

Stf justitieombudsmannen  
Lilian Wiklund

## **Inspektion av Socialnämnden i Falu kommun den 29 och 30 november 2017**

---

Inspektionen genomfördes, på uppdrag av stf JO Lilian Wiklund, av hovrättsassessorn Charlotte Svanström (även protokollförare), som biträdades av hovrättsassessorerna Caroline Hellström och Sandra Lundgren.

### **Inledande möte**

Inspektionen inleddes efter lunch den 29 november 2017 med ett kort inledande möte med metodhandledaren och tf enhetschefen Ninni Törnqvist Puls.

Charlotte Svanström redogjorde kortfattat för JO:s verksamhet och förklarade att inspektionen ingår som en del i en undersökning av handläggningen av ärenden enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Granskningen är inriktad på frågan om handläggningstider (se JO:s ärende med dnr 7477-2017).

Ninni Törnqvist Puls uppgav i huvudsak följande:

Det är för närvarande sju handläggare som arbetar med ärenden enligt LSS. Förvaltningen använder ärendehanteringssystemet Treserva. Delegationsordningen har nyligen ändrats. Beslut om personlig assistans upp till 40 timmar per vecka fattas av metodhandledare/enhetschef medan beslut om personlig assistans som uppgår till mer än 40 timmar per vecka fattas av sociala utskottet. Ninni Törnqvist Puls överlämnar gällande delegationsordning.

Det finns inte någon skriftlig rutin för handläggningen av LSS-ärenden. När en ansökan om insats enligt LSS kommer in sker en aktualisering i Treserva. Om ansökan behöver kompletteras i något avseende skickas en begäran om det till sökanden. När begärda handlingar har kommit in avslutas aktualiseringen och ärendet fördelas på en handläggare. Då sker en ny aktualisering i Treserva och en utredning inleds. Det är varje handläggares ansvar att följa upp och kontrollera att ärendet handläggs skyndsamt. Handläggarna har en whiteboardtavla på sitt rum där det framgår vilka LSS-ärenden som är pågående och där handläggningen kan följas.

## Granskningen

Vid inspektionen granskades ett 70-tal akter. De akter som granskades var

- ärenden där det under 2017 har fattats beslut (bifall eller avslag) om personlig assistans enligt 9 § 2 LSS,
- ärenden där det under 2017 har fattats beslut (bifall eller avslag) om ledsagarservice enligt 9 § 3 LSS och
- ärenden där förvaltningsrätten/kammarrätten under perioden 1 januari – 30 juni 2017 har meddelat en dom i fråga om rätt till insats enligt LSS.

## Iakttagelser under inspektionen

Vid granskningen av de aktuella akterna gjorde JO:s medarbetare bl.a. följande iakttagelser:

I ett ärende som gällde A.H. (född 2001) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 21 oktober 2016. Ett mottagningsbrev med begäran om komplettering av ansökan skickades till den enskilde den 24 oktober 2016. Den 27 oktober 2016 kom den enskilde in med ett läkarintyg. Den 4 april 2017 begärde förvaltningen att ansökan skulle kompletteras med bl.a. ett ADL-utlåtande. Beslut i ärendet fattades den 23 augusti 2017.

I ett ärende som gällde L.H.R. (född 2000) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 24 februari 2016. Den 10 maj 2016 skickade förvaltningen ett mottagningsbrev till vårdnadshavarna och meddelade samtidigt att ansökan i vissa avseenden behövde kompletteras. Den 20 maj 2016 tog en assistansanordnare kontakt med förvaltningen och fick besked om att handläggningen av ärendet inte hade påbörjats. Det kom även fram att den adress som mottagningsbrevet hade skickats till inte var aktuell. Ett nytt brev skickades till rätt adress samma dag. Den 1 juni 2016 kom vissa handlingar in till förvaltningen. Den 28 oktober 2016 kontaktade L.H.R:s far förvaltningen och ställde frågor om handläggningstiden. Han fick besked om att ett hembesök skulle bokas in. Beslut med anledning av L.H.R:s ansökan fattades den 7 februari 2017.

I ett ärende som gällde M.T. (född 1973) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 5 juli 2016. Den 14 februari 2017 tog förvaltningen kontakt med M.T:s make för att boka in ett möte med anledning av M.T:s ansökan. Ett utredningssamtal hölls med M.T. den 8 mars 2017. Utredaren avslutade utredningsarbetet den 28 mars 2017 och utredningen kommunicerades med M.T. Beslut i ärendet fattades den 31 maj 2017.

I ett ärende som gällde A.D. (född 1991) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 2 juni 2016. Den 23 juni 2016 skickade förvaltningen ett mottagningsbrev till A.D:s ombud med begäran om att ansökan skulle kompletteras med ett ADL-utlåtande. I augusti 2016 kontaktade

A.D:s mor förvaltningen och frågade hur långt handläggningen av ärendet hade kommit. Hon fick beskedet att ärendet inte hade fördelats till en handläggare. Den 29 augusti 2016 kom A.D. in med ett ADL-utlåtande. Den 6 februari 2017 kontaktade A.D:s mor åter förvaltningen för att höra hur långt utredningen hade kommit. Hon fick beskedet att A.D:s ärende ”låg på tur”. Den 20 februari 2017 gjordes ett hembesök. Vid hembesöket återkallade A.D. sin ansökan om personlig assistans och ansökte i stället om insatsen boendestöd.

I ett ärende som gällde A.A. (född 1991) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 14 juli 2016. Den 19 juli 2016 skickade förvaltningen ett mottagningsbrev till A.A:s ombud. Den 17 februari 2017 kontaktade ombudet förvaltningen och frågade om utredningen. En handläggare meddelade att förvaltningen ännu inte hade påbörjat utredningen. Den 14 mars 2017 gjordes ett hembesök. En kompletterande ansökan kom in till förvaltningen den 20 mars 2017. I april 2017 gjordes ytterligare ett hembesök. Beslut i ärendet fattades den 15 maj 2017.

I ett ärende som gällde A.B. (född 1987) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 20 juli 2016. Dagen efter skickade förvaltningen ett mottagningsbrev till A.B:s gode man och meddelade att ansökan behövde kompletteras med ett ADL-utlåtande. Den 20 februari 2017 kontaktade A.B:s gode man förvaltningen. Hon fick beskedet att förvaltningen inte hade hunnit med att handlägga ärendet. Handläggaren meddelade också att det saknades ett ADL-utlåtande i ärendet. Förvaltningen skickade därefter ett brev till den gode mannen med begäran om komplettering senast den 30 april 2017. Beslut i ärendet fattades den 4 maj 2017.

### **Avslutande möte**

Inspektionen avslutades den 30 november 2017 med ett möte. Från förvaltningens sida deltog Ninni Törnqvist Puls.

Charlotte Svanström förklarade att det enbart är en justitieombudsman som kan göra uttalanden i olika frågor med anledning av vad som har noterats under inspektionen. Den information som lämnas vid mötet får därför inte uppfattas som någon kritik från JO:s sida. Genomgången vid mötet ska endast ses som en upplysning om vilken information som vidarebefordras till stf JO Lilian Wiklund.

De iakttagelser som hade gjorts under inspektionen redovisades.

Ninni Törnqvist Puls uppgav bl.a. följande:

De har legat efter med handläggningen av ansökningar om personlig assistans och vissa ärenden har därför haft långa handläggningstider. Det har bl.a. berott på hög personalomsättning. Sedan augusti 2017 är de dock i fas. Handläggningen av ett ärende ska ske skyndsamt. När det gäller personlig assistans är målsättningen att handläggningstiden ska uppgå till maximalt fyra

månader. När det gäller andra insatser, som inte behöver föredras i utskottet, ska handläggningstiden uppgå till maximalt tre månader. De har sedan årsskiftet genomfört en tredje omorganisation. Arbetet är numera insatsindelad vilket betyder att handläggarna är specialiserade på en viss typ av insats.

Vid protokollet

Charlotte Svanström

Protokollet uppvisat den 24/1 -18

Carl-Gustaf Tryblom  
byråchef

---

Jag har tagit del av protokollet. Inspektionen ingår som en del i en pågående undersökning av handläggningen av ärenden enligt LSS med inriktning på handläggningstider. De samlade iakttagelserna och mina uttalanden kommer att redovisas i JO:s ärende med dnr 7477-2017. Jag gör därför inte här något särskilt uttalande med anledning av iakttagelserna vid inspektionen.

Ärendet avslutas.

En kopia av protokollet tillförs ärendet med dnr 7477-2017.

2018-01-24

Lilian Wiklund