är tidsatt?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		
Framgår i utredningen när kommunikation av utredningen har skett?	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3		
Framgår i utredningen hur kommunikation av utredningen har skett?	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3		
DEL 2 Beslut																				
Framgår i beslutet vad den sökande ansökt om?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1		
Framgår i beslutet vad som har beslutats?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Framgår i beslutet hur länge beslutet gäller?				3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1		
Framgår i beslutet vilka insatser som ska utföras?				3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Framgår i beslutet insatsernas omfattning?				3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Framgår i beslutet när den enskilda har underrättats om beslut?	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3		
Framgår i beslutet hur den enskilda har underrättats om beslut?	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3		
Finns en bevärhänvisning?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej		

Figur 10. Utredningar och beslut avslag boendestöd och särskilt boende

Del 1 Utredning	Avslag									
	Akt 1	Akt 2	Akt 3	Akt 4	Akt 5	Akt 6	Akt 7	Akt 8	Akt 9	Akt 10
Framgår det i utredningen vem utredningen gäller?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Framgår det i utredningen vem som eventuellt är närmast anhörig?	Ja	Ja	Ja		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej
Framgår det i utredningen om det finns tidigare åtgärder av betydelse?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Finns det tidigare och/eller andra insatser som inte nämns i utredningen?	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej
Framgår vilka hjälpbehoven är enligt ansökan?	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3
Framgår i utredningen vad den sökande har för synpunkter?	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Framgår i utredningen vilka hjälpbehoven är enligt handläggarens bedömning?	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1
Framgår i utredningen huruvida handläggaren bedömer att behoven kan tillgodoses på annat sätt?	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3
Framgår i utredningen hur handläggaren bedömer att behoven kommer att tillgodoses?	1			1	1	3	3	1	1	3
Framgår i utredningen om behoven har kopplats till något av de 11 IBIC-livsområdena?	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Framgår i utredningen vad som är målet med insatsen?	Ja			Ja	Nej	Nej			Nej	Nej
Framgår i utredningen om målet är accepterat av individen?				Nej					Nej	Nej
Framgår i utredningen om målet är mätbart?				Nej					Nej	Nej
Framgår i utredningen om målet är tidsatt?				Nej					Nej	Nej
Framgår i utredningen när kommunikation av utredningen har skett?	1	3	1	1	3	2	3	3	1	1
Framgår i utredningen hur kommunikation av utredningen har skett?	1	3	1	1	3	2	3	3	1	1
DEL 2 Beslut										
Framgår i beslutet vad den sökande ansökt om?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Framgår i beslutet vad som har beslutats?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Framgår i beslutet när den enskilda har underrättats om beslut?	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3
Framgår i beslutet hur den enskilda har underrättats om beslut?	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3
Finns en bevarshänvisning?	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

**5****Statsbidrag för 2019 för förstärkning av äldreomsorgen(von/2019:126)****Förslag till beslut**

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att vård- och omsorgsförvaltningen rekviderar utlysta stimulansmedel för 2019.
2. Vård- och omsorgsnämnden uppdrar åt omsorgschef att rekvidera och återrapportera stimulansmedlen till Socialstyrelsen.

Sammanfattning

Som en del i vårändringsbudgeten för 2019 har Socialstyrelsen fått i uppdrag av regeringen att under 2019 fördela, administrera och följa upp medel för förstärkning av äldreomsorgen i kommunerna. Stimulansmedlen omfattar totalt 500 miljoner kronor varav Botkyrka, enligt framtagen fördelningsnyckel, har möjlighet att rekvidera 2 697 303 kronor. Av regeringsuppdraget framgår att rekviderade medel får användas inom den del av äldreomsorgen där respektive kommun ser att behoven är som störst.

Av Socialstyrelsens instruktioner framgår inte i vilken utsträckning externa utförare ska ta del av stimulansmedlen. Sedan tidigare har förvaltningen dock tagit fram en fördelningsnyckel för hur stimulansmedel ska fördelas till externa utförare. Förvaltningen anser att även dessa stimulansmedel ska fördelas utifrån samma princip.

Medlen som rekvideras föreslås att användas för att höja den generella kvaliteten i äldreomsorgen men också för att i större utsträckning kunna ge de äldre guldkant i tillvaron.



2019-08-22

Dnr von/2019:126

Referens

Emma Åberg

Mottagare

Vård- och omsorgsnämnden

Statsbidrag för 2019 för förstärkning av äldreomsorgen

Förslag till beslut

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att vård- och omsorgsförvaltningen rekviderar utlysta stimulansmedel för 2019.
2. Vård- och omsorgsnämnden uppdrar åt omsorgschef att rekvirera och återrapportera stimulansmedlen till Socialstyrelsen.

Sammanfattning

Som en del i vårändringsbudgeten för 2019 har Socialstyrelsen fått i uppdrag av regeringen att under 2019 fördela, administrera och följa upp medel för förstärkning av äldreomsorgen i kommunerna. Stimulansmedlen omfattar totalt 500 miljoner kronor varav Botkyrka, enligt framtagen fördelningsnyckel, har möjlighet att rekvirera 2 697 303 kronor. Av regeringsuppdraget framgår att rekvirerade medel får användas inom den del av äldreomsorgen där respektive kommun ser att behoven är som störst.

Av Socialstyrelsens instruktioner framgår inte i vilken utsträckning externa utförare ska ta del av stimulansmedlen. Sedan tidigare har förvaltningen dock tagit fram en fördelningsnyckel för hur stimulansmedel ska fördelas till externa utförare. Förvaltningen anser att även dessa stimulansmedel ska fördelas utifrån samma princip.

Medlen som rekvireras föreslås att användas för att höja den generella kvaliteten i äldreomsorgen men också för att i större utsträckning kunna ge de äldre guldkant i tillvaron.

Bakgrund

Som en del i vårändringsbudgeten för 2019 har Socialstyrelsen fått i uppdrag av regeringen att under 2019 fördela, administrera och följa upp medel för förstärkning av äldreomsorgen i kommunerna. Stimulansmedlen omfattar totalt 500 miljoner kronor varav Botkyrka, enligt framtagen

2019-08-22

Dnr von/2019:126

fördelningsnyckel¹, har möjlighet att rekvirera 2 697 303 kronor. Av regeringsuppdraget framgår att rekvirerade medel får användas inom den del av äldreomsorgen där respektive kommun ser att behoven är som störst.

Medlen som rekvireras föreslås att användas för att höja den generella kvaliteten i äldreomsorgen men också för att i större utsträckning kunna ge de äldre guldkant i tillvaron. Vad kommunen har valt att använda medlen till ska redovisas till Socialstyrelsen senast den 28 februari 2020.

Fördelning till externa utförare

Av Socialstyrelsens instruktioner framgår inte i vilken utsträckning externa utförare ska ta del av stimulansmedlen. Sedan tidigare har förvaltningen dock tagit fram en fördelningsnyckel för hur stimulansmedel ska fördelas till externa utförare. Förvaltningen anser att även dessa stimulansmedel ska fördelas utifrån samma princip. Utgångspunkten för fördelningen beskrivs nedan.

Fördelningsnyckel

Medel kan rekvireras av de enskilda utförare av vilka kommunen köper platser inom äldreomsorgen, oavsett om de är geografiskt hemmahörande i Botkyrka kommun eller inte. Då utdelningen av pengar medför en viss administration från kommunens sida gäller detta bara utförare från vilka kommunen köper fem platser eller fler årligen. Hur mycket en enskild utförare ges rätt att rekvirera avgörs av hur många platser denne ställt till kommunens förfogande.

Botkyrka kommun har för 2019 möjlighet att rekvirera 2 697 303 kronor i stimulansmedel. Pengarna fördelas till hemtjänst (inklusive dagverksamhet) och vård- och omsorgsboende (inklusive sjuksköterskeverksamheten). För att få fram en fördelningsnyckel till externa och interna utförare har en summa per brukare räknats ut utifrån kommunens totala brukarantal.

I dagsläget köper kommunen inga externa hemtjänstplatser utan enbart platser inom vård- och omsorgsboende, dagverksamhet och korttidsboende. För enkelhetens skull utgår fördelningsnyckeln från att varje brukare ersätts med samma summa oavsett om platsen gäller inom demens, somatik eller dagverksamhet. Då antalet korttidsplatser varierar starkt under året, och då förvaltningen anser att pengarna därför inte hinner gagna kommunens brukare, utgår ingen ersättning för denna verksamhet.

¹ Fördelningsnyckeln utgår från den så kallade standardkostnaden för äldreomsorgen som enligt förordningen om kommunalekonomisk utjämning (2004:881) baseras på ”ålder, civilstånd, skillnader i dödlighet, tillägg för personer födda utanför Norden, tillägg för institutionsboende i glesbygd, tillägg för hemtjänst i glesbygd. Ålder och civilstånd är de faktorer som påverkar standardkostnaden mest.

2019-08-22

Dnr von/2019:126

Beräkning utifrån antal brukare i juni 2019

Totalt antal brukare i kommunen inom äldreomsorgen är cirka 1 450 stycken.

Ersättning per brukare fås av totalbeloppet delat på det totala antalet brukare. Detta ger $2\,697\,303 / 1\,450$ dvs. 1 860 kronor per brukare. Detta innebär att varje extern utförare, som säljer fem eller fler platser till vård- och omsorgsförvaltningen, föreslås ha rätt att rekvirera 1 860 kronor per brukare från kommunen.

Petra Oxonius
Omsorgsdirektör

Christina Almqvist
Kvalitetschef

Expedieras till
Kommunstyrelsen (för kännedom)



6

Yttrande över motion- Halvera matsvinnet till 2025 (V), KS/2019:161(von/2019:76)

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden föreslår kommunfullmäktige att se motionen som besvarad.

Sammanfattning

Vänsterpartiet har lämnat in en motion avseende att halvera matsvinnet till år 2025.

Mittenmajoriteten håller med motionären om att det är viktigt att den offentliga sektorn generellt och Botkyrka kommun specifikt tar sitt ansvar när det kommer till matsvinn. Som tjänsteskrivelsen pekar på så finns det i Botkyrka kommuns kostpolicy ett uppdrag att minska matsvinnet. Med anledning av det uppdraget så finns det både framtagna information och framtagna rutiner om minskning av matsvinn på varje enhet. Det är viktigt att nämnden följer arbete med frågan, så att vi kan minska matsvinnet.



2019-08-12

Dnr von/2019:76

Referens
Nico Rönnberg

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden

Yttrande över motion - Halvera matsvinnet till 2025 (V), KS/2019:161

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden avstyrker motionen ”Halvera matsvinnet till 2025” med hänvisning till vård- och omsorgsförvaltningens yttrande.

Sammanfattning

Vänsterpartiet har lämnat in en motion avseende att halvera matsvinnet till år 2025. Vård- och omsorgsförvaltningen instämmer i vikten av att arbeta med att minska matsvinn och att öka hållbarheten i kommunens måltidsverksamheter. Ett flertal insatser görs idag för att öka kunskap, sprida information och arbeta med att minimera matsvinnet. Genom en nära dialog med enheter och verksamheter skapas medvetenhet och kunskap hos personalen som på olika sätt arbetar med beställning eller servering av måltider i förvaltningens verksamheter.

Utifrån pågående och kommande åtgärder anser vård- och omsorgsförvaltningen att förvaltningen redan arbetar enligt vänsterpartiets förslag och att motionen därför bör avstyrkas.

Ärendet

Vänsterpartiet har lämnat in en motion avseende att halvera matsvinnet till år 2025. Motionären yrkar på att kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att tillsammans med berörda nämnder och förvaltningar ta fram en handlingsplan för att halvera matsvinnet till år 2025, både i kommunens egna verksamheter och andra offentligt finansierade verksamheter inom kommunen.

Motionen har remitterats till utbildningsnämnden och vård- och omsorgsnämnden för yttrande. Därefter ska motionen behandlas av kommunstyrelsen.

2019-08-12

Dnr von/2019:76

Yttrande

Kostpolicy för Botkyrka kommun (2018) beskriver att ”*kommunens måltidsverksamheter ska genomsyras av ett ansvarstagande gentemot klimat och miljö. En strävan ska vara att minska klimatpåverkan från maten genom att öka utbudet av vegetariska alternativa rätter samt minimera matsvinnet.*¹ All mat som lagas i kommunen ska följa kommunens kostpolicy. Miljötank, hållbarhet och hushållning med resurserna är således viktiga värden i kommunens kost- och måltidsverksamhet redan i dagsläget, inte minst i vård- och omsorgsförvaltningens måltidsverksamheter.

Vård- och omsorgsförvaltningen har verksamheter som ser mycket olika ut. För att anpassas till verksamhetens behov är mathanteringens organiserad på flera olika sätt. Nedan följer en beskrivning av hur förvaltningen arbetar för att minska matsvinnet.

Centralköket

Inom vård- och omsorgsboende och dagverksamhet tillagas all mat i kommunens centralkök, av kost- och måltidsenheten. Enheten tillhör den gemensamma måltidsorganisation som Botkyrka kommun har för äldreomsorg och skolor. Organisationen möjliggör samverkan i kost- och näringsfrågor mellan vård- och omsorgsförvaltningen och utbildningsförvaltningen. Samverkan skapar vägar för att hitta smarta sätt att hantera livsmedel och måltider i dessa delar av kommunens verksamhet. Matsvinnet i kost- och måltidsenhetens centralkök är överlag litet och måltidsenheten arbetar kontinuerligt för att minska matavfallet såväl från produktionen som i den restaurangverksamhet enheten bedriver.

Vård- och omsorgsboende och dagverksamhet

I dagsläget beställer kommunens vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter det antal portioner som motsvarar respektive enhets brukarantal. Detta är en åtgärd som bidrar till att mängden mat som slängs kan minimeras. Men även om rätt antal portioner beställs är det dessvärre svårare att undvika alla typer av matsvinn då brukare har olika behov, hälsa och mående som påverkar matlusten. Samtidigt finns det hygienkrav i verksamheten, bland annat för att minska smittorisken, som innebär att mat som blir över inte kan sparas. Det är därför extra viktigt att mängden mat beräknas rätt. Som ett led i detta har nya förslag och potentiella åtgärder diskuterats, som att reglera storleken på matformarna och antalet portioner.

Enheterna kan dessutom välja mellan a- och e-kost för att anpassa maten utefter brukarens behov. A-mat står för normalkost och e-mat för kost som

¹ Kostpolicy för Botkyrka kommun (2018)

2019-08-12

Dnr von/2019:76

består av mindre portioner men innehåller samma näringsvärde. Köket kommer under hösten att arbeta tillsammans med verksamheterna för att förbättra arbetet och rutinerna vad gäller beställning av mat.

Gruppboende

Hur enskilda brukare hanterar sin mat är ingenting som förvaltningen kan eller bör påverka, däremot informerar boendepersonalen om vikten av att inte slänga mat i onödan. I de fall gemensamma måltider anordnas, som i samband med helger som jul, midsommar och påsk, fryses eventuella rester in eller erbjuds ett annat boende. Verksamheten har som strävan att matsvinn ska undvikas och lyckas redan idag rätt bra med sin ansats.

Kommande satsningar för att minska matsvinnet

Från och med hösten 2019 kommer kost- och måltidsenheten att använda ett kostsystem som bland annat mäter matsvinnet i centralköket. Kostsystemet kommer ytterligare att förbättra mathantering och ge en god överblick över svinn i matproduktionen. Under hösten kommer kost- och måltidsenheten även att arbeta tillsammans med verksamheterna för att förbättra arbetet och rutinerna vad gäller beställning av rätt antal portioner. Tillsammans är detta insatser som stärker förvaltningens arbete med det aggregerade matsvinnet.

Parallellt med arbetet för att minimera matsvinnet arbetar vård- och omsorgsförvaltningens centralkök med att öka andelen ekologisk mat och minska andelen kött. Dock har ekologiska produkter generellt kortare hållbarhet vilket i kombination med samdistribution kan påverka kvaliteten på levererade varor negativt och istället öka matsvinnet. Detta är frågor som förvaltningen måste hantera i takt med att andelen ekologiska varor ökar.

Även omställningen till mer vegetarisk kost riskerar att öka matsvinnet till en början. Idag lagar centralköket vegetariska maträtter varje dag och enheterna har alltid möjlighet att välja ett vegetariskt alternativ. Samtidigt är intresset för vegetarisk kost lågt. Förvaltningen ser att omställningen till en mer vegetarisk kost kräver såväl kunskap som tid för att brukarna ska vänja sig, något som medför ett visst matsvinn under en övergångsperiod.

Slutsatser

Andra kommuner som har lyckats minska matsvinnet anger att det krävs goda rutiner som hela personalen känner till och använder. Även utbildning och regelbundna träffar med kostombud, dietist och kökspersonal är fungerande sätt för att arbeta för att beställa rätt mängd mat och på så sätt få ned matsvinnet. I sammanhanget kan nämnas att Piteå kommun minskade

2019-08-12

Dnr von/2019:76

matsvinnet med 30 procent genom att på detta sätt arbeta med bättre rutiner, utbildning och samverkan.²

Inom vård- och omsorgsförvaltningen bedrivs ett gemensamt arbete för att minimera matsvinn och klimatpåverkan och hösten för med sig många satsningar på området. Utifrån det arbete som bedrivs på området gör förvaltningen bedömningen att man redan arbetar i enlighet med motionärens intention och föreslår att motionen avstyrkes.

Petra Oxonius
Omsorgsdirektör

Christina Almqvist
Kvalitetschef

Expedieras till
Kommunstyrelsen (KS/2019:161)

² Sveriges Radio



MOTION

Halvera matsvinnet till 2025

I augusti 2018 kom Boston Consulting Group med en ny rapportⁱ om det globala matsvinnet. Enligt rapporten slänger vi idag en tredjedel av den mat som produceras i världen, och matsvinnet fortsätter att öka. Samtidigt som vi i Sverige slänger 134 kg mat per person och årⁱⁱ, så ökar hungersnöden i andra länder. Idag går mer än 800 miljoner (en av nio) människor hungriga enligt FAOⁱⁱⁱ.

Den pågående klimatförändringen och förlusten av biologisk mångfald påverkar redan nu våra möjligheter att försörja jordens snabbt växande befolkning med mat. Eftersom själva matproduktionen dessutom är en av de viktigaste orsakerna till både klimatförändring (enligt Naturvårdsverket orsakar vår matkonsumtion i Sverige årligen globala utsläpp av 23 miljoner ton CO₂e^{iv}) och förlust av biologisk mångfald, så är det helt nödvändigt att vi tar vara på all mat som produceras i stället för att slänga bort den.

Livsmedelsverket, Jordbruksverket och Naturvårdsverket har tillsammans tagit fram en handlingsplan^v för att halvera matsvinnet i Sverige till 2030. Bland rekommendationerna nämns att kommunala storkök bör få riktat ekonomiskt stöd och att kommunerna måste driva ett aktivt informationsarbete. Att arbeta med måltidsmiljö och måltidssituation och att använda skollunchen i undervisningen finns också bland rekommendationerna.

Att minska matsvinnet i hushållen kommer att kräva ett omfattande informationsarbete för att skapa beteendeförändringar, och det tar tid. Men när det gäller den offentliga konsumtionen kan det gå mycket snabbare, om vi redan nu fattar rätt beslut. Genom att visa vägen till hållbarhet framför allt i våra offentliga måltidsverksamheter kan vi påskynda hushållens beteendeförändring. Om vi skall nå det globala målet 12.3 i FN:s Agenda 2030 och det nationella målet att halvera matsvinnet *i hela samhället* till 2030 så måste *den offentliga sektorn* gå före med en högre ambitionsnivå.

Därför bör vi i Botkyrka kommun sätta målet för halvering av matsvinnet i all offentligt finansierad verksamhet till 2025, och ta fram en konkret handlingsplan för att uppnå målet.

Jag yrkar att:

- Kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att tillsammans med berörda nämnder och förvaltningar ta fram en handlingsplan för att halvera matsvinnet till år 2025, i både kommunens egna verksamheter och andra offentligt finansierade verksamheter inom kommunen.

Kerstin Amelin (V)
Marit Normasdotter (V)
Ronnie Anderson (V)
Pia Carlsson (V)

ⁱ <https://www.bcg.com/publications/2018/tackling-1.6-billion-ton-food-loss-and-waste-crisis.aspx>

ⁱⁱ <https://www.wwf.se/wwfeko/wwf-eko/1689443-artikelarkiv-vi-slanger-134-kilo-mat-per-person-varje-r>

ⁱⁱⁱ <http://www.fao.org/3/I9553EN/i9553en.pdf>

^{iv} <https://www.naturvardsverket.se/Miljoarbete-i-samhallet/Miljoarbete-i-Sverige/Uppdelat-efter-omrade/Konsumtion-och-produktion/Hallbar-mat/>

^v https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/matvanor-halsa-miljo/miljo/matsvinn/fler-gor-mer-handlingsplan-for-minskat-matsvinn_20180618.pdf

**7****Yttrande angående Riktlinjer Idéburet offentligt partnerskap(von/2019:133)****Förslag till beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens yttrande angående Riktlinjer för Idéburet offentligt partnerskap (IOP) och översänder det till kommunstyrelsen för vidare hantering.

Sammanfattning

Kommunledningsförvaltningen önskar vård- och omsorgsnämndens yttrande gällande förslag till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap. Kommunledningsförvaltningen önskar samtidigt vård- och omsorgsförvaltningens synpunkter på riktlinjens bilaga,Handledning till riktlinjer idéburet offentligt partnerskap.

Vård- och omsorgsnämnden ser vikten i att kommunen samverkar med idéburna organisationer för ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart Botkyrka. De nya riktlinjerna för idéburet offentligt partnerskap ger ett bra stöd i detta arbete. Riktlinjerna ger en samlad struktur på hur initiativ till nya idéburna offentliga partnerskap ska hanteras och således främja arbetet med den idéburna sektorn. Nämnden anser att riktlinjerna mer sammanhållet ger förvaltningen goda möjligheter att vid framtida samarbeten använda dessa som verktyg för nyetablerade IOP.



2019-08-12

Dnr von/2019:133

Referens
Nico Rönnberg

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden
Kommunledningsförvaltningen

Yttrande angående Riktlinjer Idéburet offentligt partnerskap

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens yttrande angående Riktlinjer för Idéburet offentligt partnerskap (IOP) och översänder det till kommunstyrelsen för vidare hantering.

Sammanfattning

Kommunledningsförvaltningen önskar vård- och omsorgsnämndens yttrande gällande förslag till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap. Kommunledningsförvaltningen önskar samtidigt vård- och omsorgsförvaltningens synpunkter på riktlinjens bilaga,Handledning till riktlinjer idéburet offentligt partnerskap.

Vård- och omsorgsnämnden ser vikten i att kommunen samverkar med idéburna organisationer för ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart Botkyrka. De nya riktlinjerna för idéburet offentligt partnerskap ger ett bra stöd i detta arbete. Riktlinjerna ger en samlad struktur på hur initiativ till nya idéburna offentliga partnerskap ska hanteras och således främja arbetet med den idéburna sektorn. Nämnden anser att riktlinjerna mer sammanhållet ger förvaltningen goda möjligheter att vid framtida samarbeten använda dessa som verktyg för nyetablerade IOP.

Ärende

Kommunledningsförvaltningen önskar synpunkter på förslag till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap med bilaga Handledning till riktlinjer idéburet offentligt partnerskap.

Yttrande är uppdelat i två delar. Vård- och omsorgsnämnden ombeds lämna synpunkter på riktlinjerna för idéburet offentligt partnerskap i sin helhet samt även redogöra för på vilket sett nämnden anser att riktlinjerna kan bli ett stöd för fördjupad samverkan med idéburen sektor. På styrdokumentets

2019-08-12

Dnr von/2019:133

bilaga, handledning till riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap, önskas ett förvaltningssvar.

Yttrande

Vård- och omsorgsnämnden håller med i riktlinjernas hållning att kommunen ska stödja och dra nytta av den idéburna sektorn. Vård- och omsorgsnämnden ser vikten i att kommunen samverkar med idéburna organisationer för ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart Botkyrka. Syftet är därmed att stärka samverkan och att skapa strukturer för ömsesidigt samarbete och partnerskap mellan kommunen och idéburna organisationer.

Det är dessutom viktigt att öka kommunens interna kunskap om den idéburna sektorn för att på så sätt lättare kunna hjälpa aktörerna rätt. Vård- och omsorgsnämnden ser de riktlinjer om idéburet offentligt partnerskap som har formulerats som en viktig del i detta. Verksamheterna som kan bli del av idéburet offentligt partnerskap bidrar till lokal utveckling i kommunen och delaktighet i samhället. De ger också samhällsnytta samt ger utrymme för innovativa lösningar.

Förvaltningen har för närvarande inte så många pågående samarbeten med idéburna organisationer men arbetar för att öka antalet samarbeten där kommuninvånarnas kunskaper och kompetenser tillvaratas. Nämnden anser att riktlinjerna mer sammanhållet ger förvaltningen goda möjligheter att vid framtida samarbeten använda dessa som verktyg för nyetablerade IOP. Riktlinjerna ger en samlad struktur på hur initiativ till nya idéburna offentliga partnerskap ska hanteras och således främja arbetet med den idéburna sektorn.

Vård- och omsorgsnämnden ger dessa synpunkter och överlämnar yttrandet för vidare hantering.

Bilagor

1. Remiss – Riktlinjer idéburet offentligt partnerskap
2. Riktlinjer Idéburet offentligt partnerskap
3. Handledning till Riktlinjer idéburet offentligt partnerskap
4. Vård- och omsorgsförvaltningens yttrande angående Handledning till riktlinjer idéburet offentligt partnerskap

Petra Oxonius

Christina Almqvist

2019-08-12

Dnr von/2019:133

Omsorgsdirektör

Kvalitetschef

Expedieras till
Kommunledningsförvaltningen



2019-06-24

Referens
Rana Dyab

Mottagare
Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden
Samhällsbyggnadsnämnden
Socialnämnden
Tekniska nämnden
Utbildningsnämnden
Vård- och omsorgsnämnden

Nämndernas förvaltningar

Upplev Botkyrka AB
Botkyrkabyggen AB

Remiss – Riktlinjer idéburet offentligt partnerskap

Kommunledningsförvaltningen önskar synpunkter på förslag till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap med bilagaHandledning till riktlinjer idéburet offentligt partnerskap. Yttrande ska ha inkommit till klf@botkyrka.se senast 15 september 2019.

Yttrande är uppdelat i två delar. Styrdokumentet riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap antas på nämndsammanträde. Styrdokumentets bilaga; handledning till riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap önskar vi ett förvaltningssvar.

Vi önskar få synpunkter av nämnd:

1. Synpunkter på riktlinjer idéburet offentligt partnerskap (IOP) i dess helhet
2. På vilket sett ser ni att riktlinjerna kan bli ett stöd för fördjupad samverkan med idéburen sektor?

Vi önskar få synpunkter av förvaltningen:

1. Synpunkter på Bilagan handledning till riktlinjer idéburet offentligt partnerskap i dess helhet
2. Är riktlinjer och handledning användbar och relevant för er förvaltnings samverkan med idéburna organisationer?

Bakgrund

Botkyrka kommun önskar i högre utsträckning använda idéburet offentligt partnerskap (IOP) som samarbetsform i relation till idéburen verksamhet.

2019-06-24

Kommunledningsförvaltningen har med stöd av arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen har tagit fram förslag till riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap (IOP). Riktlinjerna svarar mot ett behov av sammanhållen riktning i kommunen kring hur initiativ om en överenskommelse av idéburet offentligt partnerskap ska hanteras.

Botkyrka kommun samverkar i olika former med idéburen sektor. Den lokala överenskommelsen om samverkan med idéburna organisationer för ett social, ekonomiskt och ekologiskt hållbart Botkyrka (KS/2016:639,) syftar till att stärka samverkan och att skapa strukturer för ömsesidigt samarbete och partnerskap mellan kommunen och idéburna organisationer. Det arbetet vilar på en värdegrund som är vägledande i de insatser som kommunen stödjer.

Som ytterligare stöd för samarbetet med idéburen sektor har kommunen antagit en strategi för arbetsmarknad, näringsliv och idéburen sektor (KS/2014:612).

2017 fick förvaltningarna i uppdrag av politiken att i högre grad möjliggöra den specifika samverkansformen idéburet offentligt partnerskap med idéburna organisationer. Ett särskilt uppdrag gick till arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden att bidra till det arbetet.

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen har inom ramen för det kommunövergripande arbetsområdet samverkan med idéburna organisationer (tidigare social ekonomi) hanterat frågan om idéburet offentligt partnerskap mellan offentlig och idéburen verksamhet. Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap är antaget i arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden 2017-08-31 med rekommendation till övriga nämnder. Det är dessa riktlinjer som omarbetas med stöd av det utvecklingsarbete som har skett lokalt och nationellt via Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Frågor besvarar av:
Rana Dyab, utredare, klf
rana.dyab@botkyrka.se
070-182 53 76

Christina Grefveberg,
utvecklingsledare, avux
christina.grefveberg@botkyrka.se
070-183 64 67

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Riktlinjer idéburet offentligt partnerskap

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/xxx

Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige

Dokumentet beslutades den: xx månad 2019

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder och kommunala bolag

Dokumentet gäller till den: Tillsvidare, senast 2024

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter: Ersätter Riktlinjer Idéburet offentligt partnerskap antagna av Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden 2017-08-31 (AVUX/2017:41)

Dokumentansvarig är: Kommunstyrelsen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden

Relaterade dokument: Strategi för arbetsmarknad, näringsliv och idéburen sektor (KS /2016:275), Policy för arbetsintegrerade sociala företag, Strategi för ett jämlikt Botkyrka (KS/2014:612)

Riktlinjer arbetsmaterial 20190617

Innehållsförteckning

Inledning	4
Samverkan med idéburna organisationer	4
Idéburet offentligt partnerskap (IOP) som modell för samarbete	5
När kan ett partnerskap ingås?	5
Juridiska aspekter	6
Uppföljning	6
Begrepp	6
Referenser	7
Bilaga:Handledning till riktlinjerna	7

Inledning

Riktlinjerna sammanfattar och beskriver vad som är viktigt när en överenskommelse om idéburet offentligt partnerskap (IOP) mellan Botkyrka kommun och idéburna organisationer tecknas. Riktlinjerna är en vägledning för hur vi kan forma och utveckla samverkan genom partnerskap. Riktlinjerna beskriver den balans som eftersträvas i relationen mellan kommunen och idéburna organisationer som beslutat att tillsammans ta ansvar för lokal hållbar utveckling.

Idéburet offentligt partnerskap som samverkansmodell stöds av bland annat Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och har fått bred förankring i landets kommuner¹. Den praxis som har utvecklats är underlag för de kriterier som gäller för Botkyrkas kommuns riktlinjer om idéburet offentligt partnerskap.

Samverkan med idéburna organisationer

Samverkan med idéburen sektor är ett prioriterat område där de idéburna organisationernas roll och funktion har värdefull betydelse och finns formulerat i kommunens strategi för arbete, näringsliv och idéburen sektor². Det finns också formulerat i styrdokument för ett jämlikt Botkyrka.

Den lokala överenskommelsen i Botkyrka beskriver de gemensamma utgångspunkterna för samverkan mellan idéburna organisationer och Botkyrka kommun.³ Det är en gemensam värdegrund som syftar till att stärka samverkan och skapa strukturer för ömsesidigt samarbete och partnerskap mellan idéburna organisationer och kommunen. Med den lokala överenskommelsen säkerställs rollen och funktionen som jämbördiga parter. Det innebär att arbetet som planeras och utvecklas ska genomföras på ett sätt som ser till att jämlikt inflytande, mandat och lika villkor präglar hela arbetsprocessen.

¹Utveckla idéburet offentligt partnerskap i kommuner, landsting och regioner, SKL Rapport 2017.

² Strategi för arbetsmarknads-, näringsliv och idéburen sektor KS/2016:275

³ Överenskommelsen Botkyrka, Idéburna organisationer och Botkyrka kommun i samverkan för ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart Botkyrka (AVUX/2016:55 , KS/2016:639)

Idéburet offentligt partnerskap (IOP) som modell för samarbete

Idéburet offentligt partnerskap (IOP) är en samverkansmodell mellan offentlig och idéburen sektor. Syftet är att stödja en specifik verksamhet som hanterar en samhällsutmaning och ge den verksamheten möjlighet att aktivt delta och bidra till en positiv och hållbar samhällsutveckling.

Överenskommelse om idéburet offentligt partnerskap (IOP):

- Ett partnerskap som skapar mervärde och samhällsnytta för kommunen,
- bidrar till innovativa lösningar,
- tillvaratar de mervärden som idéburna organisationer erbjuder,
- är en längre samfinansierad insats med gemensam uppföljning, utvärdering och beslut,
- bygger på ett gemensamt samverkansbehov, där kommunen och den idéburna organisationen har ett gemensamt engagemang, ägarskap och styrning,
- detaljregleras inte av kommunen (jmf LOU),
- tydliggörs genom skrift och handling som samfinansieras och med ömsesidig samverkansrelation.

När kan ett partnerskap ingås?

För att en idéburen organisation ska bli aktuell för dialog om idéburet offentligt partnerskap ska följande kriterier vara uppfyllda:

- Den specifika verksamheten är ett ömsesidigt initiativtagande. Det kan ske på initiativ av den idéburna organisationen eller av kommunen.
- Den specifika verksamheten är inte en del av det normerande föreningsbidraget.
- Det finns ingen marknad eller konkurrenssituation att vårda.
- Bägge parterna är med och finansierar insatser i verksamheten, via pengar eller andra resurser.
- Den idéburna organisationen och kommunen avser att driva verksamheten under längre tid (normalt minst tre år).

Ett idéburet offentligt partnerskap bör tillämpas när:

- Verksamheten bidrar till lokal utveckling i kommunen och delaktighet i samhället.
- Den idéburna organisationen är en fri och självständig aktör, varken kommunen eller den idéburna organisationen vill göra den verksamhetsdrivna delen till en leverantör.

Juridiska aspekter

Den lagstiftning som formen idéburet offentligt partnerskap (IOP) behöver förhålla sig till är i huvudsak Kommunallagen, Lagen om offentlig upphandling och EU:s statsstödsregler.

Samverkan med lokalt verksamma organisationer i Botkyrka kommun för att nå gemensamma samhällsmål, enligt de kriterier som gäller för IOP, är vanligtvis förenliga med allmänintresse och förenligt med Kommunallagen (2017:725).⁴

Överenskommelse om partnerskap (IOP) handlar alltså inte om ett kommersiellt kontrakt utifrån ett av beställaren framtaget upphandlingsdokument. Ett IOP är ett partnerskap med gemensamma och avgränsade åtaganden under en given tidsperiod. Det är dock viktigt att vid varje enskild överenskommelse om partnerskap göra en bedömning om IOP är den lämpliga formen för den verksamhet som ska utföras. De juridiska förutsättningarna ska bedömas vid varje enskilt fall.

Det är inte ett mål att använda IOP som samverkansform framför andra. IOP ersätter inte föreningsbidrag. Den organisation som tecknar en överenskommelse om IOP kan alltså fortfarande få föreningsbidrag eller delta i upphandlingar där kommunen köper en tjänst.

Uppföljning

Uppföljning av överenskommelsen om idéburet offentligt partnerskap sker inom ramen för det specifika partnerskap som tas fram.

Riktlinjerna för idéburet offentligt partnerskap ska följas upp av kommunledningsförvaltning och arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen för att säkerställa att de är praktiskt användbara och förenliga med närliggande regelverk. Riktlinjernas aktualitet prövas vid nya lagförslag eller nationella rekommendationer.

Begrepp

Civilsamhället räknas som den tredje sektorn där offentliga och privata är de övriga två sektorerna. Flera olika benämningar används för att beskriva civilsamhällets organisationer. Inom ramen för den lokala överenskommelsen

⁴ SKL rapport 2017 sid 15 ff

mellan Botkyrka kommun och civila samhällets sektor har vi valt att använda begreppet idéburna organisationer⁵.

Idéburna organisationer är till exempel en förening, ekonomisk förening, arbetsintegrerade sociala företag, stiftelse, kooperativ, icke-vinstdrivna sociala företag och aktiebolag.

Ett begrepp som används i vår kommun är den sociala ekonomin. Med det menar vi föreningar, organisationer och sociala företag som bidrar till service och där kommunen inte med självklarhet är ensam utförare. Verksamheten har allmännytta eller medlemsnytta och där vinstintresse inte är deras främsta drivkraft.

Referenser

Strategi för näringsliv, arbetsmarknad och idéburen sektor (KS/2016:275)

Strategi och riktlinjer för ett jämlikt Botkyrka (KS/2016:857)

Överenskommelsen Botkyrka, Idéburna organisationer och Botkyrka kommun i samverkan för ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbart Botkyrka (AVUX/2016:55, KS/2016:639)

EU:s direktiv 2014/24/EU

Idéburet offentligt partnerskap – vilka möjligheter erbjuder EU-rätten? Forum idéburna organisationer med social inriktning, Front Advokater - www.socialforum.se

Kommunallagen (2017:725)

Lag (2016:1145) om offentlig upphandling

Utveckla idéburet offentligt partnerskap i kommuner, landsting och regioner, Rapport från utvecklingsarbetet 2017. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)

Palett för ett stärkt civilsamhälle, SOU 2016:13

Ordning och reda i välfärden, SOU 2016:78

Demokrativillkoren i Statlig bidragsgivning, Dir 2018:/19

Bilaga:Handledning till riktlinjerna

Till riktlinjerna finns som separat bilaga en handledning för idéburet offentligt partnerskap. Handledningen är ett stöd för att forma en överenskommelse om idéburet offentligt partnerskap och säkerställa att regelverk och riktlinjer följs.

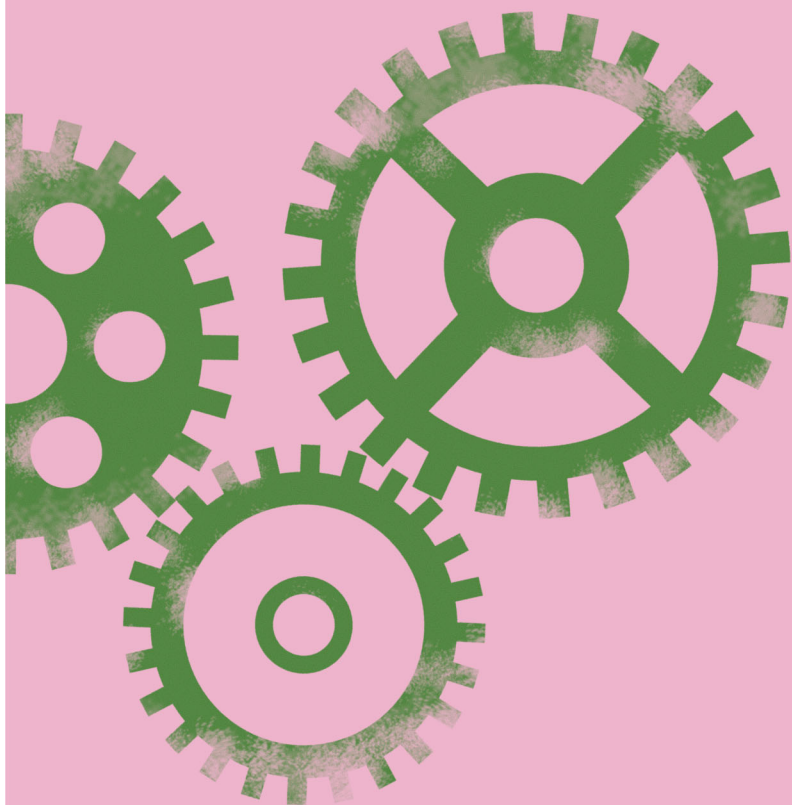
⁵ Beskrivning finns bland annat i Strategi för näringsliv, arbetsmarknad och idéburen sektor (KS/2016:275).



STYRDOKUMENT

I BOTKYRKA KOMMUN

Handledning till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap



Dokumenttyp: Bilaga till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap

Diarienummer: KS/2019:xx

Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige

Dokumentet beslutades den: skriv datum så här xx månad 20xx

Dokumentet gäller för: samtliga nämner och kommunala bolag

Dokumentet gäller till den: Tillsvidare, dock senast 2024

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter: Ersätter Riktlinjer Idéburet offentligt partnerskap antagna av Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden 2017-08-31 (AVUX/2017:41).

Dokumentansvarig är: Kommunledningsförvaltningen

För revidering av dokumentet ansvarar: Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen, kommunledningsförvaltningen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen

Relaterade dokument: Riktlinjer idéburet offentligt partnerskap (KS/xx), Strategi för arbetsmarknad, näringsliv och idéburen sektor (KS/2016:275), Strategi för ett jämlikt Botkyrka (KS/2014:612), Policy för arbetsintegrerade sociala företag

BILAGA ARBETSMATERIAL 20190617

INNEHÅLL

HANDEDNING TILL RIKTLINJER FÖR IDÉBURET OFFENTLIGT PARTNERSKAP (IOP).....	5
REKOMMENDERAD PROCESS FÖR SAMARBETE I PARTNERSKAP	5
LATHUND	7
BEGREPP	9
REFERENSLÄNKAR.....	9
REKOMMENDERAD MALLTEXT IOP	10

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Handledning till Riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap (IOP)

Handledning syftar till att ge stöd i att arbeta fram en överenskommelse om partnerskap med en idéburen organisation.

Rekommenderad process för samarbete i partnerskap

Steg 1 – Att initiera ett partnerskap

Ett idéburet offentligt partnerskap kan initieras av en idéburen organisation eller av kommunorganisationen. Det viktiga är inte vem som tar initiativet utan hur arbetet utvecklas och att det sker i samverkan. Processen kan leda fram till tecknande av IOP med en eller flera organisationer därför är en så öppen dialog som möjligt signum för ett samarbete i partnerskap.

Initiering av ett partnerskap bör förankras internt i den egna organisationen så snart samtal med idéburna organisationer påbörjas. Det är viktigt för partnerskapets utveckling att det finns förståelse och stöd för det arbete kommunen och idéburna organisationer kommer att göra tillsammans.

I detta steg görs en första bedömning om partnerskapsrelation i form av ett IOP är en lämplig lösning för det gemensamma samarbetet samt att det inte finns juridiska hinder för att detta samarbete. Till stöd finns sakkunniga på arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen, kommunjurist och/eller upphandlingsenheten på kommunledningsförvaltningen.

Steg 2 – Att komma överens om innehållet i partnerskapet

Att definiera den samhällsutmaning som partnerskapet handlar om är den viktigaste uppgiften i arbetsprocessen. Det kräver ofta många samtal tillsammans med organisationen. Bjud in till medskapande idémöte i syfte att föra en dialog om en gemensam målbild. Det är endast i dialogen med organisationen vi kan få svar på vad organisationen gör, vad vi skulle kunna göra tillsammans, vilket mervärde och vilka effekter det kan ge.

Ett nästa steg i arbetsprocessen är att komma överens om mål, målgrupp och de aktiviteter som ska göras. Här är det viktigt att tydliggöra vem som gör vad och lyfta de mervärden som partnerskapet innebär.

Formulera partnerskapets samfinansiering, organisering och förankring. Samfinansiering är helt avgörande för att samarbetet mellan kommun och idéburna organisationer ska kunna betraktas som ett idéburet offentligt partnerskap. Exempel på frågor: Hur kan partnerskapet samfinansieras? Vilka

resurser finns?

I samfinansiering kan kommunens ekonomiska resurser vara en del av budgeten. Men det är lika viktigt att idéburna organisationer beskriver vilka resurser som de bidrar med. Exempelvis lokaler, utrustning, frivilligt arbete, kompetenser, värdefulla idéburna relationer och nätverk osv. Dessa resurser bör omräknas i ekonomiska termer och läggas i budget. En volontärtimme har alltså ett värde i faktiska kronor och bör räknas in i den totala budgeten.

Steg 3 – Att skriva överenskommelsen om idéburet offentligt partnerskap

När dokumentet ”Överenskommelse om idéburet offentligt partnerskap” skrivs är det viktigt att formulera det på ett sådant sätt att det inte kan misstas för ett sedvanligt kommersiellt avtal. De val av begrepp som används för att beskriva partnerskapet och relationen mellan kommunen och den idéburna organisationen har betydelse för om överenskommelsen i juridisk mening betraktas som ett kommersiellt avtal eller ett samarbete som faller utanför den fria marknaden. Det är därför viktigt att använda den terminologi som beskrivs nedan.

Välj att använda:

Projekt
Överenskommelse
Partnerskap
Utbetalning
Samfinansiering
Partner
Rätt att lämna projektet/överenskommelsen
Återbetalning

Undvik att använda:

Uppdrag
Kontrakt
Anskaffning
Ersättning
Fakturering
kontraktspart
Rätt att häva
Skadestånd

Kom ihåg att samarbete bygger på ömsesidigt förtroende, tillit och transparens mellan parterna. Detta ska framgå i formuleringarna. På sista sidan i handledningen finns exempel på en malltext som kan användas för att skriva en överenskommelse om partnerskap.

Överenskommelsen måste förankras hos alla parter som ingår i samarbetet. Det är därför lämpligt att respektive nämnd anger i sin delegationsordning på vilken nivå en överenskommelse om IOP kan beslutas.

Överenskommelse om IOP - dokumentet är en allmän handling och ska alltid diarieföras i kommunens ärendehanteringssystem.

Steg 4 – Att följa upp ett partnerskap

Uppföljning av idéburet offentligt partnerskap sker genom en styrgrupp eller liknande samverkansgrupp med representanter från respektive organisation.

Kommunen och den idéburna organisationen väljer själva vilka personer som ska sitta i styrgruppen eller samverkansgruppen.

Uppföljning bör ske kontinuerligt under perioden. Styrgruppen eller samverkansgruppen bestämmer hur ofta och på vilket sätt uppföljningen ska dokumenteras.

Det är önskvärt att i slutet av varje partnerskap sammanställa en effektrapport som visar vilka resultat som uppnåtts genom partnerskapet.

Perioden för ett IOP bör generellt vara minst tre år och maximalt fem år, åt gången. Inför varje ny period krävs att den idéburna verksamheten och kommunen gemensamt för en dialog om eventuella förändrade förutsättningar och enas om en ny eller reviderad överenskommelse inför kommande period.

Dialogen om förnyelse av IOP bör ske med god framförhållning, eftersom den samverkande processen tar tid. Dialog bör därför inledas under de två första kalendermånaderna det år som är överenskommelsens sista år.

Lathund

Uppfyller verksamheten följande:	Stöd från Botkyrka kommun:
Är förslaget ett initiativ från en idéburen organisation?	Berörd förvaltning prövar förslaget mot de stödformer som finns. IOP är ett av dem. IOP ska tillämpas när det är mest lämpligt utifrån båda parternas perspektiv. IOP är inte ett mål i sig utan ett medel att uppnå önskad effekt med en verksamhet.
Ligger verksamheten utanför det normerande föreningsbidraget eller verksamhetsbidraget?	Om den verksamhet som ska ingå partnerskap är utformad på ett sätt där lämpligaste samverkansformen är med stöd av föreningsbidragets villkor, ska den formen föredras. Se de riktlinjer för föreningsbidrag som gäller för respektive nämnd.
Är den planerade verksamheten i linje med kommunens politiska program eller långsiktiga mål?	I Botkyrka utvecklas arbetet kring samverkan med idéburna organisationer genom den lokala överenskommelsen (KS/2016:639) Den värdegrund som finns i överenskommelsen är kommunens bas. Idéburna organisationer som vill teckna IOP bör ansluta sig till den

Uppfyller verksamheten följande:	Stöd från Botkyrka kommun:
	lokala överenskommelsen i Botkyrka.
Riktat sig verksamheten till en samhällsutmaning?	IOP ska i första hand handla om en samhällsutmaning som kommunen och idéburna organisationer gör gemensam sak av. Innan överenskommelse om partnerskap behöver parterna dela bilden av utmaningen som ska adresseras, dess orsaker och lösningar.
Är IOP förenligt med gällande lagstiftning?	En bedömning görs med stöd av Kommunallagen, lagen om offentlig upphandling (LOU) och rekommendationer enligt SKL. Om verksamheten är kompetensnlig enligt Kommunallagen, inte konkurrerar med LOU, om ersättningen är av mindre omfattning (max 500 000 euro på tre år), om verksamheten är icke-kommersiell karaktär och det inte finns någon risk för snedvridning av konkurrensen kan IOP upprättas. ¹
Vad räknas inte som en marknad eller kommersiellt kontrakt?	En förening kan ha en kommersiell verksamhet men deras huvudsyfte är inte att generera vinst med den verksamheten. För att verksamheten ska kunna bedrivas kan både volontärer och andra former av stöd behöva ingå i verksamheten. Den kommersiella verksamheten är ett verktyg i en verktygslåda. Exempel är secondhandbutiker som drivs av flera olika idéburna organisationer. Ett annat är idrottsföreningarnas caféverksamhet. Organisationerna skulle kunna ses som konkurrenser på grund av de finns i flertal men det är inte den formen av konkurrens som Lagen om offentlig upphandling avser.
Är båda parterna med och finansierar verksamheten?	Finansiering av verksamhet kan ske via ekonomiska medel eller andra insatser, t.ex. ideella insatser. Finansieringen omfattar därför inte enbart ekonomi utan även andra mervärdesinsatser.
Ska verksamheten detaljregleras av kommunen?	Om kommunen detaljreglerar verksamheten är det inte längre fråga om IOP. IOP bygger på samverkan. Ett IOP reglerar övergripande vem som ska göra vad, varför samt hur det ska följas upp och dokumenteras. Kontinuerlig dialog ska finnas under hela perioden för partnerskapet.

¹ <http://www.upphandlingsmyndigheten.se/hallbarhet/Sociala-tjanster-och-reserverade-kontrakt/>

Begrepp

Civilsamhället räknas som den tredje sektorn där offentliga och privata är de övriga två sektorerna. Flera olika benämningar används för att beskriva civilsamhällets organisationer. Inom ramen för den lokala överenskommelsen mellan Botkyrka kommun och civila samhällets sektor har vi valt att använda begreppet idéburna organisationer².

Idéburna organisationer är till exempel en förening, ekonomisk förening, arbetsintegrerade sociala företag, stiftelse, kooperativ, icke-vinstdrivna sociala företag och aktiebolag.

Ett begrepp som används i vår kommun är den sociala ekonomin. Med det menar vi föreningar, organisationer och sociala företag som bidrar till service och där kommunen inte med självklarhet är ensam utförare. Verksamheten har allmännyttan eller medlemsnytta, vinstintresse är inte deras främsta drivkraft.

Referenslänkar

Civos – civilsamhällets organisationer i samverkan <https://civos.se>

Famna, Riksorganisationen för idéburen vård och omsorg
www.famna.org

Forum för idéburna organisationer med social inriktning www.socialforum.se

Upphandlingsmyndigheten <https://www.upphandlingsmyndigheten.se>

Sveriges Kommuner och Landsting
<https://skl.se/demokratiledningstyrning/medborgardialogdelaktighet/samverka-ncivilsamhallet.373.html>

² Beskrivning finns bland annat i Strategi för näringsliv, arbetsmarknad och idéburen sektor (KS/2016:275).

Rekommenderad malltext IOP

Nedanstående texter rekommenderar vi ska finnas med i en överenskommelse om partnerskap.

Överenskommelse om Idéburet Offentligt partnerskap (IOP) namn på insatsen/aktiviteten/ och organisationen

Bakgrund

Beskriv kort bakgrund varför ett samverkansbehov. Vilka samhällsutmaningar står i fokus för samarbete? Vilka reella samverkansbehov ligger till grund för samarbete?

Värdegrund

Med partnerskapet bidrar vi tillsammans för att stärka och utveckla Botkyrkabornas möjligheter till delaktighet och inflytande i lokalsamhället. Vårt gemensamma arbete möjliggör ett inkluderande arbete och skapar förutsättningar för ett hållbart Botkyrka.

Följande principer: dialog, demokrati, öppenhet och insyn, självständighet och oberoende, kvalitet, långsiktighet, mångfald och utveckling, är vår gemensamma värdegrund och finns utförligt beskrivet i *Överenskommelsen Botkyrka, Idéburna organisationer i samverkan för ett socialt, ekonomisk och hållbart Botkyrka*.³

Mål och Syfte

Beskriv mål och syfte med partnerskapet och synliggör vilken samhällsutmaning parterna adresserar tillsammans.

Överenskommelsen syftar till att

Här är det möjligt att även beskriva vilken nytta partnerskapet innebär för båda parterna.

Målgrupp/er

Vilken/vilka målgrupp/er vänder sig partnerskapet till

Kommunens åtagande/bidrar med

Beskriv kommunens åtagande i partnerskapet

XX organisation åtagande/bidrar med

Beskriv organisationens åtagande i partnerskapet

³ Diarienummer AVUX/2016:55, KS/2016:639

Gemensamma åtaganden

Parterna ansvarar tillsammans för att förberedelse, genomförande och kvalitetsuppföljning görs och utvecklas.

Uppföljning

Beskriv hur ni tillsammans ska följa upp överenskommelsen
Här kan ni med fördel skriva in om det ska finnas en styrgrupp som följer upp och hur ofta. Förtydliga gärna att beslut fattas i samsyn.

Samverkansparterna kan kalla till samråd vid behov.

Budget för överenskommelsen

Beskriv budget för såväl kommunen som för den idéburna organisationens om möjligt.

Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till denna överenskommelse ska vara skriftligt undertecknade av behöriga företrädare från Botkyrka kommun och **xx organisation** för att vara bindande.

Uppsägning av överenskommelsen

Botkyrka kommun och xx organisation kan var för sig säga upp denna överenskommelse med xx månads uppsägningstid om:

- Någon av parterna bryter mot sina åtaganden enligt denna överenskommelse och denna part inte inom 30 dagar vidtagit rättelse för att åtgärda problemet, eller
- Om förutsättningarna för ett förtroendefullt samarbete ändras väsentligt.

Uppsägning av denna överenskommelse ska göras skriftligen.

Parter

Detta partnerskap är upprättat mellan:

Offentlig sektor: Botkyrka kommun, **xx förvaltning/enhet**,
organisationsnummer 212000-2882

Idéburen sektor: **xx organisation, organisationsnummer, fyll gärna organisationens adress.**

Period för överenskomna partnerskapet

Giltighetstid 201x-xx-xx -202z-zz-zz

Eventuell förlängning av perioden

Beskriv hur utbetalningen ska gå till och hur ofta utbetalning ska ske.

Organisationen skickar ersättningsunderlag för IOP namn på partnerskapet xx i förskott till Botkyrka kommun.

Om utbetalning sker via ”faktura” skriv gärna in faktureringsadress, refenskod, den text kommunen önskar ska finnas med på underlaget

Denna överenskommelse har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna har tagit var sitt.

Ort den _____

Ort den _____

Chef /
Kommunen

chef/ordförande
idéburen organisation



2019-08-12

Dnr von/2019:133

Referens
Nico RönnbergMottagare
Kommunledningsförvaltningen

Vård- och omsorgsförvaltningens yttrande angående Handledning till riktlinjer för idéburet offentligt partnerskap

Yttrande

Vård- och omsorgsförvaltningen ser förslaget till riktlinjer och den stödjande handledningen för idéburet offentligt partnerskap (IOP) i sin helhet som viktiga och positiva. Förvaltningen ser vikten i att ha utarbetade riktlinjer och på så sätt kunna samverka närmare med den idéburna sektorn. Förvaltningen ser dessutom positivt på att med stöd av handledningen till riktlinjerna kunna säkerställa att behov och önskemål från medborgare tillgodoses i samarbeten med idéburna organisationer. Genom samarbeten med kommunens rika föreningsliv kan man utveckla insatser utifrån medborgares behov, fokus och arbeta för en ökad delaktighet.

Handledningen är tydlig och visar på ett strukturerat sätt hur hela kommunen och dess förvaltningar kan arbeta utifrån gemensamma riktlinjer. Förvaltningen anser att handledningen med en lathund fungerar som en välutformad guide där man utifrån frågeställningar kan se vad verksamheten erbjuder och om det är lämpligt att förvaltningen ingår ett idéburet offentligt partnerskap. Det finns också en bra sammanfattning för hur riktlinjerna helt konkret används i premisserna för ett IOP-avtal. Genom redovisning i punktform tydliggörs kriterierna för ett IOP-avtal samt förutsättningarna för ett sådant avtal. Handledningen bedöms vara ett bra stöd för tillämpningen av riktlinjerna för IOP.

Förvaltningen ser positivt på att riktlinjerna antas som kommunövergripande och att de olika förvaltningarna arbetar enhetligt, och ser fördelar med att arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen följer upp riktlinjerna. Detta eftersom IOP inte är reglerat i lag och att eventuella lagändringar i framtiden kan ske på området.

Förvaltningen har för närvarande inte så många pågående samarbeten med idéburna organisationer men arbetar för att öka ytterligare samarbeten där kommuninvånarnas kunskaper och kompetenser tillvaratas. Förvaltningen anser att riktlinjerna tillsammans med handledningen ger förvaltningen en möjlighet att vid framtida samarbeten använda dessa som verktyg för dessa

2019-08-12

Dnr von/2019:133

nyetablerade IOP. Det är viktigt att öka kommunens interna kunskap om den idéburna sektorn för att på så sätt lättare kunna hjälpa aktörerna rätt. Vård- och omsorgsförvaltningen ser de nya riktlinjerna och handledningen om idéburet offentligt partnerskap som en viktig del i detta.

Vård- och omsorgsförvaltningen ställer sig positiv till handledningen som ger stöd och kunskap om IOP och förfarandet kring det.

Med dessa synpunkter överlämnar vård- och omsorgsförvaltningen yttrandet till kommunledningsförvaltningen för vidare hantering.

Petra Oxonius
Omsorgsdirektör

Expedieras till
Kommunledningsförvaltningen



8

Sammanträdesordning 2020(von/2019:117)

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner sammanträdesordningen för 2020.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsförvaltningen förslår följande sammanträdesordning för nämndens sammanträden 2020:

måndag 27 januari
torsdag 5 mars
torsdag 2 april
måndag 18 maj
torsdag 11 juni
torsdag 27 augusti
måndag 21 september
torsdag 15 oktober
torsdag 19 november
måndag 14 december



2019-08-08

Dnr von/2019:117

Referens
Kerstin Frimodig

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden

Vård- och omsorgsnämndens sammanträdesordning 2020

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner sammanträdesordningen för 2020.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsförvaltningen förslår följande sammanträdesordning för nämndens sammanträden 2020:

måndag 27 januari
torsdag 5 mars
torsdag 2 april
måndag 18 maj
torsdag 11 juni
torsdag 27 augusti
måndag 21 september
torsdag 15 oktober
torsdag 19 november
måndag 14 december

Petra Oxonius
Omsorgsdirektör

Christina Almqvist
Kvalitetschef

Bilaga

Tidsplan för budget och uppföljningsprocessen 2020

Expedieras till

Lena Bogne, kommunledningsförvaltningen.

Tidsplan för budget och uppföljningsprocessen 2020

Versionen 3 2019-06-28

	Inlämning från nämnd	Inlämning från förvaltning	Budget- beredning	Utskick	KS/ KF
Inlämning internbudget 2020	31/1			21/2	KS 2/3
Inlämning internkontroll 2020	31/1			21/2	KS 2/3
Stadsdelsanalyser					
Omvärldsanalys från förvaltningar		14/2			
Årsredovisning	14/2			27/3	KS 6/4 KF 23/4
Nämndernas uppföljning av internkontrollplan 2019	14/2			27/3	KS 6/4 KF 23/4
Analysdagar			Ti 3/3 kl 8-16 To 5/3 kl 8-16		
Medskick KLG		12/3			
Summering analysdagar / KF-mål			Ons 18/3 kl 13-16		
PLG och KLG – förutsättningar 2021-2024 (ev medskick från analysdagar)			??		
Befolkningsprognos		22/3			
Förutsättningar för nämndernas arbete med mål och budget 2021 – 2024 samt ev. uppdrag				27/3 alt. 3/4	KS 6/4 KF 23/4
Budgetanvisningar		6/4			
Månadsuppföljning (mars)	20/4			27/4 (senare utskick)	KS 4/5
Delårsrapport 1	15/5		Ons 20/5 kl 9-12	29/5	KS 8/6 KF 16/6
Dialog klf och förvaltningarna (Mål)		-----			
Månadsuppföljning (Juni)	20/8			28/8	KS 7/9
Dialog klf och förvaltningarna		24 - 26/8			
Nämndernas mål- och budgetförslag	7/9				
Delårsrapport 2	15/9	x	Ons 23/9 kl 08-12	25/9	KS 5/10 KF 22/10
Budgetberedning (spec se nedan)			Ons 16/9 kl 9-12 Fre 18/9 kl 9-12 Ons 23/9 kl 13-17 Fre 25/9 kl 9-12 Ons 30/9 kl 13-17 * Fre 2/10 kl 9-12* Ons 7/10 kl 13-17* (Fre 9/10 kl 9-12)		

Tidsplan för budget och uppföljningsprocessen 2020

Versionen 3 2019-06-28

Utkast budgetförslag	7/10		
PLG/KLG – Utkast Mål och budget med flerårsplan	??		
Återkoppling från PLG/KLG	??		
Beslut - förslag budget KS	13/10	KS 23/10	
Fastställa - budget KF			KF 26/11
Internkontrollplan 2021 – Kommunstyrelsens övergripande ansvar	20/11	KS 30/11	
Månadsuppföljning (okt)	16/11	27/11	KS 7/12

Rött= Uppföljning Svart= Budget/ planering Blå= Internkontroll Grönt= Tjänstemannanivå

Budgetberedning

Ons 16/9	kl 09-12	Genomgång nämndernas mål (Sammanställning)
Fre 18/9	kl 09-12	Genomgång investeringsplan och äskanden i driftbudget
Ons 23/9	kl 09-17	Delår 2, budgetpropositionen, skatteintäkter, resultatbudget
Fre 25/9	kl 09-12	* Dialog nämnder
Ons 30/9	kl 13-17	* Dialog nämnder
Fre 2/10	kl 09-12	* Dialog nämnder
Ons 7/10	kl 13-17	Beredning – Utkast Mål och budget
Fre 9/10	kl 09-12	Beredning



9

Anmälningsärenden(von/2019:2), von/2019:4

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att det tagit del av ärendena.

Sammanfattning

Förvaltningssamverkan:

Protokoll förvaltningssamverkan 2019-09-10 (skickas ut innan nämnd)

Myndighet:

Redovisning av ej verkställda gynnande beslut enligt Socialtjänstlagen, kvartal 2 2019, von/2019:4

Redovisning av ej verkställda gynnande beslut enligt LSS, kvartal 2 2019, von/2019:4



2019-09-02

Dnr von/2019:2

Referens

Kerstin Frimodig

Mottagare

Vård- och omsorgsnämnden

Anmälningssärenden

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att det tagit del av ärendena.

Sammanfattning

Förvaltningssamverkan:

Protokoll förvaltningssamverkan 2019-09-10 (skickas ut innan nämnd)

Myndighet:

Redovisning av ej verkställda gynnande beslut enligt Socialtjänstlagen, kvartal 2 2019, von/2019:4

Redovisning av ej verkställda gynnande beslut enligt LSS, kvartal 2 2019, von/2019:4



2019-08-27

Referens

Mottagare

Ilona Abel
Maria Benninger
Sektionsledare myndighet VOF

Vård- och omsorgsnämnden

Redovisning av ej verkställda gynnande beslut och avbrott i verkställighet av gynnande beslut enligt 9 § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Redovisningen gäller andra kvartalet 2019

Sammanfattning

Sju beslut gällande bostad med särskild service för vuxna, ett beslut gällande bostad med särskild service för barn eller ungdomar, ett beslut gällande biträde av kontaktperson, ett beslut om korttidsvistelse, ett beslut om korttidstillsyn samt två beslut om daglig verksamhet har rapporterats ej verkställda till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Vidare har ett beslut om biträde av kontaktperson med avbrott i verkställighet rapporterats.

Totalt har fjorton beslut enligt 9 § LSS rapporterats ej verkställda till IVO andra kvartalet 2019.

Bakgrund

Kommunen har rapporteringsskyldighet enligt 28 f – g §§ LSS att till inspektionen för vård- och omsorg, IVO, och till kommunens revisorer lämna uppgifter om alla gynnande beslut enligt 9 § LSS som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet. Skyldigheten gäller även för gynnande beslut som inte verkställts på nytt inom tre månader från den dag då verkställigheten avbröts. För varje beslut anges tidpunkt för beslutet och vilken typ av insats beslutet gäller samt uppge skälen till dröjsmålet. Rapporteringen ska ske på individnivå.

Se bifogad sammanställning.

2013-12-02

Vård- och omsorgschef
Petra Oxonius

Sammanställning av rapporterade gynnande beslut enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, som inte verkställts inom 3 månader. Samt gynnande beslut som inte verkställts på nytt inom tre månader från den dag då verkställigheten avbröts.

Gynnande beslut som inte verkställts inom tre månader				
INSATS OCH LAGRUM SOM BESLUTET GÄLLER	BESLUTS-DATUM	TID SOM FÖRFLUTIT FRÅN BESLUTSDAG	Kön	ÖVRIGA KOMMENTARER
Daglig verksamhet enligt 9 § 10	2018-12-10	7 MÅNADER	HEN	Annat skäl: Den enskilde har fått besöka två verksamheter i kommunen men inte kunnat göra ett val kring vilket hen vill gå på. Man inväntar svar från den enskilde.
Kontaktperson enligt 9 § 4 LSS	2018-05-18	15 MÅNADER	M	Annat skäl: Den enskilde har pga. Psykisk ohälsa inte varit mottaglig för att kunna ta emot stöd, han är i dagsläget redo att ta emot stöd.
Korttidsvistelse enligt 9 § 6 LSS	2018-08-01	12 MÅNADER	M	Den enskilde har tackat nej till Erbjudandet; 2018-11-27 Den enskilde har erbjudits ett korttidsboende i kommunen som passar in utifrån hans behov. Hans föräldrar har avböjt erbjudandet pga. en familjefejd och att personen bor på den adressen. Av information från enhetschef på korttids framgår att man har försökt med korttids på annan adress där det tyvärr inte har fungerat pga. den enskilde inte passar in där. Korttids i Tumba är inte heller ett alternativ pga. att grupperna och korttids är för stort.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS'	2016-05-30	37 MÅNADER	M	Den enskilde har tackat nej till erbjudande; 2019-02-28, 2017-11-04, 2017-07-05, 2017-04-10, 2016-08-26. Den enskilde har vid flera tillfällen erbjudits bostad med särskild service men tackat nej, tanken på att flytta väcker stor ångest hos honom. Den enskilde vill vänta tills det känns helt rätt. Vid det senaste erbjudandet 2019-04-01 tackade den enskilde nej.
Korttidstillsyn enligt 9 § 7	2018-04-23	18 MÅNADER	M	Annat skäl: Utbildningsförvaltningen i kommunen vet inte hur de ska kunna verkställa beslutet för eleven som går i vanlig skola där det inte finns fritids för hans ålder. Skolan tillhandahåller inte fritids för hans ålder. Förslag om att han ska få plats på ett fritids för barn

				med kognitiva funktionsnedsättningar finns.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9	2019-02-14	6 MÅNADER	M	Den enskilde har tackat nej till Erbjudandet, 2019-02-26. Den enskilde känner sig inte redo att flytta hemifrån. Ett möte tog plats i april 2019 där den enskilde uttryckte en stor oro in för flytt och att den enskilde eventuellt kan tänka sig en flytt vid årsskiftet. Den enskilde kommer att kontakta myndighets boendesamordnare när han känner sig redo.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS	2019-04-08	4 MÅNADER		Resursbrist, t ex saknar ledig bostad. Den enskilde är beviljad ett LSS boende men bor för tillfället på ett SoL boende där man utökat hans stöd. Det kan vara svårt att tillgodose hans behov på ett LSS boende så man avvaktar och ser hur det går för på hans nuvarande boende där man även utökat stödet.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS	2019-05-09	3,5 MÅNADER	M	Resursbrist, t ex saknar ledig bostad Den enskilde och hans mor hans har i kontakt med boendesamordnare berättat att de önskar ett boende inom ett visst begränsat geografiskt område i kommunen. Han vill ha nära till föräldrahemmet, han uppger också att han inte är redo att flytta ännu utan vill ha lite mer tid på sig.
Bostad med särskild service för barn eller ungdomar enligt 9 § 8 LSS	2019-05-01	3,5 MÅNADER	K	Annat skäl Den enskilda har beviljats plats på ett elevhem då det inte fungerat i skolan och hemmet. Tanken var att hon skulle flytta men för tillfället kommer hon att gå kvar i sin skola denna termin. Flytt till boende är inte aktuellt just nu.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9 i form av en annan anpassad bostad	2017-10-27	21 MÅNADER	K	Resursbrist, saknar ledig bostad: Den enskilde beviljades 2017-10-27 en annan anpassad bostad enligt 9§9 LSS. Den enskilde har specifika krav på hur stor lägenheten ska vara samt att den ska ligga på nedre botten och behöver vara minst en 3 rok. Den enskilde blev erbjuden en lägenhet 2018-04-03 och tackat nej. Den 22 augusti har hon erbjudits att se en lägenhet.
Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS	2018-05-23	14 MÅNADER	K	Resursbrist, saknar lämplig personal/uppdragstagare: Den enskilda har erbjudits plats i Gnesta kommun, väldigt nära boendet. Ett studiebesök har gjorts och nu återstår planering för start i höst.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS	2019-01-07	7 MÅNADER	M	Annat skäl: Den enskilde befinner sig sedan början av januari på ett behandlingshem för sitt missbruk genom vuxenheten. Han

				föväntas vara kvar till maj/juni 2019. Därefter flyttar han till ett LSS boende. Den enskilde har efter återfall i augusti återvänt till sitt behandlingshem.
Bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS	2018-12-06	7 MÅNADER	K	Annat skäl: Den enskilda bor hemma hos sina föräldrar och har tidigare varit aktuell hos socialtjänsten gällande sonen. Den enskilda vill avvakta tills socialtjänsten bedömt att hon kan bo ihop med sin son på ett LSS-boende.
Avbrott i verkställighet				
INSATS OCH LAGRUM SOM BESLUTET GÄLLER	DATUM FÖR AVBROTET	TID SOM FÖRFLUTIT FRÅN DATUM FÖR AVBROT	Kön	ÖVRIGA KOMMENTARER
Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS	2018-05-30	15 MÅNADER	M	Resursbrist, saknar lämplig personal/ Uppdragstagare. Den tilltänkte kontaktpersonen gick inte längre att få tag på när föräldrarna försökte nå denne för att boka in träff med den enskilde. Under uppföljningsmöte 2019-04-16 framkom att man aldrig tog kontakt med utförarchef och lät det rinna ut i sanden. I en kontakt med pappan så säger han att han ska ta tag i det.



2019-08-27

Referens
Maria Benninger
Ilona Abel

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden

Redovisning av ej verkställda gynnande beslut och avbrott i verkställighet av gynnande beslut enligt 4 kapitlet 1 § socialtjänstlagen, SoL. Kvartal 2.

Sammanfattning

Nio (var av **två** avser servicehus) beslut gällande särskilt boende, **två** beslut gällande boendestöd och **ett** beslut om avlösning i hemmet har rapporterats ej verkställda till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

Totalt har **tolv** beslut enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen rapporterats ej verkställda till IVO **2:a** kvartalet **2019**.

Bakgrund

Kommunen har rapporteringsskyldighet enligt 16 kapitlet 6 f § SoL att till inspektionen för vård- och omsorg, IVO, och till kommunens revisorer lämna uppgifter om alla gynnande beslut enligt 4 kap 1 § SoL som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet. Skyldigheten gäller även för gynnande beslut som inte verkställts på nytt inom tre månader från den dag då verkställigheten avbröts. För varje beslut anges tidpunkt för beslutet och vilken typ av insats beslutet gäller samt uppger skälen till dröjsmålet. Rapporteringen ska ske på individnivå.

Se bifogad sammanställning.

Vård- och omsorgschef



Sammanställning av rapporterade gynnande beslut enligt Socialtjänstlagen SoL, som inte verkställts inom 3 månader. Samt gynnande beslut som inte verkställts på nytt inom tre månader från den dag då verkställigheten avbröts.

RAPPORTEN AVSER KVARTAL 2 år 2019

Gynnande beslut som inte verkställt inom tre månader				
NSATS OCH LAGRUM SOM BESLUTET GÄLLER	BESLUTS-DATUM	TID SOM FÖRFLUTIT FRÅN BESLUTSDAG	KÖN	ÖVRIGA KOMMENTARER
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2018-04-19	16 månader	K	Erbjuden plats, tackat: 2018-08-03 nej 2018-12-28 nej 2019-08-01 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2018-06-04	14 månader	K	Erbjuden plats, tackat: 2018-06-05 nej 2018-07-24 nej 2019-01-09 nej 2019-05-15 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2018-06-13	14 månader	M	Erbjuden plats, tackat: 2018-07-25 nej 2019-01-16 nej 2019-08-01 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2018-11-30	9 månader	K	Erbjuden plats, tackat: 2019-02-25 nej 2019-04-30 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2019-01-10	4 månader	M	Erbjuden plats, tackat: 2019-05-06 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2019-03-26	1 månad	K	Erbjuden plats, tackat: 2019-04-12 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2019-04-12	4 månad	M	Erbjuden plats, tackat: Ansökt om flytt till annan kommun
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2019-03-15	5 månader	M	Väntar på plats profilboende, lång kö.
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL	2018-09-19	10 månader	M	Erbjuden plats, tackat: 2018-12-14 nej 2019-02-20 nej 2019-05-15 nej 2019-08-07 nej
Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL Servicehus	2018-07-25	12 månader	K	Ej fått erbjudande pga platsbrist 2019-07-23 ja

Permanent boende, Särskilt boende. Kapitel 4 §1 SoL Servicehus	2018-10-10	11 månader	K	Erbjuden plats, tackat: 2019-07-23 nej
Boendestöd kapitel 4 § 1 SoL	2018-05-18	15 månader	M	Den enskilde har pga. Psykisk ohälsa inte varit mottaglig för att ta emot stöd.
Boendestöd kapitel 4 § 1 SoL	2019-04-03	4 månader	M	Den enskilde har sökts av mobila teamets boendestöd, även kontaktat god man gällande detta. Den enskilda befinner sig utomlands för tillfället och vet inte när hon återvänder till Sverige.
Avlösning i hemmet, kapitel 4 § 1 SoL	2018-03-01	17 månader	K	Avlösaren behöver delegeras av sjukvården, det finns en person som är intresserad av uppdraget dock måste personen få delegering innan hon kan arbeta med den enskilda som har specifika behov och behöver hjälp med matning via pegg. Kontakt har tagits med vård för att en tilltänkt avlösare ska kunna få utbildning inom området. Föräldrarna har inte varit tillgängliga under sommaren och har inte kunnat nås trots flera försök att nå dem. När man fått tag på dem så har de samtyckt till en ny planering kring uppstart av avlösarservice. Nu har sjukhuset kontaktats och de ska utbilda tilltänkta avlösare och kontakta vårdcentral för delegering. Möte ägde rum, 2019-04-24 mellan handläggare, föräldrar samt utförarchef för avlösarservice. En tilltänkt avlösare finns och ska i veckan genomgå en utbildning och få delegering från primärvården. Under tiden tills dess att avlösaren fått delegering kommer denne att sitta med den enskilda och hjälpa henne med den del som inte rör den sjukvårdande insatsen.



10

Delegationsbeslut(von/2019:1)

Ledamöter och ersättare i nämnden som önskar information om något av delegationsbesluten ombeds meddela detta till nämndsekreteraren innan informationsmötet för oppositionen eller i samband med majoritetsgruppträffen.

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att nämnden tagit del av besluten.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden har överlåtit sin beslutanderätt till ordförande och tjänstemän enligt vård- och omsorgsnämndens delegationsordning. Beslut som fattas med stöd av delegering ska anmälas till vård- och omsorgsnämnden.

Omsorgsdirektör

D2 Attesträtt, lokalstrateg, von/2019:29:17

D2 Attesträtt, enhetschef OF, von/2019:29:19

D2 Attesträtt, t.f. enhetschef vård- och omsorgsboende, von/2019:29:20

D2 Attesträtt, enhetschef OF, von/2019:29:21

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

G43 Lex Maria anmälan, von/2019:90

Myndighet

Delegationsbeslut fattade av handläggare för LSS; SFB och SOL, 2019-08-01-2019-08-31.



2019-08-27

Dnr von/2019:1

Referens
Kerstin Frimodig

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden

Delegationsbeslut

Ledamöter och ersättare i nämnden som önskar information om något av delegationsbesluten ombeds meddela detta till nämndsekreteraren innan informationsmötet för oppositionen eller i samband med majoritetsgruppträffen.

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar till protokollet att nämnden tagit del av besluten.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden har överlåtit sin beslutanderätt till ordförande och tjänstemän enligt vård- och omsorgsnämndens delegationsordning. Beslut som fattas med stöd av delegering ska anmälas till vård- och omsorgsnämnden.

Omsorgsdirektör

D2 Attesträtt, lokalstrateg, von/2019:29:17

D2 Attesträtt, enhetschef OF, von/2019:29:19

D2 Attesträtt, t.f. enhetschef vård- och omsorgsboende, von/2019:29:20

D2 Attesträtt, enhetschef OF, von/2019:29:21

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

G43 Lex Maria anmälan, von/2019:90

Myndighet

Delegationsbeslut fattade av handläggare för LSS; SFB och SOL, 2019-08-01-2019-08-31.

Referens
Janna KarlssonMottagare
Vård- och omsorgsnämnden**Beslut LSS SFB, augusti 2019**
Myndighet OF

Beslutsfattare	Beslutsdatum	Beslut	Anledning till avslag	Födelseår	Kön
Silfver, Tomas	20190814	Avslag Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS	Ej bostadsrelaterad	2002	Man
Silfver, Tomas	20190815	Avslag Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS	Ej bostadsrelaterad	1999	Kvinna
Benninger, Maria	20190801	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1986	Kvinna
Benninger, Maria	20190801	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1983	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1993	Man
Holmgren, Mikael	20190822	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1981	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190822	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1983	Man
Holmgren, Mikael	20190827	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1949	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190827	Avslag Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader	Ej bostadsrelaterad	1953	Man
Bergkvist, Martin	20190816	Avslag Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS	Ej bostadsrelaterad	1955	Kvinna
Abel, Ilona	20190819	Avslag Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS	Ej bostadsrelaterad	1957	Man
Holmgren, Mikael	20190802	Bifall Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS		2008	Kvinna
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS		2012	Man
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS		2010	Man
Silfver, Tomas	20190814	Bifall Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS		2010	Man
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS		2011	Man
Ada, Mariham	20190819	Bifall Avlösarservice i hemmet enligt 9 § 5 LSS		2010	Man
Bergkvist, Martin	20190805	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		1974	Man
Jaksch, Camilla	20190822	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		1971	Man
Ada, Mariham	20190819	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		2003	Man
Silfver, Tomas	20190826	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		2002	Kvinna
Östman, Ylva	20190821	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		1977	Kvinna
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		1999	Man
Bergkvist, Martin	20190801	Bifall Biträde av kontaktperson enligt 9 § 4 LSS		1963	Man
Holmgren, Mikael	20190802	Bifall Bostad med särsk service enligt 9 § 9 LSS		1992	Man
Holmgren, Mikael	20190828	Bifall Bostad med särsk service enligt 9 § 9 LSS		1994	Kvinna
Sadek, Gloria	20190819	Bifall Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS		1958	Man
Ada, Mariham	20190819	Bifall Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS		1995	Man
Vergara Robello,	20190820	Bifall Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS		1966	Man

Sergio					
Sadek, Gloria	20190830	Bifall Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS		1963	Man
Bergkvist, Martin	20190801	Bifall Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS		1970	Man
Bergkvist, Martin	20190827	Bifall Daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS		1992	Man
Holmgren, Mikael	20190802	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2002	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1981	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1983	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2000	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1973	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1945	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1985	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1983	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1985	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2000	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2008	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2010	Man
Holmgren, Mikael	20190821	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1994	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1949	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1953	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1951	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2000	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1996	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2008	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2008	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1952	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1952	Man
Holmgren, Mikael	20190826	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1953	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190827	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1953	
Holmgren, Mikael	20190828	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2005	Man
Holmgren, Mikael	20190828	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		2003	Kvinna

Holmgren, Mikael	20190828	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1957	Man
Holmgren, Mikael	20190828	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1953	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190828	Bifall Ek.stöd enligt 9 § 2 LSS sjuklönekostnader		1997	Kvinna
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Korttidstillsyn enligt 9 § 7 LSS		2002	Kvinna
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Korttidstillsyn enligt 9 § 7 LSS		2003	Man
Ada, Mariham	20190819	Bifall Korttidstillsyn enligt 9 § 7 LSS		2003	Man
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Korttidstillsyn enligt 9 § 7 LSS		2003	Kvinna
Jonsson, Maria	20190821	Bifall Korttidsvistelse enligt 9 § 6 LSS		2002	Kvinna
Silfver, Tomas	20190828	Bifall Korttidsvistelse enligt 9 § 6 LSS		2008	Man
Abel, Ilona	20190828	Bifall Korttidsvistelse enligt 9 § 6 LSS		2012	Man
Chamoun, Stephani	20190805	Bifall Ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS		1992	Kvinna
Sadek, Gloria	20190830	Bifall Ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS		1963	Man
Varli, Diana	20190819	Bifall Ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS		2003	Kvinna
Bergkvist, Martin	20190802	Bifall Ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS		1976	Man
Östman, Ylva	20190819	Bifall Ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS		1972	Kvinna
Abel, Ilona	20190815	Bifall Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS		2007	Man
Abel, Ilona	20190805	Bifall Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS		1964	Kvinna
Abel, Ilona	20190819	Bifall Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS		1957	Man
Holmgren, Mikael	20190830	Bifall Personlig assistans enligt 9 § 2 LSS		2000	Kvinna

Referens
Janna KarlssonMottagare
Vård- och omsorgsnämnden**Beslut SOL under 65 år, augusti 2019**
Myndighet OF

Beslutsfattare	Beslutsdatum	Beslut	Anledning till avslag	Födelseår	Kön
Varli, Diana	20190816	Avslag Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL	Ej bostadsrelaterad	1998	Kvinna
Holmgren, Mikael	20190807	Avslag Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om korttidsboende. Behovet kan tillgodoses genom hemtjänstinsatser samt hjälpmedel. Personen beviljas dock korttidsplats i 4 veckor vid en senare bedömning.	1962	Man
Abel, Ilona	20190829	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1964	Kvinna
Bergkvist, Martin	20190801	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1976	Man
Elmi, Fowsia	20190830	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1977	Kvinna
Elmi, Fowsia	20190830	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1977	Man
Östman, Ylva	20190827	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1985	Kvinna
Östman, Ylva	20190829	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1986	Man
Vergara Robello, Sergio	20190819	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1988	Kvinna
Chamoun, Stephani	20190805	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		1992	Kvinna
Silfver, Tomas	20190802	Bifall Boendestöd enligt 4 kap, 1§ SoL		2001	Man
Nuel, Merna	20190809	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1954	Man
Abel, Ilona	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1956	Man
Vergara Robello, Sergio	20190822	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1956	Man
Elmi, Fowsia	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1957	Man
Jaksch, Camilla	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1959	Man
Jaksch, Camilla	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1959	Man
Elmi, Fowsia	20190830	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1960	Man
Ada, Mariham	20190823	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1960	Man
Bergkvist, Martin	20190801	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1963	Man
Mohammadi, Ziba	20190830	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1964	Kvinna
Mohammadi, Ziba	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1972	Kvinna
Bergkvist, Martin	20190822	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1973	Kvinna

		SoL			
Bergkvist, Martin	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1986	Man
Ada, Mariham	20190823	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1960	Man
Bergkvist, Martin	20190801	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1963	Man
Abel, Ilona	20190814	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1962	Man
Holmgren, Mikael	20190815	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1972	Kvinna
Vergara Robello, Sergio	20190819	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1956	Man
Östman, Ylva	20190829	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1961	Man
Bergkvist, Martin	20190805	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1962	Man
Chamoun, Stephani	20190805	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1963	Man
Bergkvist, Martin	20190809	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1986	Man

Referens
Janna KarlssonMottagare
Vård- och omsorgsnämnden**Beslut SOL över 65 år, augusti 2019**
Myndighet ÄO

Beslutsfattare	Beslutsdatum	Beslut	Anledning till avslag	Födelseår	Kön
Bisse, Pierre	20190819	Avslag Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om inköp 2ggr/v. Behovet kan tillgodoses genom inköp 1gg/v samt matdistribution. Personen beviljas hemtjänst med tillsynsbesök 1gg per dag. I beslutet ingår även inköp 1gg/v, städ 1gg/3:e v, sophantering 1gg/v, trygghetslarm.	1924	Kvinna
Benninger, Maria	20190828	Avslag Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL	Avslag på ansökan om hemvårdsbidrag. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser. Personen har inte inkommit med ansökan om hemtjänstinsatser ännu.	1934	Kvinna
Benninger, Maria	20190822	Avslag Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL	Avslag på ansökan om hemvårdsbidrag. Behovet av personlig omvårdnad bedöms inte uppgå till 30 timmar per månad. Behovet bedöms istället kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser.	1937	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Avslag Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL	Avslag på ansökan om hemvårdsbidrag. Behovet av personlig omvårdnad bedöms inte uppgå till 30 timmar per månad. Behovet bedöms istället kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser.	1938	Kvinna
Benninger, Maria	20190819	Avslag Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL	Avslag på ansökan om hemvårdsbidrag. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser. Personen har inte inkommit med ansökan om hemtjänstinsatser ännu.	1941	Kvinna

Benninger, Maria	20190827	Avslag Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL	Avslag på ansökan om hemvårdsbidrag. Behovet av personlig omvårdnad bedöms inte uppgå till 30 timmar per månad. Behovet bedöms istället kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser, växelvårdsboende och dagverksamhet.	1951	Man
Benninger, Maria	20190813	Avslag Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om korttidsboende. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen beviljas hemtjänst med sju besök per dag. I beslutet ingår även dusch 2 gg/v, promenad 1ggr/v., städ 1gg/3:e v. Trygghetslarm beviljad sedan tidigare.	1928	Man
Benninger, Maria	20190816	Avslag Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om korttidsboende. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen beviljas hemtjänst med sju besök per dag. I beslutet ingår även städ 1gg/3:e v, matdistribution, trygghetslarm, avlösning 15 tim/mån.	1933	Man
Benninger, Maria	20190815	Avslag Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om korttidsboende. Behovet kan tillgodoses genom hemtjänstinsatser i form av trygghetslarm samt hjälp med på- och avklädning av stödstrumpor.	1943	Man
Benninger, Maria	20190829	Avslag Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om korttidsboende. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen beviljas hemtjänst med sex besök per dag. I beslutet ingår även dusch 2 gg/v, trygghetslarm.	1948	Man

Benninger, Maria	20190815	Avslag Servicehus enligt 4 kap. 1§ SoL	Avslag på ansökan om servicehus. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser i ordinärt boende samt dagverksamhet. Personen beviljas hemtjänst med åta besök per dag. I beslutet ingår även dusch 2 gg/v, ledsagning., städ 1gg/3:e v, tvätt 2ggr/mån, matdistribution, trygghetslarm.	1935	Man
Benninger, Maria	20190819	Avslag Servicehus enligt 4 kap. 1§ SoL	Avslag på ansökan om servicehus. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom utökade hemtjänstinsatser i ordinärt boende samt dagverksamhet. Personen beviljas hemtjänst 20 tim/v i form av inköp 1gg/v, matlagning, diskning, sophantering, städ 1gg/ 3:e v, tvätt med strykning 2gg/mån.	1946	Kvinna
Benninger, Maria	20190802	Avslag Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om vård- och omsorgsboende. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom utökade hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen beviljas hemtjänst i form av städ 1gg/ 3:e v till och börja med.	1930	Kvinna
Benninger, Maria	20190806	Avslag Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om servicehus. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen beviljas hemtjänst med sju besök per dag. I beslutet ingår även dusch 2 gg/v, inköp 1ggr/v., städ 1gg/3:e v, tvätt 2ggr/mån, trygghetslarm.	1939	Man
Benninger, Maria	20190827	Avslag Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om servicehus. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom befintliga hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen beviljas hemtjänst med fyra besök per dag. I beslutet ingår även dusch 2 ggr/v, inköp 1ggr/v., städ 1gg/3:e v, sophantering 1gg/v, tvätt inkl. renbäddning 2ggr/mån, promenad 2 ggr/v,	1942	Man

			ledsagning, trygghetslarm.		
Benninger, Maria	20190822	Avslag Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL	Avslag på ansökan om servicehus. Behovet bedöms kunna tillgodoses genom hemtjänstinsatser i ordinärt boende. Personen har inte inkommit med ansökan om hemtjänstinsatser ännu.	1944	Man
Kecibas, Elin	20190813	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1922	Man
Pernu, Marjo	20190819	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1924	Kvinna
Afram, Natalie	20190830	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1927	Kvinna
Ghookas, Roland	20190813	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Ghookas, Roland	20190816	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Kvinna
Lundberg, Linn	20190826	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190822	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Man
Benninger, Maria	20190821	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Nuel, Merna	20190823	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Lundberg, Linn	20190820	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Bisse, Pierre	20190829	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Bisse, Pierre	20190801	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Kvinna
Afram, Natalie	20190806	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Benninger, Maria	20190812	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Bisse, Pierre	20190827	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Ghookas, Roland	20190801	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Kvinna
Valverde, Linda	20190829	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Man

Benninger, Maria	20190814	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Benninger, Maria	20190813	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Benninger, Maria	20190808	Bifall Dagverksamhet enligt 4 kap, 1§ SoL		1952	Man
Bisse, Pierre	20190808	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1918	Kvinna
Benninger, Maria	20190820	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1923	Kvinna
Afram, Natalie	20190813	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1923	Kvinna
Nuel, Merna	20190819	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1924	Man
Zamudio, Mariom	20190829	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1927	Man
Benninger, Maria	20190828	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1928	Man
Benninger, Maria	20190820	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1928	Kvinna
Ghookas, Roland	20190816	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1929	Man
Benninger, Maria	20190820	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1930	Man
Bisse, Pierre	20190808	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1930	Kvinna
Benninger, Maria	20190815	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1931	Man
Bisse, Pierre	20190808	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1931	Kvinna
Bisse, Pierre	20190808	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1932	Kvinna
Ghookas, Roland	20190816	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1932	Kvinna
Afram, Natalie	20190814	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1932	Kvinna
Benninger, Maria	20190819	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1934	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1934	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1934	Man
Bisse, Pierre	20190807	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1935	Kvinna
Bisse, Pierre	20190808	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1939	Kvinna
Valverde, Linda	20190827	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1942	Kvinna
Benninger, Maria	20190823	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1942	Man
Bisse, Pierre	20190809	Bifall Förenkl.handlägggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1943	Kvinna

Bisse, Pierre	20190808	Bifall Förenkl.handläggn. Hemtj. enl 4 kap, 2§ SoL		1943	Man
Afram, Natalie	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1920	Man
Benninger, Maria	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1922	Man
Bisse, Pierre	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1924	Kvinna
Pernu, Marjo	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1924	Kvinna
Valverde, Linda	20190830	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1924	Man
Nuel, Merna	20190820	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Nuel, Merna	20190822	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Nuel, Merna	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Kecibas, Elin	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Kvinna
Valverde, Linda	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Kvinna
Benninger, Maria	20190830	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Kvinna
Ghookas, Roland	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Kvinna
Pernu, Marjo	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Bisse, Pierre	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1926	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1926	Kvinna
Valverde, Linda	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1926	Man
Pernu, Marjo	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1927	Man
Kecibas, Elin	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1928	Man
Benninger, Maria	20190805	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1928	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1928	Kvinna
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Valverde, Linda	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Benninger, Maria	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Man
Pernu, Marjo	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Kvinna
Ghookas, Roland	20190816	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Man
Benninger, Maria	20190823	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Man

Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Hermez, Kara	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Lundberg, Linn	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Kecibas, Elin	20190809	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Man
Lundberg, Linn	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Nuel, Merna	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190821	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1932	Kvinna
Benninger, Maria	20190830	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1932	Kvinna
Benninger, Maria	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190821	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Valverde, Linda	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190820	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Valverde, Linda	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190809	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Benninger, Maria	20190823	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Nuel, Merna	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Bisse, Pierre	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Hanoush, Rasha	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Nuel, Merna	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Bisse, Pierre	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Ghookas, Roland	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Hermez, Kara	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man

Benninger, Maria	20190821	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Benninger, Maria	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Hermez, Kara	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Kvinna
Benninger, Maria	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Bisse, Pierre	20190801	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Kvinna
Zamudio, Mariom	20190801	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Nuel, Merna	20190823	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Kvinna
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Kvinna
Hermez, Kara	20190805	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190815	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Afram, Natalie	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Ghookas, Roland	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Valverde, Linda	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Bisse, Pierre	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190823	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Benninger, Maria	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Nuel, Merna	20190801	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Hermez, Kara	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Benninger, Maria	20190822	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Benninger, Maria	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Benninger, Maria	20190805	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1938	Man
Hermez, Kara	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1938	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Kvinna

Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Man
Benninger, Maria	20190805	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Man
Benninger, Maria	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Man
Nuel, Merna	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Kvinna
Benninger, Maria	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Kvinna
Bisse, Pierre	20190823	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Kvinna
Benninger, Maria	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Benninger, Maria	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Valverde, Linda	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Nuel, Merna	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Kvinna
Nuel, Merna	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Kvinna
Nuel, Merna	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Kvinna
Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Man
Benninger, Maria	20190815	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Man
Nuel, Merna	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Kvinna
Nuel, Merna	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Man
Hermez, Kara	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Man
Valverde, Linda	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Nuel, Merna	20190820	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Benninger, Maria	20190805	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Hermez, Kara	20190809	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Zamudio, Mariom	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Pernu, Marjo	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna

Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Benninger, Maria	20190815	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Nuel, Merna	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Man
Afram, Natalie	20190815	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Ghookas, Roland	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Benninger, Maria	20190822	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Benninger, Maria	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Man
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1946	Man
Benninger, Maria	20190820	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1946	Man
Afram, Natalie	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1946	Man
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1947	Man
Nuel, Merna	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1947	Kvinna
Valverde, Linda	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1947	Man
Nuel, Merna	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1947	Kvinna
Benninger, Maria	20190830	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1948	Kvinna
Benninger, Maria	20190829	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1948	Man
Ghookas, Roland	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1949	Kvinna
Lundberg, Linn	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1949	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1950	Kvinna
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1950	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190806	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1950	Man
Benninger, Maria	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1951	Man
Ghookas, Roland	20190801	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1951	Man
Elmi, Fowsia	20190826	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1951	Kvinna

Benninger, Maria	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1951	Man
Lundberg, Linn	20190828	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1952	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1952	Kvinna
Hermez, Kara	20190807	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1952	Kvinna
Bisse, Pierre	20190808	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1953	Kvinna
Nuel, Merna	20190809	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1953	Kvinna
Bisse, Pierre	20190802	Bifall Hemtjänst enligt 4 kap, 1§ SoL		1953	Kvinna
Afram, Natalie	20190812	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1920	Man
Benninger, Maria	20190813	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1922	Man
Nuel, Merna	20190820	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Nuel, Merna	20190822	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Nuel, Merna	20190826	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Man
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Man
Benninger, Maria	20190823	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Man
Kecibas, Elin	20190809	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190820	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Valverde, Linda	20190826	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190809	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190816	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Pernu, Marjo	20190802	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Bisse, Pierre	20190801	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Kvinna
Hermez, Kara	20190805	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man

Benninger, Maria	20190826	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Benninger, Maria	20190805	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1938	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Man
Pernu, Marjo	20190807	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1947	Man
Benninger, Maria	20190830	Bifall Hemtjänst Natt enligt 4 kap, 1§ SoL		1948	Kvinna
Thorstensson, Henrik	20190801	Bifall Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL		1931	Kvinna
Thorstensson, Henrik	20190815	Bifall Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL		1937	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL		1938	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL		1940	Kvinna
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL		1944	Man
Benninger, Maria	20190819	Bifall Hemvårdsbidrag enligt 4 kap, 2 § SoL		1952	Man
Benninger, Maria	20190822	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1922	Kvinna
Benninger, Maria	20190802	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1923	Kvinna
Benninger, Maria	20190806	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1928	Man
Benninger, Maria	20190815	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Benninger, Maria	20190808	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Man
Benninger, Maria	20190820	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1932	Kvinna
Benninger, Maria	20190802	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Kvinna
Benninger, Maria	20190827	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1933	Man
Benninger, Maria	20190807	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Benninger, Maria	20190809	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Benninger, Maria	20190827	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Benninger, Maria	20190827	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Benninger, Maria	20190828	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Benninger, Maria	20190820	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man

Benninger, Maria	20190830	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Benninger, Maria	20190808	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Benninger, Maria	20190826	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Benninger, Maria	20190808	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Benninger, Maria	20190822	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Benninger, Maria	20190809	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1950	Man
Benninger, Maria	20190826	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1950	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Korttidsplats enligt 4 kap, 1§ SoL		1952	Man
Benninger, Maria	20190816	Bifall Ledsagning enligt 4 kap, 1§ SoL		1938	Man
Benninger, Maria	20190830	Bifall Matdistribution enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Kvinna
Benninger, Maria	20190814	Bifall Matdistribution enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190830	Bifall Matdistribution enligt 4 kap, 1§ SoL		1932	Kvinna
Benninger, Maria	20190829	Bifall Matdistribution enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Man
Benninger, Maria	20190812	Bifall Parboende medföljande 4 kap, 1 c § SoL		1931	Kvinna
Benninger, Maria	20190808	Bifall Servicehus enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Man
Benninger, Maria	20190808	Bifall Servicehus enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Benninger, Maria	20190813	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1915	Kvinna
Benninger, Maria	20190820	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1926	Kvinna
Benninger, Maria	20190815	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Benninger, Maria	20190805	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man

Benninger, Maria	20190805	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1935	Man
Benninger, Maria	20190828	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Benninger, Maria	20190805	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Kvinna
Benninger, Maria	20190816	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Man
Benninger, Maria	20190826	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Man
Benninger, Maria	20190802	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Man
Benninger, Maria	20190826	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1941	Man
Benninger, Maria	20190815	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Man
Benninger, Maria	20190826	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1948	Kvinna
Benninger, Maria	20190812	Bifall Särskilt boende enligt 4 kap, 1§ SoL		1952	Man
Benninger, Maria	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1925	Kvinna
Bisse, Pierre	20190807	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1926	Man
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Valverde, Linda	20190828	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1929	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1930	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1931	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1932	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190828	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1934	Kvinna
Valverde, Linda	20190820	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1936	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190808	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1937	Man
Benninger, Maria	20190814	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1939	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1940	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190830	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Kvinna
Sepulveda Macias, Priscylla	20190829	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1942	Man

Nuel, Merna	20190801	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1943	Kvinna
Zamudio, Mariom	20190807	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1944	Kvinna
Valverde, Linda	20190820	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1945	Man
Benninger, Maria	20190815	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1946	Man
Bisse, Pierre	20190805	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1947	Kvinna
Lundberg, Linn	20190816	Bifall Trygghetslarm enligt 4 kap, 1§ SoL		1950	Kvinna