

Vår samlade bedömning är
att Aneby kommun inte fullt ut bedriver
biståndshandläggning inom
äldreomsorgen på ett ändamålsenligt sätt
och att utvecklingspotential finns

Revisionsrapport

Biståndsbedömning inom
äldreomsorgen

Aneby kommun

Anna Werner, KomRedo AB

2021-12-12

Innehåll

1	Uppdrag	3
2	Bakgrund.....	3
3	Projektets syfte, ändamål och avgränsning.....	3
3.1	Avgränsning	4
4	Revisionskriterier	4
5	Ansvarig styrelse	4
6	Metoder	4
7	Resultat av granskningen.....	5
7.1	Riktlinjer och rutiner.....	5
7.1.1	lakttagelser	5
7.1.2	Kommentarer	6
7.2	Rättssäkerhet och systematisk uppföljning inom biståndshandläggningen	7
7.2.1	lakttagelser	7
7.2.2	Kommentarer	10
7.3	Förebyggande verksamhet i samverkan med biståndshandläggning	12
7.3.1	lakttagelser	12
7.3.2	Kommentarer	13
7.4	Rapportering till ansvarigt utskott och kommunstyrelsen.....	13
7.4.1	lakttagelser	13
7.4.2	Kommentarer	14
8	Svar på revisionsfrågorna	14

Sammanfattning

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att Aneby kommun inte fullt ut bedriver biståndshandläggning inom äldreomsorgen på ett ändamålsenligt sätt och att utvecklingspotential finns. Riktlinjer finns men rutiner saknas i tillräcklig utsträckning. Vår bedömning är att aktiviteter som metodhandledning, tillgång till rättsdatabas och sakkunnig jurist, med mera bidrar till att säkerställa en rättssäker och enhetlig biståndsbedömning. Det framkommer under samtliga intervjuer att det skrivs få avslag inom biståndshandläggningen för äldre. Det har i Aneby kommun endast inkommit två överklagningar av beslut om bistånd inom äldreomsorg de senaste tre åren. Vår bedömning är att det är ovanligt med så liten andel överklagningar och att detta eventuellt kan förklaras av det dialogbaserade arbetssättet. Vår bedömning är att det idag finns utvecklingspotential inom uppföljning både på individnivå och gruppnivå och att denna behöver systematiseras.

Rekommendationer

- att titeln för riktlinjedokumentet ändras så att den speglar det innehåll som finns i riktlinjerna.
- att riktlinjedokumentet antingen renodlas till att enbart innehålla riktlinjer och att rutinerna bryts ut och läggs i ett separat dokument, eller att riktlinjedokumentet omarbetas till ett dokument där både riktlinjer och rutiner finns med.
- att befintliga rutiner utvecklas och att nya tillskapas där tydligare beskrivningar kring hur olika delar av handlägningsprocessen ska hanteras. Även checklistor behövs skapas. Med fördel kan en kartläggning av handlägningsprocessen göras för att därefter se behoven av rutiner inom respektive steg. Kartläggningen kan med fördel kombineras med att en målgruppsanalys görs. Målgruppsanalysen kan sedan användas som en grund för planering av resurser både inom myndighet och utförarsidan.
- att det skapas en rutin för vilka ärenden som alltid bör tas i ärendedragning, till exempel ansökningar om särskilt boende, omfattande hemtjänstärenden och ärenden där brukarna har komplex problematik.
- att någon form av intern kollegiegranskning införs.
- att det i den ovan föreslagna kartläggningen av handlägningsprocessen görs en utvärderande analys med fokus på att det skrivs få avslag.
- att uppföljning tas med i kartläggningen av handlägningsprocessen och att det skapas rutiner för tillvägagångssätt både kring individuppföljning och verksamhetsuppföljning.

1 Uppdrag

KomRedo har på uppdrag av kommunrevisorerna genomfört en granskning av om kommunstyrelsen säkerställt att biståndsbedömning inom äldreomsorgen sker på ett ändamålsenligt sätt. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2021. Grunder i ansvarsprövningen utgår bland annat från risker för bristande ledning, styrning, uppföljning och kontroll. Syfte och mål beskrivs närmare i avsnitt 3.

2 Bakgrund

Rättssäkerheten för äldre personer inom socialtjänstens område samt yngre personer inom funktionshinderverksamheten har under senare år fått en ökad uppmärksamhet bland annat på grund av att beviljade insatser inte alltid fungerar och/eller verkställs inom rimlig tid. Att kommunen har en uppföljning av biståndsbeslut både i innehåll och i omfattning är väsentligt. Verkställighet av beslut som inte stämmer överens med biståndsbeslutet kan bli rättsosäkert för den enskilde samt kostsamt för kommunen.

Ansaret för biståndsbedömning åligger kommunerna inom ramen för socialtjänsten. En ändamålsenlig och effektiv biståndsbedömning styr både ekonomi och kvalitet i kommunernas äldreomsorg och funktionshinderomsorg. Samverkan, handläggning och intern kontroll är centrala delar i en god uppföljning av kommunens biståndsbedömning. Förebyggande verksamhet i samverkan med biståndshandläggning är en annan viktig påverkansfaktor för kvalitet och ekonomi i äldreomsorgen och funktionshinderomsorgen.

Aneby kommuns revisorer bedömer utifrån sin risk- och väsentlighetsbedömning att det finns skäl för att närmare granska biståndsbedömningen inom äldreomsorgen.

3 Projektets syfte, ändamål och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen säkerställer att biståndsbedömningen sker på ett rättssäkert och enhetligt sätt och att uppföljningen och kontrollen är ändamålsenlig.

Vi kommer att granska följande:

- Finns tydliga riktlinjer och rutiner för handläggningen?
- Hur säkerställs rättssäkerhet och enhetlighet i handläggningen?

- Hur många besluts har överklagats och i vilken omfattning har kommunens beslut vunnit laga kraft i domstol?
- Finns förebyggande verksamhet i samverkan med biståndshandläggning?
- Sker en systematisk uppföljning och kontroll av handläggningen och är den ändamålsenlig? Vidtas åtgärder vid eventuella brister?
- Hur sker rapportering i ansvarigt utskott och/eller kommunstyrelsen?

3.1 Avgränsning

Granskningen avgränsas till biståndsbedömningen i äldreomsorgen utifrån revisionsfrågorna.

4 Revisionskriterier

Granskningen har genomförts genom att vi har bedömt om verksamheten uppfyller:

- Kommunallagen
- Socialtjänstlagen
- Förvaltningslag
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
- Tillämpbara interna regelverk och policys

5 Ansvarig styrelse

Granskningen avser kommunstyrelsen.

6 Metoder

Kommunernas redovisade material samt de uppgifter som kommit fram i intervjuerna har varit utgångspunkten för granskningen. Analys och bedömning av resultat grundar sig på insamlade styrdokument, egna verifieringar och intervjuer.

Insamling och genomläsning av följande dokument har genomförts:

Arbetsbeskrivning biståndshandläggare 2020, Arbetsprocess vid handläggning 2020, Hur man överklagar detta beslut, Riktlinjer för biståndsbedömning SoL 2019-04-25 ändringar 210223, Årshjul upf LSS och SOL.

Intervjufrågorna har upprättats med utgångspunkt i revisionsfrågorna.

Följande tjänstemän har intervjuats via Teams:

- Socialchef
- Enhetschef myndighetsenheten
- Biståndshandläggare (gruppintervju)

Ansvarig förtroendevald revisor har deltagit i intervjuerna med cheferna och har även getts möjlighet att läsa igenom den text som sänts till intervjupersonerna för sakgranskning.

7 Resultat av granskningen

7.1 Riktlinjer och rutiner

7.1.1 Iakttagelser

Under gruppintervjun med handläggarna framkommer att riktlinjer för insatser i form av hemtjänst, korttidsplats, dagverksamhet och särskilt boende enligt Socialtjänstlagen beslutades i början av 2019 och att de uppfattas som tydliga och att de ger en fingervisning i arbetet med bedömningar. Under intervju med myndighetschef framkommer att riktlinjerna arbetades fram under hösten 2018 och 2019 och att en omvärldsbevakning genomfördes under framtagandet. Riktlinjerna antogs i kommunstyrelsen 2019-04-25. Riktlinjerna revideras årligen och går upp i sociala utskottet och i kommunstyrelsen. Myndighetschefen framför att riktlinjer inte är juridiskt bindande utan att de visar den riktning handläggningen ska följa. I riktlinjen står: *”Riktlinjen är vägledande och gäller aldrig utan undantag. En bedömning av den enskildes sammantagna situation måste alltid göras i varje enskilt fall. Ytterst är det alltid den enskildes behov av stöd och vård som är avgörande vid beslut om insats. Syftet med riktlinjerna är att skapa ett enhetligt synsätt vid bedömningar så att personer med likvärdiga behov bedöms likvärdigt.”* Under intervju med socialchef framkommer att handläggarna efterfrågade riktlinjer eftersom socialtjänstlagen som ramlag gör att tolkningsutrymmet är stort. Socialchefen betonar att riktlinjerna är till för att användas och att de revideras årligen och tas upp till kommunstyrelsen årligen. Socialchefen för även fram att ett förändringsarbete genomfördes under 2019 som en följd av RKA statistiken som visade att Aneby låg högre i nettokostnad än jämförbara kommuner inom både hemtjänst och särskilt boende. Enligt socialchefen medförde förändringsarbetet att det förtydligades vad organisationen behövde fokusera på för att läget framåt skulle kunna hanteras på ett effektivt sätt vilket fick till följd att politikerna kunde få en tydligare bild av vilken styrning som krävdes.

7.1.2 Kommentarer

Aneby kommun har riktlinjer för biståndsbedömning inom äldreomsorgen med hänvisningar både till författningar och rättspraxis. Titeln på dokumentet bedöms dock vara missvisande då det framgår vilka insatser som riktlinjerna avses innehålla men att dessa inte överensstämmer med de insatser som sedan tas upp i dokumentet.

Beträffande rutiner har granskare endast tillsänts ett mindre antal kortfattade rutiner; *Arbetsbeskrivning biståndshandläggare 2020, Arbetsprocess vid handläggning 2020, Hur man överklagar detta beslut*. Vi kan konstatera att de fåtal rutiner som finns inte är tillräckliga för att uppfylla kraven i *SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens allmänna råd om ledningssystem för kvalitet*. Vi kan dock konstatera att riktlinjedokumentet till viss del innehåller information och beskrivningar som kan likställas med rutiner.

Vår sammantagna bedömning är att riktlinjer finns men att rutiner saknas i tillräcklig utsträckning.

Våra rekommendationer är:

- att titeln för riktlinjedokumentet ändras så att den speglar det innehåll som finns i riktlinjerna.
- att riktlinjedokumentet antingen renodlas till att enbart innehålla riktlinjer och att rutinerna bryts ut och läggs i ett separat dokument, eller att riktlinjedokumentet omarbetas till ett dokument där både riktlinjer och rutiner finns med. I det senare fallet är det dock av vikt att det förtydligas vilka delar som är riktlinjer och vilka delar som är rutiner.
- att befintliga rutiner utvecklas och att nya tillskapas där tydligare beskrivningar kring hur olika delar av handläggningsprocessen ska hanteras exempelvis hur kommunikering ska gå till, hur beslutsfattande ska gå till när delegation saknas och hur journalföringen ska hanteras. Även checklistor behövs skapas exempelvis kring frågor att ställa vid ansökningar och uppföljningar av olika insatser, överklagningsprocessens olika steg, hantering av avslut av ärenden, hantering av sekretessmarkering och så vidare. Med fördel kan en kartläggning av handläggningsprocessen göras för att därefter se behoven av rutiner inom respektive steg.

7.2 Rättssäkerhet och systematisk uppföljning inom biståndshandläggningen

7.2.1 Iakttagelser

Under gruppintervju och intervju med myndighetschef framkommer att totalt fyra biståndshandläggare arbetar i Aneby kommun. Två av handläggarna arbetar med äldreomsorgsärenden, övriga två arbetar med handläggning inom funktionshinderområdet. En av de fyra handläggarna arbetar till viss del som teamledare. Handläggarna förmedlar att de hanterar ungefär 250 ärenden inom äldreomsorg (inklusive larm och matdistribution). Handläggarna har geografisk uppdelning av ärenden. Om någon av handläggarna har en hög ärendeinströmning sker en omfördelning av nyinkomna ärenden inom gruppen vid behov.

Under intervjuerna framkommer att kommunen under hösten bytt verksamhetssystem för handläggning av ärenden. Det nya systemet är uppbyggt efter IBIC. Myndighetschefen för fram att handläggningen sedan tidigare också skett utifrån IBIC vilket får till följd att metoden redan praktiseras men att det nya systemet är uppbyggt på ett annat sätt vilket innebär att verksamheten är mitt inne i en stor förändring av handläggningsarbetet. Under gruppintervjun framkommer att handläggarna ser att de under en tid framöver kommer behöva avsätta mycket tid för diskussioner kring enhetlighet i handläggningen då det nya verksamhetssystemet har en annan struktur än tidigare vilket gör att moment inom handläggningen kommer behöva förändras. De för också fram att vidareutbildning inom IBIC kan komma att behövas för gruppen. Under intervjuerna framkommer att en stor förändring i det nya systemet är att handläggarna inom insatsen hemtjänst kommer bedöma behov och omfattning utifrån behovsnivåer vilket kommer rendera i beslut där brukarens behov framkommer mer allmänt och att ett visst antal timmar beviljas men att detaljinnehållet i insatserna kommer fördelas av hemtjänstutförarna i verkställighetsmodulen och att detta kommer få till följd att även utförarna kommer behöva ha insyn i riktlinjerna. I det tidigare verksamhetssystemet har handläggarna gjort arbetsplaner där fördelningen av till exempel morgonhjälp, dusch och måltider framgått. Detta kommer i det nya verksamhetssystemet helt skötas av utförarna. Socialchef och myndighetschef förmedlar att syftet med ovanstående förändring är att tydligare utgå från den enskildes behov, i enlighet med IBIC, i biståndsbedömningen, det vill säga vad som ska uppnås och att verkställigheten får ett tydligare ansvar för hur den specifika insatsen utförs.

Under intervjuerna framkommer att brukarnas genomförandeplaner hittills skrivits på papper av utförarna och att rutinen är att genomförandeplanerna efter upprättande ska skickas in till handläggarna. Under gruppintervjun framkommer att genomförandeplanerna sällan skickas in.

En stor fördel med det nya verksamhetssystemet är att genomförandeplaner på sikt kommer kunna upprättas i systemet vilket får till följd att handläggarna kommer kunna se samtliga planer direkt när de är upprättade.

Uppgifter har lämnats till granskare gällande statistik för antalet överklagningar av beslut om bistånd inom äldreomsorg. Den information som inkommit till granskare är att två överklagningar inkommit de senaste tre åren och att kommunen fått rätt i båda fallen. Under samtliga intervjuer framkommer att avslagen inom biståndsbedömningen för äldre anses vara få till antalet. Handläggarna beskriver att de när de träffar brukarna för en dialog med individen om deras ansökan, deras behov och vilka insatser som de kommer kunna beviljas. Handläggarna beskriver att de frågar brukaren om hen vill ha ett skriftligt avslag och att det endast skrivs om brukaren önskar få ett avslag. Under intervju med myndighetschef framkommer att de inom enheten fört diskussioner kring varför de har så få avslag och överklagningar. Myndighetschefen för fram att handläggarna beskriver insatserna och vägleder brukaren till passande insatser utifrån brukarens behov i stället för att ta emot en ansökan om en insats som inte passar mot brukarens behov och göra ett avslag eller delavslag. Hon förklarar att om en brukare med mindre behov av stöd gör en förfrågan om ett särskilt boende för att hen inte vet vilka behov som går att få tillgodosedda via hemtjänst inte direkt får ett avslag på boende utan att handläggarna i dessa fall i stället informerar om andra insatser. Under intervju med socialchef framkommer att det finns en medvetenhet om att det är få överklagningar inom området äldreomsorg och att detta är ett område som eventuellt behöver tittas närmare på eftersom det skulle kunna bero på att handläggarna är duktiga på att motivera och informera brukarna att ta emot passande insatser alternativt att besluten är för generösa.

Socialchefen förmedlar att volymerna inom särskilt boende ökade under 2018 vilket under en period ledde till platsbrist. Under gruppintervjun framkommer att verkställighet av beslut inom särskilt boende de två senaste åren alltid kunnat ske inom tre månader från beslut då trycket på platser minskat.

Under intervjun med myndighetschef framkommer att hemtjänstbesluten inte är tidsbegränsade utan att uppföljning sker om behovet förändras alternativt en gång per år. Myndighetschefen för också fram att beslut om särskilt boende inte följs upp årligen utan att detta är ett utvecklingsområde. Under gruppintervjun framkommer att uppföljning av nya beslut ska ske efter

tre månader inom hemtjänst och därefter en gång per år men att detta sällan kan genomföras då vissa beslut självprioriterar sig då det sker ständiga ändringar av behovet.

Under gruppintervjun framkommer att handläggarna har extern metodhandledning/juridisk handledning en gång per månad via teams. Däremellan kan handläggarna kontakta handledaren via telefon om behov finns. Det framkommer att handläggarna tidigare via kommunförbundet "Kommunal utveckling" deltog i en kollegiegranskningsaktivitet med andra kommuner där respektive kommun tog med oidentifierade ärenden som kollegiegranskades. Detta är dock inte aktivt i dag och någon intern kollegiegranskning finns inte. Socialchef och myndighetschef förmedlar att handläggarna dock deltar i ett länsövergripande projekt via Kommunal utveckling som syftar till ett lärande avseende "jämlig biståndsbedömning". Alla handläggare får fyra fallbeskrivningar/termin som sedan biståndsbedöms fiktivt. Detta utmynnar sedan i en sammanställning som kommer alla handläggare till del. Handläggarna för fram att de har tillgång till rättsdatabasen Info-soc där de kan titta på rättspraxis inom området. Under intervjun med myndighetschefen framkommer att en viss form av ärendedragning sker på teammöten där myndighetschef deltar men att det även tas upp andra typer av frågor där. Hon för även fram att teamledaren stöttar övriga handläggare i det dagliga arbetet. Under gruppintervjun framkommer att handläggarna inte anser sig ha någon regelrätt ärendedragning eftersom teammötena inte har fokus på ärendedragning. Handläggarna uppger dock att de jobbar tätt och att de på daglig basis diskuterar ärenden och bedömningar med varandra för att i så stor utsträckning som möjligt skapa enhetlighet i handläggningen.

Myndighetschef framför att handläggarna har tillgång till en sakkunnig jurist via ett samarbete över länet. Handläggarna kan vända sig till juristen för att få hjälp och stöd i myndighetsutövningen.

Under intervju med myndighetschef framkommer att antalet beviljade timmar inom hemtjänst har minskat men att kostnaderna fortfarande är höga vad gäller utförandet av insatserna i jämförelse med jämförbara kommuner enligt statistiken i Kolada. Hon förklarar att antalet nya ärenden, antalet avslutade ärenden och ökad/minskad tid i olika insatser följs upp månadsvis. Ur tidsmätningssystemet Phoniro tas statistik fram månadsvis på beviljad, planerad och utförd tid inom hemtjänst och att glappet mellan beviljad och utförd tid har minskat. Utförarna ersätts för beviljad tid. LOV finns inom hemtjänst men i dagsläget finns inga privata utförare vilket får till följd att all hemtjänst utförs av kommunens egen regi. Eftersom det inte finns några externa utförare

görs inte några verksamhetsuppföljningar från beställarsidan. I intervju med socialchef bekräftas att de beviljade timmarna inom hemtjänsten har minskat och att en förhoppning är att detta delvis beror på att satsningar inom preventivt arbete har gjorts.

Under intervjuerna framkommer att delegationen på omfattande hemtjänstinsatser har lyfts från handläggarna och i stället lagts på myndighetschef (över 120 timmar/mån) och på sociala utskottet (över 150 tim/månad). I riktlinjerna framkommer att vid omfattande insatser av hemtjänst där skälig levnadsnivå inte kan garanteras ska den enskilde informeras om möjligheten att söka särskilt boende. I de fall det är mer lämpligt och mindre kostsamt att bevilja särskilt boende i stället för omfattande hemtjänstinsatser i det egna boendet kommer så ske med hänvisning till rättspraxis i två Kammarrättsdomar¹.

Enligt uppgift från socialchef och myndighetschef genomförs regelbundet brukarundersökningar i verksamheten. Brukarundersökningarna analyseras av ansvarig enhetschef i enlighet med upprättad rutin och presenteras på Sociala utskottet. Vidare publiceras resultatet på kommunens hemsida.

7.2.2 Kommentarer

Biståndshandläggarna har regelbundet extern metodhandledning samt tillgång till rättsdatabas. Via samarbeten med andra kommuner inom länet finns tillgång till kollegiegranskningsnätverk och sakkunnig jurist. En viss form av ärendedragning sker på teammöten med chef och i övrigt finns teamledare som kan stötta i det dagliga arbetet samtidigt som handläggarna jobbar tätt och drar ärenden med varandra när behov uppstår. Vår bedömning är att dessa aktiviteter bidrar till att säkerställa en rättssäker och enhetlig biståndsbedömning. För att ytterligare stärka rättssäkerheten är dock **vår rekommendation** att det skapas en rutin för vilka ärenden som alltid bör tas i ärendedragning, till exempel ansökningar om särskilt boende, omfattande hemtjänstärenden och ärenden där brukarna har komplex problematik. Att kontinuerligt diskutera ärenden med sina kollegor ökar förutsättningar för enhetlighet i handläggningen men det behöver ändå vid sidan om de diskussioner som sker ad hoc finnas en förutbestämd struktur kring ärendedragningar för att rättssäkerheten ska kunna säkerställas. **Vår rekommendation** är också att någon form av intern kollegiegranskning införs, till exempel att var femte utredning som skrivs ska läsas igenom av en kollega.

¹ Kammarrätten i Jönköping 2011-12-21, mål nr 2533–11 och Kammarrätten i Sundsvall 2002-09-24, mål nr 933-02.

Aneby har under hösten bytt verksamhetssystem och det nya systemet är uppbyggt på ett annat sätt vilket medför att handläggningsarbetet delvis kommer behöva förändras. För att säkerställa att handläggningen i det nya verksamhetssystemet blir rättssäker och enhetlig är det av stor vikt att i den kartläggning av handläggningsprocessen som föreslås ovan genomförs.

Det framkommer under samtliga intervjuer att det skrivs få avslag inom biståndshandläggning för äldre. Det framkommer både från handläggare och chefer att handläggarna är duktiga på att motivera och informera brukarna om att ta emot passande insatser. Att föra dialoger med brukarna och jobba för att få fram tydlig information om brukarnas behov är en del av metoden inom IBIC. När handläggarna jobbar med att motivera brukarna att ta emot passande insatser behöver det finnas en medvetenhet om och en uppmärksamhet på att brukaren alltid har rätt att få sin ansökan prövad. Vid denna typ av dialogbaserat arbetssätt finns det risk att brukarens ansökan resoneras bort och det kan vara säkrare att pröva ansökan och göra ett avslag. Det har i Aneby kommun endast inkommit två överklagningar av beslut om bistånd inom äldreomsorg de senaste tre åren. Vår bedömning är att det är ovanligt med en så liten andel överklagningar och att detta eventuellt kan förklaras av det dialogbaserade arbetssättet. **Vår rekommendation** är därför att det i den ovan föreslagna kartläggningen av handläggningsprocessen görs en utvärderande analys med fokus på att det skrivs få avslag. Kartläggningen kan med fördel kombineras med att en målgruppsanalys görs. Med målgruppsanalys menas att samtliga ärenden tittas igenom och att behov, ålder, kön, insatser med mera går igenom efter en strukturerad mall och att en analys av materialet genomförs på gruppnivå. Målgruppsanalysen kan sedan användas som en grund för planering av resurser både inom myndighet och utförarsidan. Förhoppningsvis kan detta även hjälpa till i arbetet att förstå varför kostnaderna inom utförarsidan är högre än jämföra kommuner.

Under intervjuerna framkommer att alla beslut inte följs upp årligen. Det framkommer också att genomförandeplaner inte sänds in till biståndshandläggarna trots att det detta är en rutin. I det nya verksamhetssystemet kommer utförarna få större ansvar inom detaljplaneringen av insatser inom hemtjänsten. Någon verksamhetsuppföljning av utförarna sker inte idag eftersom all verksamhet sker i egen regi.

Vår bedömning är att det idag finns utvecklingspotential inom uppföljning både på individnivå och gruppnivå och att denna behöver systematiseras. **Vår rekommendation** är att uppföljning tas med

i kartläggningen av handläggningsprocessen och att det skapas rutiner för tillvägagångssätt både kring individuppföljning och verksamhetsuppföljning. **Vår rekommendation** är också att utförarverksamheterna tas med i målgruppsanalysens materialinsamling med fokus vilka behov brukarna får tillgodosedda i och med utförandet av insatser.

I det nya verksamhetssystemet finns förutsättningar att genomförandeplaner läggs in digitalt. **Vår rekommendation** är att en rutin att samtliga genomförandeplaner ska läggas in i systemet upprättas samt att rutinen förankras inom utförarsidan.

7.3 Förebyggande verksamhet i samverkan med biståndshandläggning

7.3.1 Iakttagelser

Under intervjuerna framkommer att Aneby kommun har ett flertal icke-biståndsbedömda insatser av förebyggande karaktär samtidigt som civilsamhället är aktivt inom flera områden.

Myndighetschefen berättar att det inom utförarverksamheten finns ett anhörigstöd med anhörigkonsulent, demenssjuksköterska och demensteam. Handläggarna berättar att de ibland blir inbjudna till hembesök tillsammans med demenssjuksköterskan för att informera om insatser i ett tidigt skede till personer som diagnostiseras med demens. Myndighetschefen berättar att Aneby kommun har en öppen verksamhet i Gula villan för äldre med schemalagda aktiviteter på för- eller eftermiddagar som drivs på uppdrag av Studieförbundet vuxenskolan. Det framkommer också att några äldre på eget initiativ lånar nycklar till Gula villan för att där kunna träffas och anordna sociala aktiviteter under tider den inte nyttjas av Studieförbundet vuxenskolan. Under flera av intervjuerna framkommer att det under pandemin av civilsamhället skapats grupper som hjälpt personer i riskgrupper att handla mat.

Under intervjuerna framkommer att Aneby kommun också erbjuder ett flertal biståndsbedömda insatser av förebyggande och avlastande karaktär, till exempel dagverksamhet för personer med demens, avlösning (första 8 timmarna/mån är kostnadsfria) samt växelvård.

I riktlinjerna står att de i socialtjänstens uppgifter hör att på olika sätt försöka motivera den enskilde att ta emot hjälp eller en insats. Insatsen ska anpassas till den enskildes aktuella förutsättningar och behov. Det framkommer även att biståndshandläggaren har en informationsskyldighet gentemot den enskilde och den enskildes anhöriga, även om personen inte är motiverad att ta emot stöd.

7.3.2 Kommentarer

Aneby kommun har både biståndsbedömda och icke-biståndsbedömda insatser med förebyggande syfte. Även civilsamhället är aktivt till viss del i det förebyggande arbetet. I kommunens riktlinjer framkommer att biståndshandläggarna ska arbeta för att motivera den enskilde att ta emot hjälp samt att de har en informationsskyldighet.

Vår bedömning är att Aneby kommun har förebyggande verksamhet i samverkan med biståndshandläggning i tillräcklig omfattning.

7.4 Rapportering till ansvarigt utskott och kommunstyrelsen

7.4.1 Iakttagelser

Under intervju med myndighetschef framkommer att delegationslistor på alla beslut som fattats på delegation går vidare till utskottet. Domar går som informationsärenden till utskottet. Ledamöterna kan läsa domarna i sin helhet. Tjänstemännen kan komma till utskottet vid behov. Myndighetschefen för även fram att utskott och kommunstyrelsen får en viss insyn i biståndshandläggningen eftersom riktlinjerna revideras årligen och då går upp i båda instanserna.

Under intervju med handläggare och med myndighetschef framkommer att viss delegation har lyft till utskottsnivå (hemtjänst över 150 timmar/mån) vilket får till följd att dessa ärenden når politikerna i utskottet.

Under intervju med socialchef framkommer att beviljad tid (totalt antal beviljade timmar) inom hemtjänsten, antal lediga lägenheter på särskilt boende, korttids och rehab rapporteras månadsvis till utskottet. Månadsrapporter skrivs varje månad (förutom april och augusti då tertialrapporter skrivs). I månadsrapporterna sker inte bara en ekonomisk redovisning utan respektive avdelning skriver även kommentarer kring medarbetarperspektivet och insatskvalitet. Socialchef sammanställer en avdelningsrapport som går via utskottet och vidare till kommunstyrelsen. Vid budgetavvikelse ställs krav på att handlingsplaner skapas. En gång per år kommer respektive enhetschef till utskottet för att berätta om sin verksamhet. Verksamhetsbesök genomförs i de olika verksamheterna men pandemin har gjort att detta inte har genomförts under 2020 och 2021. Socialchefen för även fram att det eftersom kommunen är så pass liten får till följd att det är korta beslutsvägar och att detta främjar en bra dialog mellan politiker och tjänstemän.

7.4.2 Kommentarer

Vår bedömning är att rapporteringen till sociala utskottet och till kommunstyrelsen är tillfredsställande.

8 Svar på revisionsfrågorna

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att Aneby kommun inte fullt ut bedriver biståndshandläggning inom äldreomsorgen på ett ändamålsenligt sätt och att utvecklingspotential finns.

Finns tydliga riktlinjer och rutiner för handläggningen?	Delvis. Vår sammantagna bedömning är att riktlinjer finns men att rutiner saknas i tillräcklig utsträckning.
Hur många beslut har överklagats och i vilken omfattning har kommunens beslut vunnit laga kraft i domstol?	Två beslut har överklagats under 2019–2021 och i båda fallen har kommunen fått rätt. Att endast två beslut har överklagats på tre år beror sannolikt på att få avslag görs.
Hur säkerställs rättssäkerhet och enhetlighet i handläggningen?	Inte helt tillfredsställande Vår bedömning är att aktiviteter som metodhandledning, tillgång till rättsdatabas och sakkunnig jurist, med mera bidrar till att säkerställa en rättssäker och enhetlig biståndsbedömning. Att kontinuerligt diskutera ärenden med sina kollegor ökar förutsättningar för enhetlighet i handläggningen men det behöver ändå vid sidan om de diskussioner som sker ad hoc finnas en förutbestämd struktur kring ärendedragningar för att rättssäkerheten ska kunna säkerställas.
Finns förebyggande verksamhet i samverkan med biståndshandläggning?	Ja Aneby kommun har både biståndsbedömda och icke-biståndsbedömda insatser med förebyggande syfte. Även civilsamhället är aktivt till viss del i det förebyggande arbetet. I kommunens riktlinjer

	framkommer att biståndshandläggarna ska arbeta för att motivera den enskilde att ta emot hjälp samt att de har en informationsskyldighet.
Sker en systematisk uppföljning och kontroll av handläggningen och är den ändamålsenlig? Vidtas åtgärder vid eventuella brister?	Delvis Vår bedömning är att det idag finns utvecklingspotential inom uppföljning både på individnivå och gruppnivå och att denna behöver systematiseras.
Hur sker rapportering i ansvarigt utskott och/eller kommunstyrelsen?	På ett tillfredsställande sätt.

Dag som ovan,

Camilla Karlsson
Certifierad kommunal revisor

Anna Werner
Socionom