

# Granskning av styrning och ledning av biståndsbedömning inom äldreomsorgen

**Kalix kommun**

November 2022

*Projektledare, Pär Koyanagi-Gustafsson*

*Projektmedarbetare, Nikolina Djurovic*




*Kvalitetssäkrare, Carin Hultgren, certifierad kommunal revisor*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kalix kommun genomfört en granskning av styrning och ledning av biståndsbedömning inom äldreomsorgen. Granskningens syfte har varit att bedöma om Socialnämnden säkerställer att en ändamålsenlig och rättssäker handläggning sker inom äldreomsorgen (myndighetsutövning).

Efter genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** säkerställer en ändamålsenlig och rättssäker handläggning inom äldreomsorgen (myndighetsutövning).

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
Säkerställer Socialnämnden att biståndshandläggningen för äldre sker på ett rättssäkert sätt?	Delvis 
Säkerställer Socialnämnden att kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen sker för att säkerställa en likabedömning och rättssäker handläggning?	Delvis 
Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut?	Delvis 

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till socialnämnden:

- Att socialnämnden säkerställer implementering av nytt verksamhetssystem, identifierar relevant verksamhetsdata samt säkerställer att denna kan genereras i verksamhetssystemet
- Att socialnämnden vidtar åtgärder för att säkerställa rutiner för genomförande samt instruktioner för dokumentering av stickprov

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>1</b>
<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
1.1 Bakgrund	3
1.2 Syfte och revisionsfrågor	3
1.3 Revisionskriterier	4
1.4 Metod och Avgränsning	4
<b>2. Granskningsresultat</b>	<b>5</b>
2.1 Rättssäker biståndshandläggning för äldre	5
2.1.1 lakttagelser	
Organisation och roller	5
2.1.2 Bedömning	8
2.2 Kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen	8
2.2.1 lakttagelser	8
Internkontrollplan	10
2.2.2 Bedömning	11
2.3 Strukturerad uppföljning och utvärdering	12
2.3.1 lakttagelser	12
2.3.2 Bedömning	13
<b>3. Samlad bedömning</b>	<b>14</b>
3.1 Rekommendationer	14
<b>4. Bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>15</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd av vård- och omsorgsnämnden (motsvarande) för sin försörjning och livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom bistånd tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Enligt Socialtjänstlagen skall en utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden inledas utan dröjsmål. Utredningen ska mynna ut i en individuell bedömning av den enskildes behov.

Utredningen innebär en prövning, där myndigheten står för bedömningen av hjälpbehovet samt beslutar om lämplig insats. Bedömningen görs av en myndighetsföreträdare som har att avgöra vem som har rätt till bistånd och i vilken form denna hjälp ska utgå. Bistånd ges till människor som på grund av sjukdom, fysiska, psykiska och/eller sociala funktionshinder eller annan orsak behöver stöd och hjälp i den dagliga livsföringen.

I Kalix har socialnämnden ansvaret att säkerställa en rättssäker biståndsbedömning. Eftersom äldreomsorgen är en väsentlig verksamhet som med sin omfattning påverkar invånarna och kommunens ekonomi är det angeläget att det finns en välfungerande styrning och ledning av den verksamheten.

Om inte nämnden säkerställt en ändamålsenlig styrning och ledning av biståndsbedömningen finns risk för en rättsosäker bedömning för den enskilde. För kommunen kan eventuella brister i ledning och styrning av biståndsbedömningen även leda till ökade kostnader i form av exempelvis högre volymer och/eller högre personalkostnader.

Revisorerna i Kalix kommun ser i sin risk- och väsentlighetsbedömning att biståndshandläggningen är en avgörande process för såväl kvalitet som kostnader inom äldreomsorgen.

## 1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om Socialnämnden säkerställer att en ändamålsenlig och rättssäker handläggning sker inom äldreomsorgen (myndighetsutövning).

Granskningen har sin utgångspunkt i följande revisionsfrågor:

1. Säkerställer Socialnämnden att biståndshandläggningen för äldre sker på ett rättssäkert sätt?

2. Säkerställer Socialnämnden att kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen sker för att säkerställa en likabedömning och rättssäker handläggning?
3. Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut?

### 1.3 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar. I denna granskning innebär det att följande kriterier bildar underlaget:

- Socialtjänstlagen (SoL) 4 och 11 kap
- Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2014:5
- Lokala styrande och stödjande dokument

### 1.4 Metod och Avgränsning

Granskningen avgränsas till Socialnämndens ansvar avseende biståndsbedömning för insatser inom äldreomsorgen. Granskningen har skett genom analys av för granskningen relevanta dokument avseende nämndmål och dess uppföljning, riktlinjer och rutiner inom området samt nämndens protokoll.

Därutöver har analys genomförts av övergripande statistik över ekonomi och volym som rapporterats till nämnd, till exempel antalet beviljade och utförda insatser (timmar).

Beslutsstatistik från verksamhetssystemet har analyserats i syfte att belysa likabedömning mellan handläggare, dock utan att jämförande data funnits tillgänglig i tillhandahållen statistik.

Inom ramen för granskningen har intervjuer genomförts med förvaltningschef, områdeschef, enhetschef biståndsenheten samt med en biståndshandläggare.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten har kvalitetssäkrats av Carin Hultgren, certifierad kommunal revisor på PwC, i enlighet med PwCs riktlinjer för kvalitetssäkring.

## 2. Granskningsresultat

I följande avsnitt redovisas de iakttagelser och bedömningar som vi gjort kopplat till respektive revisionsfråga.

### 2.1 Rättssäker biståndshandläggning för äldre

*Revisionsfråga 1: Säkerställer Socialnämnden att biståndshandläggningen för äldre sker på ett rättssäkert sätt?*

Enheten för äldre och funktionsvariationer hanterar ansökningar enligt socialtjänstlagen och fattar myndighetsbeslut inom området. Handläggarna ansvarar för att utreda och bedöma behov samt fatta beslut om bistånd enligt Socialtjänstlagen. En person kan ha rätt till bistånd både för sin försörjning och för behov som gäller hans eller hennes livsföring i övrigt, till exempel stöd och hjälp i hemmet eller särskilt boende.

De insatser som beviljas syftar till att stärka den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv. I socialtjänstlagen regleras att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. På uppdrag av socialnämnden ska enheten verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

För att besvara revisionsfrågan har vi säkerställt att det finns styrande och stödjande dokument i syfte att säkerställa att biståndshandläggning för äldre sker på ett rättssäkert sätt. Vidare har vi granskat om det finns arbetssätt som stärker en rättssäker handläggning exempelvis genom att Socialstyrelsens arbetssätt Individens behov i centrum (IBIC) används i syfte och fokus på att beakta individens individuella behov.

#### 2.1.1 Iakttagelser

##### *Organisation och roller*

Organisationen är uppbyggd med tre funktionsområden och leds av områdeschefer för äldreomsorg, stöd och omsorg samt individ- och familjeomsorg (en samlad myndighetsutövning samt arbetsmarknad och integration). Hälso- och sjukvårdsenheten och dess områdeschef ligger organiserad under socialchefen och har ett övergripande ansvar för hälso- och sjukvård, hemsjukvård och rehabilitering.

Kvalitetsutvecklarfunktionen har ansvar för utveckling av verksamheten och införande av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Båda funktionerna är organiserade under socialchef. Socialnämnden fattar myndighetsbeslut utifrån den enskildes behov av insatser främst enligt SoL och LSS lagen. I genomsnitt fattas ca 1500 myndighetsbeslut utifrån ovan nämnda lagrum samt ordinationer av legitimerad personal enligt Hälso-och sjukvårdslagen.

## Rutiner

Enligt intervjuer framgår att det finns rutiner som ska vara vägledande för biståndshandläggare i syfte att bidra till en rättssäker handläggning. Vi har bland annat tagit del av riktlinjerna för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen, SoL och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS med utgångspunkt i Individens behov i centrum. Riktlinjerna beslutades av socialnämnden i april 2018.

Utöver ovan riktlinjer har vi även tagit del av bland annat följande rutiner:

- *Trygg hemma Kalix*; rutinen ska tydliggöra för all personal som arbetar inom de olika verksamheterna hur man upptäcker en fokusperson.
- *Rutin inre sekretess*; Syftet med dokumentet är att tydliggöra för all personal inom socialförvaltningen under vilka förutsättningar det är tillåtet att lämna ut information som inbegrips av sekretess och tystnadsplikt inom hälso- och sjukvård samt socialtjänst. Detta för att bidra till handläggning av god kvalitet för den enskilda.
- *Intern rutin tidsbegränsade beslut*; syftet med rutinen är att tydliggöra processen vid uppföljning av tidsbegränsade beslut. Av rutinen framgår att biståndshandläggare som har fattat ett tidsbegränsat beslut ansvarar för att i god tid följa upp beslutet med undantag kortbeslut på korttidsvistelse. vem som har ansvaret och hur genomförandet ska gå till.
- *SIP rutin i Kalix*; Av rutinen framgår hur den samordnade individuella planeringen (SIP) i öppen hälso- och sjukvård ska handläggas samt när uppföljningen av SIP ska göras.
- *Rutin ej verkställda beslut IFO (2020-05-06)*; Rutinen beskriver hur den enskilde ska få sina bedömda behov tillgodosedda samt för att uppfylla lagkrav och kvalitetssäkra egen verksamhet. Handläggaren ansvarar för att fatta beslut och följa upp fattade beslut och avsluta ärenden.
- *Rutin återkoppling från verkställighet till bistånd (2020-08-25)*; Syftet med rutinen är att säkerställa att återkoppling sker på rätt sätt med relevant information.
- *Rutin Lifecare (2021-01-20)*; Biståndshandläggare ansvarar för processen för brukare inlagda på sjukhuset via IT stödet Life Care. Rutinen tydliggör biståndshandläggarens ansvar och arbete i Life Care.

Av intervjuer framgår att det finns ett pågående arbete med att få in samtliga rutiner i det digitala systemet Stratsys. Det framgår vidare att rutinerna revideras och uppdateras ofta och vanligtvis i samband med att någon identifierar en brist i någon rutin.

Utöver ovan nämnda riktlinjer har granskningen erhållit bland annat användarböcker för Treservas processflöde för IBIC-utredningar, diverse lathundar samt rutiner och riktlinjer för hantering av avvikelser/fel och brister. Användarboken och lathundarna är inte daterade och har ingen namngiven ansvarig. I sakgranskning av rapporten förtydligas att Enhetschef månadsvis har obligatoriska träffar med handläggarna för genomgång av pågående utredningar samt en överblick av arbetsbelastning/arbetsituation. Dessa

enskilda genomgångar dokumenteras i samråd med handläggarna under arbetsmiljödelen av Stratsys.

### *Införandet av Individens behov i centrum (IBIC)*

Socialnämnden beslutade att anta de nya riktlinjerna för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen, SoL och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS med utgångspunkt i Individens behov i centrum, IBIC den 18 april 2018, § 51. Riktlinjerna syftar till att vara ett stöd i biståndsbedömningen utifrån den enskildes ansökan och behov samt är menade att vara normgivande för biståndsbedömningen. Riktlinjerna ska leda till en ökad rättssäkerhet för den enskilde i behov av bistånd samt tillförsäkra att biståndsbeslut i högre omfattning fattas enligt samma eller likartade bedömningsgrunder. Riktlinjerna beskriver handläggningsprocesserna.

Satsningen Individens behov i centrum syftar vidare till att:

- förbättra processen och flödet i hela kedjan från ansökan och beslut till genomförande och uppföljning identifiera och åtgärda blockeringar i flödet
- öka och förfina samverkan mellan olika delar i förvaltningen
- skapa en tillitsfull och lärande organisation
- identifiera handlingsutrymmet inom ramen för varje verksamhet
- skapa ett ekonomiskt hållbart arbetssätt
- sätta individen i centrum för allt vi gör

Vidare framgår av intervjuer att handläggningen och besluten bedöms efter den enskildes behov utifrån riktlinjer gällande schabloner för olika insatser. Dessa riktlinjer, som är antagna av socialnämnden, fungerar som vägledning vid biståndsbedömning. Däremot finns ingen riktlinje eller något dokument som beskriver schablonhandläggningen. Vidare framgår att fyra handläggare handlägger ärenden som rör äldreomsorg och två handlägger LSS (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) och SoL (socialtjänstlagen) under 65 år.

Det framgår av intervjuer att det i dagsläget inte finns något verksamhetssystem som stödjer IBIC men att handläggningen utförs enligt IBIC sedan 2018. Det finns ett pågående arbete att införa ett nytt verksamhetssystem som kommer stödja IBIC. Enligt intervjuer förväntas det nya verksamhetssystemet finnas på plats 2023.

### *Introduktionen av nyanställda*

Vid introduktion av nya medarbetare finns en checklista för nyanställda. Det finns även en hel mapp som heter "introduktion till nyanställda" i mappen finns rutiner, bedömningsmallar, checklista och vägledning för den nyanställda. Det framgår av checklistan att det vid start ska genomföras en introduktion av arbetsplatsen, en handledare ska utses och den nyanställda ska få en introduktion av arbetsuppgifter samt ha en uppföljning med chefen. Checklistan som vi tagit del av är dock inte daterad.

### *Verksamhetsstatistik*

Granskningen har efterfrågat verksamhetsdata om antal ärenden per handläggare och erhållit svaret för beslut fattade mellan 1 januari 2021 till 31 december 2021 samt 1



januari 2022 till 16 september 2022. Vissa av besluten är rent administrativa och andra beslut avser mer utredning. Statistiken vi tagit del av säger inget om totala fattade beslut på ett år då det inte har varit möjligt att ta fram statistik för de vikarier som fattat beslut.

Den verksamhetsdata som har mottagits har behövt en viss handpåläggning och manuella moment, vilket innebär att statistiken kan innehålla fel. Även det faktum att ett flertal handläggare enbart arbetat delar av verksamhetsåret 2021 gör att analysen av ärende per handläggare försvåras och att statistiken från systemet inte är tillförlitligt underlag för att utveckla verksamheten eller stödja i uppföljningen av ärenden. Av intervjuer framgår att statistiken som delgetts granskningen inte används i syfte av att följa upp och lära som ett naturligt led i arbetet internt på förvaltningen. Generellt uppges denna verksamhetsdata inte användas för uppföljning.

Vid sakgranskning konstateras att antalet ärenden per handläggare inte går att utläsa då några handläggare har slutat och därmed är borttagna ur systemet. Det totala antalet ärenden finns dock registrerat och uppgår till 1170 st för perioden 20210101 - 20211231 samt 1095 st för perioden 20220101-20220916.

### 2.1.2 Bedömning

*Säkerställer Socialnämnden att biståndshandläggningen för äldre sker på ett rättssäkert sätt?*

**Delvis.**

Vi grundar vår bedömning på att det finns en rad styrande och stödjande dokument såsom riktlinjer och rutiner för biståndshandläggning för att säkerställa en rättssäker handläggning.

Det finns däremot ingen samlad rutin för för handläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) av ärenden inom äldre- och funktionshinderomsorg.

Utifrån granskningen kunde vi inte se att det i dagsläget finns ett ledningssystem i syfte att säkra kvalitet i, samt planera, leda och förbättra verksamheten.

Socialnämnden har implementerat IBIC vilket är ett arbetssätt som bidrar till en rättssäker handläggning. Vi ser positivt på att det finns ett pågående arbete med ett nytt verksamhetssystem som stödjer IBIC.

## 2.2 Kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen

*Revisionsfråga 2: Säkerställer Socialnämnden att kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen sker för att säkerställa en likabedömning och rättssäker handläggning?*

### 2.2.1 Iakttagelser

*Styrmodell och nämndplan*

Det framgår av Socialförvaltningens verksamhetsplan att de politiska målen är de styrande övergripande direktiven till förvaltningen. Tillhörande indikatorer är satta och

mäts per tertial enligt beslut. Förvaltningen har skapat aktiviteter som ska förverkliga de politiska målen och dessa skrivs och följs upp i det digitala systemet Stratsys. De aktiviteter som berör denna revisionsfråga avser:

- Nytt verksamhetssystem
- Införa IBIC i samverkan med bistånd

Av intervjuer framgick att ett nytt verksamhetssystem kommer att vara på plats under 2023. Det nya verksamhetssystemet kommer att stödja IBIC.

### *Systematiskt kvalitetsarbete*

Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 konkretiserar kravet på ett systematiskt kvalitetsarbete inom socialnämndens ansvarsområdet. I Kalix kommun har detta formulerats på hemsidan för socialnämndens ansvarsområde på följande sätt; "Socialnämnden har det yttersta ansvaret för den vård och omsorg som tillhandahålls enligt bland annat socialtjänstlagen, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, samt hälso- och sjukvårdslagen. I detta ansvar ingår att systematiskt och fortlöpande säkra och utveckla kvaliteten."

I intervjuer framkommer att det bland annat inom biståndsenheten förekommer uppföljningar av handlägningsprocessen. Avseende hemtjänstbeslut finns det i systemet en automatisk funktion som påvisar när uppföljning ska ske. Uppföljningen av ärenden ska per regel ske efter ett år och i systemet visas detta när det gått ett år. Skulle uppföljningen inte göras så lyser detta rött i systemet. Det framgår vidare av intervjuer att det tidigare inte har funnits tid att hantera uppföljningar på grund av hög arbetsbelastning men att detta har hanterats genom att anställa en ytterligare person som arbetat med uppföljningarna.

Handläggarna fattar alla ärenden inom SoL och handläggningen är datumuppdelad. Det finns även ett schema man har tagit fram där det tydligt framgår vilka datum som varje handläggare har. Förvaltningen har även tydliggjort ersättare vid frånvaro. Enligt intervjuer är detta ett välfungerande sätt att hålla koll vem som ansvarar för vilka ärenden vid frånvaro.

### *Struktur för likabedömning*

I syfte att säkerställa en likabedömning och rättssäker handläggning kan samtliga handläggare delta vid ärendedragningar och så kallade boendesamråd vilket enligt intervjuer sker en gång per månad och oftare om behovet finns. På ärendedragningarna och boendesamråden lyfter handläggarna bland annat ärenden som man vill bolla med andra kollegor för att få råd, och säkerställa att rätt beslut fattas samt att det blir en likabedömning av ärendena. Det är inga gemensamma beslut som fattas, efter varje ärendedragningsmöte ska den enskilde handläggaren fatta beslut i sitt ärende. Handläggarna arbetar även utifrån IBIC vilket säkerställer att besluten blir rättssäkra och behandlas lika.

### *Delegationsordning*

Den grundläggande befogenheten att delegera beslutanderätten finns för kommunal verksamhet i 6 kap 37-39 § kommunallagen. Nämnden avgör i vilken utsträckning man skall utnyttja de delegationsmöjligheter som lagen medger. Delegationsordningen för socialnämnden fastställdes av nämnden 2019-01-15 § 13 och har reviderats ett par gånger. Det senaste reviderade delegationsordningen för socialnämnden är 2022-02-23 § 35. Av revideringen var det inga nya punkter som berör handläggningen.

Biståndshandläggare kan fatta följande beslut avseende bistånd till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt delegationsordningen:

- Beslut om att inte ta upp en begäran om insatser till prövning/beslut om avvisning
- Vid anmälan beslut om att utredning ska inledas, att utredning inte ska inledas, att inledd utredning ska läggas ned eller att avsluta utredning utan insats
- Beslut om utredning vid egen ansökan eller av vad som på annat sätt har kommit till nämndens kännedom
- Beslut om bistånd i form av:
  - särskilt boende i egen regi
  - parboende i särskilt boende
  - bostad med särskild service i egen regi
  - korttidsvistelse/avlösning utanför hemmet
  - plats i dagverksamhet för personer med demenssjukdom eller kognitiv nedsättning
- Beslut om hjälp i hemmet (hemtjänst)
- Beslut med anledning av ansökan enligt 2a kap. 8 § SoL om insatser enligt 4 kap. 1 § SoL
- Beslut om trygghetslarm
- Beslut om avlösning i hemmet
- Beslut om ledsagning
- Beslut om bistånd i form av kontaktperson
- Beslut om bistånd i form av boendestöd

### *Internkontrollplan*

Enligt dokument Kommunövergripande internkontroll 2021 Socialnämnden fanns inget kontrollområde som kunde kopplas till granskningsområdet.

### *Egenkontroller*

Det framgår i samtliga intervjuer att man inom förvaltningen arbetar mycket med egenkontroller av ärenden. Egenkontrollerna finns som en del i ledningssystemen och områdescheferna har ansvaret att se till så att egenkontrollerna genomförs i förvaltningen. Kontroll sker även per automatik av de beslut som överklagas då dessa prövas i högre instans. Vid intervjuer framgick att det finns två egenkontroller som ligger i webbverktyget Stratsys angående utredningstid och följsamhet i rutin korttidsboende. Det utförs även en form av egenkontroll vid utredningar avseende särskilt boende då handläggarna i dessa utredningar arbetar i samråd med enhetschef. Enhetschef läser

även utredningar som slumpmässigt väljs ut i form av stickprov. Dessa genomförda kontroller dokumenteras däremot inte.

Det framgår vidare av intervjuer att det utöver det som nämnts ovan även finns dokumenterade stickprov som görs av enhetschef för biståndsenheten. Stickproven görs utifrån journaler och dessa stickprovskontroller dokumenteras i egna dokument utan att dokumenteras i befintligt verksamhetssystem. Dokumenterade riktlinjer eller direktiv kring egenkontroller och stickprov saknas.

Det framgår däremot att kvalitetsråd ska införas med representanter från varje enhet för att arbeta vidare med kvalitetsfrågor. Tidigare har detta forum varit på chefsnivå men behovet av att ha med handläggare i dessa forum har vuxit.

### *Verksamhetsdata och verksamhetssystem*

Det verksamhetssystem som används i dagsläget för handlägningsprocessen inom äldreomsorgen heter Treserva. Möjligheten att ta fram verksamhetsdata ur systemet är begränsat och kompletteras med manuella separata listor över brukarnas insatser och omfattningen av beslut i tid och innehåll samt när i tid ett beslut om insats skall följas upp. Underlaget för denna kontroll och uppföljning har inte kommit granskningen till del.

Av inkommet underlag kan vi utläsa att antalet beslut per handläggare varierar. Detta beror på att vissa beslut är mer tidskrävande än andra och att handläggarna arbetat olika länge under den granskade perioden. Det framgår som tidigare nämnt att verksamhetsdata inte använts som beslutsunderlag för utveckling av verksamheten.

### *2.2.2 Bedömning*

*Säkerställer Socialnämnden att kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen sker för att säkerställa en likabedömning och rättssäker handläggning?*

**Delvis.**

Detta bedömer vi utifrån att det finns dokumenterade mål som delvis syftar till att uppnå en rättssäker handläggning, dock saknas en tydlig utvecklingsplan för verksamheten.

Det genomförs träffar avseende ärendedragningar samt enhetsmöten i syfte att bland annat ta upp frågor som rör likabedömning. Vår uppfattning är att dessa träffar ej är dokumenterat systematiska och obligatoriska.

Nämnden har en antagen delegationsordning som reviderats nyligen.

I intervjuer uppges att egenkontroller genomförs. Vi har dock inom ramen för granskningen inte tagit del av att dessa egenkontroller dokumenteras. Vidare noterar vi att instruktioner för stickprovskontroller samt dokumentering av genomförda kontroller saknas.

## 2.3 Strukturerad uppföljning och utvärdering

*Revisionsfråga 3: Säkerställer Socialnämnden att en strukturad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut?*

### 2.3.1 Iakttagelser

#### *Uppföljning av beslutade insatser*

Av intervjuer framgår att biståndsbesluten följs upp varje år vilket är förenligt med socialstyrelsens föreskrifter kring uppföljning som vi även beskrivit under avsnitt 2.2.1.

Det framgår även av rutin för uppföljning av biståndsinsatser (2022-03-18), som är framställd och beslutad av enhetschefen för biståndsenheten. Av rutinen framgår att handläggaren har ansvar för att följa upp hur beviljade insatser utförs och att dessa tillgodoser den enskildes behov. Handläggaren ska följa upp beslutet minst en gång per år. Handläggare följer upp insatsen vid kontakt med brukaren var 6:e månad men senast inom 1 år. Rutin Återkoppling från verksamheten till bistånd (2020-08-25) syftar till att säkerställa att återkoppling sker på rätt sätt med relevant information. Dokumentation sker i Treservas journal med rubriktext UPPFÖLJNING.

Det framgår vidare av intervjuer att förvaltningen varje månad redovisar de gynnande beslut som finns inom området särskilda boenden för nämnden. Förvaltningen följer upp samtliga fattade myndighetsbeslut för särskilt boende, samt behov av boenden inom området på ett systematiskt arbetssätt på individnivå. Detta utförs varje vecka i boenderådet där berörda tjänstepersoner medverkar. Där analyseras de behov som finns och hur de ska verkställas på bästa sätt utifrån behovet och individen som berörs av beslutet. Förvaltningen redovisar för nämnd på aggregerad nivå om hur många gynnande beslut till Särskilda boende som finns Kalix kommun. Områdeschefen redovisar budget och statistik över t.ex. antal fattade Säbo-beslut till nämnden och möter deras frågor. Kvartalsvis görs en ekonomisk rapport som redovisas i nämnd och kommunstyrelse och sedan även IVO. Tydligare redovisning ska fånga upp varför kommunen inte har kunnat verkställa beslut.

Någon statistik avseende andel beslut som följts upp samt ej följts upp under 2021 kan dessvärre inte verksamhetssystemet ta fram. Det framgår av mailkorrespondens att det inte går att särskilja besluten kopplat till uppföljningen.

#### *Internkontrollplan*

Kommunfullmäktige har den 26-27 november 2012 §182 antagit riktlinjer för internkontroll för Kalix kommun. Genom att årligen besluta om en internkontrollplan formuleras obligatoriska kontrollmoment vilka gäller för samtliga nämnder/styrelse. Vidare omfattar internkontrollplanen för socialnämnden 2021 inget område som berör granskningsområdet. Det som kan till viss del kopplas till granskningsområdet är ett kontrollmoment som avser att säkerställa att policy, regler, och riktlinjer som finns är korrekta och aktuella. Kontrollmetoden är stickprov av dokument på [www.kalix.se](http://www.kalix.se) och detta ska sedan rapporteras till Kommunstyrelsen i samband med årsredovisning.

Socialförvaltningens stickprov visar opp utfall utan anmärkning. Stickprov utfördes på bland annat: Anvisningar för Ekonomiskt bistånd.

### *Nämndsprotokoll och uppföljning av fattade beslut*

Inom ramen för granskningen har vi granskat Socialnämndens protokoll från januari 2021 fram till februari 2022. Utifrån protokollsgenombgången kan vi konstatera att det finns återkommande "månadsrapporteringar" som innehåller ekonomisk rapportering av ekonomi och verksamhet. Vi har även kunnat se utifrån protokoll att den statistik och uppföljning som gjorts gällande samtliga fattade beslut avseende särskilt boende redovisats i Socialnämnden. Vid samtliga tillfällen har Socialnämnden beslutat att godkänna redovisningen av gynnande beslut särskilt boende.

Kommunen är skyldig att anmäla samtliga gynnande beslut som inte verkställts inom tre månader. Det framgår bland annat:

- 16 kap 6 f-h §§ socialtjänstlagen (SoL),

Syftet är att stärka rättssäkerheten för enskilda som beviljats bistånd. Inom ramen för granskningen kan vi av protokollen utläsa att redovisning av ej verkställda beslut samt orsaker redovisats per kvartal i Socialnämnden. Av samtliga kvartalsredovisningar under 2021 framgår att Socialnämnden beslutar att med godkännande överlämna redovisad statistikrapport till kommunfullmäktige avseende ej verkställda beslut.

### *Verksamhetsdata*

Vi har i granskningen efterfrågat volym som avser beslutad tid av handläggare, planerad tid samt utförd tid avseende hemtjänsten för år 2021. Vi har inte tagit del av detta och erhöll svar om att beslutad tid, planerad tid samt utförd tid avseende hemtjänsten inte är något som berör biståndsenheten eftersom tid inte beviljas enligt IBIC. Som tidigare nämnts har inte heller denna typ av statistik tagits fram för uppföljning av utvärdering av verksamheten.

Vid sakgranskning anges att verksamhetsdata används som beslutsunderlag för utveckling av verksamheten, där enhetschefen följer statistik av nya, avslutade och pågående ärenden samt antalet avslutade utredningar ordinärt boende, antalet säbo beslut bifall och avslag/delavslag inklusive orsaker till nekade erbjudanden om plats på särskilt boende.

### *2.3.2 Bedömning*

*Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut?*

**Delvis.**

Det finns en dokumenterad riktlinje som tydliggör att årliga uppföljningar av fattade beslut skall genomföras i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter. Vi kan även konstatera att det i verksamhetssystemet finns en funktion som visar på när uppföljning

ska ske. Som följd av en hög arbetsbelastning hos biståndshandläggarna har det vissa perioder varit svårt att hinna göra uppföljningar i tid i enlighet med dessa föreskrifter.

Vi noterar att rapportering av gynnande beslut som finns inom området särskilda boenden redovisas av förvaltningen för nämnden varje månad i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter om uppföljning. Dock har inte någon uppföljning av andra insatser, tex avseende hemtjänst och korttidsboenden kunnat konstateras.

## 3. Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kalix kommun genomfört en granskning av styrning och ledning av biståndsbedömning inom äldreomsorgen. Granskningens syfte har varit att bedöma om Socialnämnden säkerställer att en ändamålsenlig och rättssäker handläggning sker inom äldreomsorgen (myndighetsutövning).




Efter genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden inte helt säkerställer en ändamålsenlig och rättssäker handläggning inom äldreomsorgen (myndighetsutövning).

### 3.1 Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till socialnämnden:

- Att socialnämnden säkerställer implementering av nytt verksamhetssystem, identifierar relevant verksamhetsdata samt säkerställer att denna kan genereras i verksamhetssystemet
- Att socialnämnden vidtar åtgärder för att säkerställa rutiner för genomförande samt instruktioner för dokumentering av stickprov

## 4. Bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Säkerställer Socialnämnden att biståndshandläggningen för äldre sker på ett rättssäkert sätt?	<b>Delvis</b> Riktlinjer och rutiner finns, dock saknas ett välfungerande ledningssystem	
2. Säkerställer Socialnämnden att kontinuerlig uppföljning och utveckling av handlägningsprocessen sker för att säkerställa en likabedömning och rättssäker handläggning?	<b>Delvis</b> Riktlinjer och rutiner finns, dock saknas fastställda rutiner för egenkontroll via exempelvis stickprov	
3. Säkerställer Socialnämnden att en strukturerad uppföljning och utvärdering sker i förhållande till fattade beslut?	<b>Delvis</b> Riktlinjer för uppföljning av fattade beslut finns, dock saknas statistik avseende andelen beslut som följts upp.	



Dag som framgår av digital signering

Erik Jansen

---

*Uppdragsledare*

Pär Koyanagi-Gustafsson

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Kalix kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2022-04-20. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

# Deltagare

---

**ERIK JANSEN** Sverige

***Signerat med Svenskt BankID***

---

Namn returnerat från Svenskt BankID: Erik Theo Christoffer Jansen

Erik Jansen

***2022-11-09 15:41:58 UTC***

---

Datum

Leveranskanal: E-post

**PÄR KOYANAGI-GUSTAFSSON** Sverige

***Signerat med Svenskt BankID***

---

Namn returnerat från Svenskt BankID: Pär Erik Koyanagi-Gustafsson

Pär Koyanagi-Gustafsson

***2022-11-09 15:13:41 UTC***

---

Datum

Leveranskanal: E-post