

## **Kritik mot Omsorgsnämnden i Södertälje kommun för handläggningen av ett ärende rörande insatser enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS**

---

I en anmälan, som kom in till JO den 8 februari 2011, framförde AA, som är god man för BB, klagomål mot Myndigheten för personer med funktionsnedsättning i Södertälje kommun. Klagomålen gällde förvaltningens handläggning av ett ärende rörande insatser enligt LSS.

Hon uppgav bl.a. följande. I augusti 2009 hjälpte hon BB med att ansöka om insatser enligt LSS. Myndigheten gjorde en utredning och ett hembesök med ADL-terapeut den 21 september 2009. I februari 2010 kallades hon och BB till ett möte med handläggaren i ärendet. Vid mötet informerades hon om att BB:s ansökan inte skulle beviljas. Hon uppmanades därför att ta tillbaka BB:s ansökan vilket också skedde. Genom att ta tillbaka ansökan kunde BB, som hon uppfattade det, erhålla andra insatser. Hon förstod inte att BB hade rätt att få ett beslut som kunde överklagas. När hon förstod konsekvenserna av sitt handlande bad hon att förvaltningen skulle återuppta BB:s ansökan om personlig assistans enligt LSS och meddela ett beslut i ärendet. Då fick hon besked om att en ny ansökan måste göras.

### **Utredning**

Inledningsvis inhämtades vissa handlingar från förvaltningen. Därefter anmodades Omsorgsnämnden i Södertälje kommun att inkomma med utredning och yttrande över vad som hade framförts i anmälan till JO.

I remissvaret anförde nämnden bl.a. följande.

---

Myndigheten har som målsättning att slutföra den här typen av utredning inom tre månader. Om den enskilde under utredningens gång uppger att han eller hon vill återkalla sin ansökan och inte längre är intresserad av någon insats ska ärendet avslutas genom ett beslut. Beslutet måste vara formulerat så att det inte råder någon tvekan om att den enskildes önskemål har beaktats.

BB:s ansökan om personlig assistans enligt 9 § 2 LSS inkom till Myndigheten 2009-07-06. Därefter påbörjades en utredning som uppenbarligen aldrig fullföljdes utan den enskilde uppmanades att återta ansökan med motiveringen att det sannolikt skulle fattas ett avslagsbeslut. Den enskilde valde då att återta ansökan.

Senare ångrade den enskilde återtagandet och ville ha ett beslut. Då fick hon beskedet att hon ska lämna in en ny ansökan avseende insatsen personlig assistans enligt 9 § 2. En ansökan lämnades muntligt 2010-09-22, utredning inleddes 2010-12-29 och avslagsbeslut fattades 2011-04-11 (se bilaga 2 – här utelämnad; JO:s anmärkning).

När det gäller huruvida handläggare har uppmanat sökande att återta sin ansökan framkommer följande:

2009-08-06 kontaktar utredaren god man AA per telefon. Utredaren meddelar att utifrån de uppgifter som inkommit under besöket på Myndigheten 09-07-28 är bedömningen att BB inte har rätt till personlig assistans enligt 9 § 2 LSS. Utredaren frågar AA om hon med bakgrund av det faktum att det med stor sannolikhet kommer att bli ett avslag vill återta ansökan om personlig assistans och det vill AA. Detta är inte ett lämpligt förfaringsätt. Den enskilde har inte fått sådan information att han eller hon kan förstå utredningsprocessen och tillvarata sina intressen. Myndigheten kommer att upprätta en skriftlig rutin gällande återtagande av ansökningar för att detta inte skall uppstå igen.

När det gäller att den sökande tvingades att på nytt lämna in en ansökan om personlig assistans samt att hon ännu inte erhållit beslut.

Här har nämnden brustit i sin serviceskyldighet. Sektionsledaren CC borde inte ha begärt in en ny ansökan utan borde ha återupptagit den tidigare utredningen om personlig assistans.

Den nya ansökan om personlig assistans inkom 2010-09-22 och utredning inleddes 2010-12-29. 2011-03-09 skickas utredningen för kommunikering och beslut om avslag på insatsen fattas 2011-04-11 Se bilaga 2 (här utelämnad; JO:s anmärkning).

Det innebär att utredningsförfarandet tog närmare 7 månader vilket är oacceptabelt lång tid.

Myndigheten har under åren 2009 och 2010 haft hög arbetsbelastning. Trots det är det oacceptabelt att den enskilde drabbas av den här sortens felaktig handläggning.

#### **Vidtagna samt planerade åtgärder**

Myndigheten har förstärkts med handlägningsresurser, dels en tillsvidare tjänst under 2010 samt en tillsvidare tjänst under 2011. Dessutom två tjänster som tillfällig förstärkning under hösten 2010 med förlängning under 2011. Myndigheten följer kontinuerligt upp att handlägningsresurserna är tillräckliga i förhållande till uppdraget.

De senaste två åren har arbete pågått kontinuerligt med att utforma riktlinjer och rutiner till stöd i handlägningsarbetet. En kvalitetsutvecklare är anställd på Myndigheten och börjar i maj 2011. Det innebär ytterligare resurser att sammanställa och utveckla arbetet med att stärka rättssäkerheten.

Sedan januari 2011 arbetar Myndigheten också med att utveckla metodstöd två ggr i månaden med syfte att höja kompetens avseende handläggning och dokumentation.

Myndigheten har också genomgått två organisationsutvecklingar de senaste åren för att stärka brukarens rättssäkerhet.

Två utbildningsdagar där samtliga handläggare samt arbetsledning deltagit har arrangerats under 2010. Inriktningen har varit aktuell lagstiftning såväl LSS som socialtjänstlagen samt handläggning och dokumentation.

AA bereddes tillfälle att yttra sig över remissvaret.

#### **Bedömning**

En ansökan om insats enligt LSS ska alltid leda till ett beslut som, om beslutet går den enskilde emot, kan överklagas till en förvaltningsdomstol. Om den enskilde under utredningen av ärendet tar tillbaka ansökan ska förvaltningen givetvis avsluta

ärendet. Det finns inte något hinder mot att den som handlägger ett ärende om en insats informerar den enskilde om förutsättningarna för att en insats ska beviljas. Förvaltningen måste dock vara mycket försiktig under diskussionen med den enskilde så att han eller hon inte känner sig pressad att återta en ansökan eller att den enskilde får uppfattningen att saken redan är avgjord. Förvaltningen måste vinnlägga sig om att upplysa den enskilde om att han eller hon alltid har rätt att få ett beslut i saken och om möjligheten att få rätten till en insats prövad av domstol.

I det nu förevarande fallet upplyste handläggaren vid förvaltningen BB om att ansökan inte skulle beviljas och uppmanade henne att ta tillbaka den. Enligt anmälan fick BB inte information om att hon kunde få ett formellt avslagsbeslut och att hon hade rätt att överklaga beslutet. Som nämnden har medgett i sitt remissvar var det inte ett lämpligt förfaringssätt.

Myndighetens agerande har medfört att handläggningen av BB:s ärende dragit ut på tiden. Nämnden har i sitt remissvar anfört att handläggningstiden i det aktuella ärendet har kommit att bli oacceptabelt lång. Jag delar den uppfattningen. Enligt nämnden har organisatoriska och resurstilldelande åtgärder vidtagits för att förbättra handläggningsrutinerna kring inkomna ansökningar. Vidare ska en skriftlig rutin upprättas gällande handläggningen vid återtagande av ansökningar. Mot den bakgrunden anser jag mig kunna lämna saken.

Vad som i övrigt framkommit föranleder inte någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Med den kritik som har uttalats ovan avslutas ärendet.