

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2017-02-13

Social- och omsorgskontoret

Socialnämnden,  
Äldreomsorgsnämnden,  
Omsorgsnämnden

## **Revisionsrapport nr 8/2016- Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS**

Dnr: SN 16/092, OMS 16/094, ÄON 16/087

### **Sammanfattning av ärendet**

På uppdrag av revisorerna i Södertälje har EY granskat utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS inom social- och omsorgskontorets verksamheter.

När det gäller hanterandet av överklaganden är bedömningen att nämnder och förvaltning har en fullgod styrning och kontroll med uppföljning och tydliga riktlinjer för hur dessa ska hanteras. Överklaganden administreras skyndsamt, få beslut ändras i Förvaltnings- och Kammarrätt och nämnderna följer domstolarnas utslag.

Utredningstiderna överskrider målen i tid till förhandsbedömning (barn och ungdom), tid till nybesök och utredningstid (försörjningsstöd), tid till beslut om hemtjänst (äldreomsorg) och tid till beslut om personlig assistans (funktionsnedsättning). Trots att utredningstiderna överskrids är revisorernas bedömning att nämnder och förvaltning har en god uppföljning och styrning av ärendehantering, vilket gör att skadan av de långa utredningstiderna är begränsad i flera fall. I flera fall överskrids tiderna lite och enheterna prövar olika metoder för att effektivisera processen.

Revisorerna rekommenderar att ta fram handlingsplaner för att åtgärda de ärendeprocesser där ledtiderna är för långa samt förstärka vidtagna åtgärder för att attrahera och framför allt behålla den kompetens som krävs för dessa utredningar.

Social- och omsorgskontoret har vidtagit åtgärder för de ärendeprocesser som är för långa. Försörjningsstöd har exempelvis ändrat bokningsrutinen vid nybesök och barn och ungdom har effektiviserat mottagningsgruppen. Bristyrken som socionomer är ett problem som Södertälje kommun delar med stora delar av landet. Fråga är prioriterad och en arbetsgrupp ledd av personaldirektören och socialdirektören har resulterat i flera aktiviteter som exempelvis rekryteringsbonus, kartläggning av varför personal avslutar sin anställning, chefsstöd och ett aktivt arbete gentemot studenter.

Social- och omsorgskontoret föreslår att nämnden antar skrivelsen *Yttrande avseende Revisionsrapport – Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS*, daterad 2017-01-16, som sitt svar till revisionen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse, daterad 2017-02-13
- Yttrande gällande ”Revisionsrapport nr 8/2016 – Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS”, daterad 2017-02-13
- Revisionsrapport nr 8/2016 – Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS

**Ekonomiska konsekvenser och finansiering**

Ärendet medför inga ekonomiska konsekvenser

**Kontorets förslag till socialnämnden:**

1. Nämnden antar skrivelsen ”yttrande avseende revisionsrapport – Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS”, daterad 2017-02-13 som sitt svar till revisionen.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

**Kontorets förslag till omsorgsnämnden:**

1. Nämnden antar skrivelsen ”yttrande avseende revisionsrapport – Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS”, daterad 2017-02-13 som sitt svar till revisionen.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

**Kontorets förslag till äldreomsorgsnämnden:**

1. Nämnden antar skrivelsen ”yttrande avseende revisionsrapport – Granskning av utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS”, daterad 2017-02-13 som sitt svar till revisionen.
2. Paragrafen justeras omedelbart.



Lenita Granlund

Socialdirektör

Charlotte Fagerstedt

Utredare

Handläggare: Charlotte Fagerstedt

Utredare

Staben

Telefon (direkt): 08 523 066 76

E-post: [charlotte.fagerstedt@sodertalje.se](mailto:charlotte.fagerstedt@sodertalje.se)

## **Beslutet skickas till**

Akten

Revisorerna

**SKRIVELSE**

2017-02-13

Social- och omsorgskontoret

Revisorerna i Södertälje kommun

**Yttrande avseende revisionsrapport nr 8/2016-  
Granskning av utredningstider och överklagandehantering  
inom SoL och LSS**

Dnr: SN 16/092, OMS 16/094, ÄON 16/087

På uppdrag av revisorerna i Södertälje har EY granskat utredningstider och överklagandehantering inom SoL och LSS inom social- och omsorgskontorets verksamheter. Denna skrivelse innehåller kommentarer till de förslag som revisionen har lämnat och utgör nämndens svar till revisionen.

I revisionsrapporten ges två rekommendationer.

**Rekommendation 1: Formulera handlingsplaner för att åtgärda de ärendeprocesser där ledtiderna är för långa.**

Kommentar:

- Barn och ungdom- tid till förhandsbedömning

Inom barn och ungdom tar mottagningsenheten emot alla anmälningar och gör en förhandsbedömning om en utredning ska påbörjas eller inte. Förhandbedömningen ska ske inom 14 dagar. Socialsekreterare träffar klienten och en förhandbedömning görs oftast inom utsatt tid, men dokumentationen hinner inte göras inom 14 dagar. Inom mottagningsgruppen pågår därför effektiviseringar av processen och en administrativ tjänst har tillsatts.

- Försörjningsstöd – både tid till nybesök och utredningstid.

Försörjningsstöd har sedan hösten 2016 ändrat bokningsrutinen vid nybesök vilket har resulterat i en förkortning av väntetider. Verksamheten kommer att fortsätta följa utvecklingen av väntetiderna och vid behov vidta ytterligare åtgärder. Personalomsättningen påverkar handläggningstiden för nybesök eftersom handläggare som ska avsluta sin anställning inte längre kan ta emot nybesök, utan måste prioritera att avsluta de utredningar som de har påbörjat. Utredningstiden vid nybesök kommer månatligen följas för att kunna analysera och arbeta fram förändringar som förbättrar utredningstiden i nybesöksärenden.

I revisionsrapporten avser utredningstiden vid försörjningsstöd endast utredningstiden vid nybesök, men de allra flesta utredningar görs i redan pågående ärenden. För att få en helhetsbild av utredningstiden för hela området har internkontrollmålen ändrats och under 2017 kommer utredningstiden för hela verksamheten följas.

- Äldreomsorg – tid till beslut om hemtjänst

Inom myndigheten för äldre och personer med funktionsnedsättning är det främst personalbristen som är orsak till väntetiden till beslut om hemtjänst. Personalbristen är en fråga som är prioriterad inom kontoret, se beskrivning under rekommendation 2.

- Funktionsnedsättning – tid till beslut om personlig assistans

Inom myndigheten för äldre och personer med funktionsnedsättning finns strategier för att arbeta med utredning i tid, bland annat används styrtavlor. Utredningstiden inom personlig assistans sker redan inom rimlig tid. Statistiken har blivit missvisande då utredningarna inte har avslutats i rätt tid i verksamhetssystemet, vilket har lett till längre utredningstider än vad de faktiskt är.

### **Rekommendation 2. Vidta eller förstärka redan vidtagna åtgärder för att attrahera och framför allt behålla den kompetens som krävs för dessa utredningar.**

Kommentar:

Bristyrken som socionomer och sjuksköterskor är ett problem som Södertälje kommun delar med stora delar av landet. Fråga är prioriterad och en rad åtgärder har genomförts och planeras. En arbetsgrupp ledd av personaldirektören och socialdirektören med representanter från HR, kommunikation, försörjningsstöd och barn och ungdom har resulterat i ett antal åtgärder. Exempelvis har en rekryteringsbonus införts för socionomer, avslutningssamtal med alla som valt att sluta sin anställning, chefstöd, ett aktivt arbete gentemot studenter och strukturerat arbete kring att ta emot praktikanter. Resultatområdescheferna arbetar också med att utveckla introduktionen för de nyanställda. Gemensamma aktiviteter planeras för att skapa sammanhållning inom kontoret, exempelvis julfest och deltagande i motionstävlingar. Barn och ungdom undersöker också möjligheten att ta fram ett traineeprogram.

För närvarande pågår intervjuer med personal som har avslutat sin anställning. Syftet med kartläggningen är att svara på frågan hur social- och omsorgskontoret kan bli en bättre arbetsgivare. Kartläggningen ska redovisa det som personalen tycker är positivt i organisationen och fånga upp förbättringsområden.

Social- omsorgskontoret ingår i det kommunövergripande projektet hållbar arbetshälsa som innebär en rad aktiviteter för att minska ohälsotalen. Inom projektet arbetar ledningen med fyra olika friskhetsfaktorer; ledarskap, delaktighet, kommunikation och synen på hälsa.

Målet är ett nära-och hållbart ledarskap för att värna om en god arbetsmiljö som tillvaratar medarbetarnas engagemang och kompetens. Det bygger på att medarbetarna är delaktiga i exempelvis utvecklingsarbetet. För att skapa förutsättningar för det ser kontoret över chefsuppdragen, chefsmandaten och det stöd cheferna behöver i sina uppdrag. Exempel på aktiviteter är kontinuerliga chefsdagar för kontorets chefer, chefsintroduktion, utvecklingsgrupper för nya chefer som stärker chefernas personliga ledarskap och arbetet med medarbetarna. Utöver det tas aktiviteter fram för att vidareutveckla det hållbara ledarskapet.