Stf justitieombudsmannen
Lilian Wiklund

## Inspektion av Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun den 19 december 2017

Inspektionen genomfördes, på uppdrag av stf JO Lilian Wiklund, av byråchefen Carl-Gustaf Tryblom, som biträddes av hovrättsassessorerna Charlotte Svanström och Sandra Lundgren (protokollförare) samt sekreteraren Peter Karlén.

### Inledande möte

Inspektionen inleddes med ett kort möte med verksamhetschefen AA, enhetscheferna BB och CC samt handläggaren DD.

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).

AA, BB, CC och DD redogjorde för verksamheten och handläggningen av LSS-ärendena samt uppgav i huvudsak följande:

EE är sedan februari 2017 enhetschef med ansvar för LSS-ärendena. Förvaltningen har för närvarande fjorton LSS-handläggare, varav fem som arbetar med personlig assistans. LSS-handläggarna har rätt att fatta beslut om personlig assistans upp till 99,9 timmar per vecka. Beslut om personlig assistans som uppgår till mer än 99,9 timmar per vecka fattas av en enhetschef. Vård- och omsorgsnämnden fattar inga individbeslut.

Det finns inte någon skriftlig rutin för handläggningen av LSS-ärendena. Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att ta fram en sådan rutin.

Förvaltningen använder ärendehanteringssystemet Treserva. När en ansökan kommer in till förvaltningen skapas en aktualisering i Treserva. I aktualiseringen dokumenteras vidtagna åtgärder. När en utredning inleds förs aktualiseringen över till den enskildes journal.

Handläggningstiden för LSS-ärenden är sällan kortare än sex månader. Förvaltningen hade tidigare en riktlinje om att handläggningstiden inte skulle överstiga tre månader. Det kan ta lång tid att få in nödvändiga underlag i ärendena.

Under 2017 skedde en omorganisation av förvaltningens verksamhet. En handläggare ska nu kunna hantera alla ärenden. Om den enskilde har behov av flera olika insatser så är det en och samma handläggare som ansvarar för dessa. Det underlättar för den enskilde att bara behöva ha kontakt med en handläggare vid myndigheten.

## Granskningen

Vid inspektionen granskades cirka 55 akter. De akter som granskades var ärenden där det under perioden januari – november 2017 har fattats beslut (bifall eller avslag) om personlig assistans enligt 9 § 2 LSS.

Vid granskningen kom bl.a. följande fram:

I ett ärende som gällde FF (född 2003) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 21 juli 2016. Den 17 augusti 2016 skickade förvaltningen ett brev till FF med en begäran om komplettering av ansökan. Den 26 oktober 2016 skickade förvaltningen ett brev till FF:s vårdnadshavare med en blankett för samtycke till att kontakta skolan. Samtycke lämnades den 8 november 2016. Den 27 januari 2017 skickade handläggaren en begäran om information till skolan. Skolan kom in med ett svar den 13 februari 2017. Beslut fattades i ärendet den 22 mars 2017.

I ett ärende som gällde GG (född 1968) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 14 september 2016. Handläggaren gjorde ett hembesök den 14 december 2016. Den 28 mars 2017 ringde handläggaren till GG:s syster för att höra om funktionsbedömningen var klar. En funktionsbedömning kom in till förvaltningen den 7 april 2017. Den 18 april 2017 fattades beslut i ärendet.

I ett ärende som gällde HH (född 1954) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 13 juli 2016. En funktionsbedömning kom in den 17 oktober 2016. Ett hembesök gjordes den 13 januari 2017. Beslut fattades i ärendet den 26 januari 2017.

I ett ärende som gällde JJ (född 1952) kom en ansökan om personlig assistans och ledsagarservice in till förvaltningen den 13 oktober 2016. Den 25 oktober 2016 kontaktade förvaltningen JJ och inledde en utredning. Den 12 januari 2017 informerades JJ om ett handläggarbyte. Samma dag kom en rehabiliteringsbedömning in till förvaltningen. Den 24 april 2017 gjordes ett hembesök. Beslut i ärendet fattades den 15 maj 2017.

I ett ärende som gällde KK (född 1996) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 24 november 2016. Den 13 februari 2017 ringde KK

och frågade om handläggningen. Den 3 april 2017 bokade förvaltningen in ett hembesök hos KK Hembesöket gjordes den 19 april 2017. Beslut i ärendet fattades den 8 juni 2017.

I ett ärende som gällde LL (född 1997) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 30 september 2016. Förvaltningen begärde i början av oktober 2016 att sökanden skulle komma in med en funktionsbedömning. Den 13 januari 2017 kom funktionsbedömningen in. LL ansökte den 21 februari 2017 om daglig verksamhet. Den 11 april gjordes ett hembesök. I april 2017 fattades beslut om daglig verksamhet och om ledsagarservice. I augusti 2017 följdes besluten om ledsagarservice och daglig verksamhet upp. Den 13 november 2017 fattades beslut i ärendet om personlig assistans. I utredningen antecknades att det inte hade hållits något utredningssamtal utifrån ansökan om personlig assistans eftersom det var tydligt att LL helt saknade grundläggande hjälpbehov. Vidare angavs att LL:s mor vid utredningssamtal inför beslut om daglig verksamhet och ledsagarservice hade uppgett att LL inte ville återta sin ansökan om personlig assistans.

I ett ärende som gällde MM (född 2009) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 14 juni 2016. Förvaltningen begärde att sökanden skulle komma in med vissa intyg senast den 20 september 2016. MM kom in med kompletterande intyg. Den 28 september 2016 gjordes ett hembesök. Förvaltningen skickade den 4 oktober 2016 ett mejl till skolan för att få viss information angående MM. Den 10 oktober 2016 ringde en handläggare till skolan och lämnade ett meddelande på en telefonsvarare. Därefter ringde handläggaren till skolan den 13 januari 2017 utan att få något svar. Den 24 januari 2017 fick förvaltningen kontakt med en kurator på skolan och dagen efter mejlade förvaltningen till rektorn på skolan. Den 1 februari 2017 inkom begärd information från skolan. Beslut i ärendet fattades den 1 mars 2017.

I ett ärende som gällde NN (född 1952) kom en ansökan om personlig assistans in till förvaltningen den 25 februari 2016. Ett läkarintyg kom in till förvaltningen i början av mars och den 7 april 2016 gjordes ett hembesök. Den 9 juni 2016 fick förvaltningen information från Försäkringskassan om att NN inte hade beviljats assistansersättning. NN meddelade den 15 juli 2016 att hon ville komma in med ytterligare underlag och att hon ville att utredningen skulle vila. NN:s ombud hörde av sig den 7 november 2016 och ville att utredningen skulle återupptas. Beslut i ärendet fattades den 26 januari 2017.

I ett ärende som gällde OO (född 1989) kom en ansökan om ”permanent utökning av personlig assistans” in till förvaltningen den 24 oktober 2016. Ett beslut om att avslå ansökan fattades den 25 juli 2017. Under handläggningen försökte förvaltningen vid upprepade tillfällen, den 28 mars 2017, den 7 april 2017 och den 20 juli 2017, få in ett kompletterande underlag för att kunna pröva ansökningen.

I ett ärende som gällde PP (född 1951) kom en ansökan om utvidgad personlig assistans in till förvaltningen den 8 juli 2016. Ett beslut i ärendet fattades den 22 februari 2017. I beslutet fick PP delvis bifall till sin ansökan. Under sommaren 2016 bestämdes att ett hembesök skulle göras tillsammans med Försäkringskassan. Ett hembesök ägde rum den 11 januari 2017. Utredningsåtgärderna fram till hembesöket var begränsade. Vid hembesöket i januari deltog PP:s assistent, PP:s ombud (advokatbyrå) och två LSS-handläggare.

I ett ärende som gällde QQ (född 1983) gjordes en ansökan om personlig assistans i samband med ett hembesök den 24 februari 2017. Ett beslut om att avslå ansökan fattades den 5 oktober 2017. I samband med att ansökan gjordes åtog sig QQ:s ombud att ge in en utredning rörande QQ:s behov. En sådan utredning kom in den 16 maj 2017 men den rörde en annan person. Ombudet uppmärksammades på saken. Ombudet erinrades på nytt om saken den 23 augusti 2017. Underlaget kom kort därefter in till förvaltningen.

## Avslutande möte

Inspektionen avslutades med ett möte. Från förvaltningens sida deltog AA och CC.

Carl-Gustaf Tryblom förklarade att det enbart är justitieombudsmannen 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.

Charlotte Svanström redogjorde översiktligt för de iakttagelser som hade gjorts vid inspektionen och uppgav att det i vissa ärenden fanns perioder där det inte hade vidtagits några handläggningsåtgärder.

AA och CC uppgav i huvudsak följande:

Förvaltningen har som mål att handläggningstiden i ett ärende om personlig assistans inte ska vara längre än tre till fyra månader. Det går att lägga in bevakningar i Treserva, men det finns inget automatiserat bevakningssystem. Varje handläggare bevakar sina ärenden. Handläggarna ska ta upp eventuella handläggningsproblem med EE. EE har också arbetat med att ta fram en rutin för ärendehanteringen när en handläggare slutar, så att inga ärenden ska glömmas bort.

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat att det senast under år 2018 ska genomföras uppföljningar av alla beslut om insatser enligt socialtjänstlagen (2001:453) och LSS.

Förvaltningen har sedan hösten 2017 telefontjänsten ”LSS-direkt” dit allmänheten kan ringa för att bl.a. få svar på frågor om LSS.

Vid protokollet

Sandra Lundgren

Protokollet uppvisat den 6/3 2018

Carl-Gustaf Tryblom

---

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.

2018-03-06

Lilian Wiklund