

Justitieombudsmannen  
Stefan Holgersson**Kritik mot vård- och omsorgsförvaltningen i Trosa kommun för att bl.a. ha genomfört ett oanmält hembesök inom ramen för ett ärende om hemtjänst**

**Beslutet i korthet:** Socialnämnden hade beviljat en man med en skada i benet bistånd i form av hemtjänst för en viss period. Till följd av anonyma anmälningar till socialtjänsten om att mannen bl.a. hade setts köra bil och gå utan krycka gjorde en befattningshavare vid förvaltningen ett oanmält hembesök hos mannen. Hembesöket ägde rum under den period då mannen var beviljad bistånd. Syftet med besöket var att samtala med mannen och få klarhet i om påståendena stämde eller inte.

Det fanns enligt JO skäl för förvaltningen att ta kontakt med mannen för att samtala om påståendena och klarlägga om hans behov hade förändrats. Kontakt med en enskild från socialtjänstens sida kan ske på många olika sätt. Vad som är lämpligt får avgöras från fall till fall.

JO har ingen invändning i sig mot att förvaltningen gjorde ett hembesök hos mannen. Socialtjänstens verksamhet ska dock bygga på respekt för människors integritet. I detta ligger bl.a. att socialnämnden måste väga de intrång i den personliga integriteten som en åtgärd från nämndens sida medför mot de intressen som myndigheten har att tillgodose. Mot denna bakgrund anser JO att förvaltningen borde ha tagit kontakt med mannen innan hembesöket skulle äga rum, t.ex. per telefon. Socialförvaltningen får kritik för att ha genomfört ett oanmält hembesök i den uppkomna situationen.

**Bakgrund**

AA har en skada i sitt ena ben. Han bor tillsammans med sin fru och deras fyra gemensamma barn. I samband med det yngsta barnets födelse behövde barnet och AA:s fru vistas en tid på sjukhus. Under sjukhusvistelsen och en tid därefter (den 5 juni–1 september 2015) var AA beviljad bistånd i form av hemtjänst.

**Anmälan**

I en anmälan till JO klagade AA på vård- och omsorgsförvaltningen i Trosa kommun. Han uppgav bl.a. följande:

I början av juli 2015 gjorde vård- och omsorgschefen ett oanmält hembesök i familjens bostad. Tjänstemannen ringde på dörren och trängde sig in. Denne

visade sin id-bricka och bad AA:s två vänner som befann sig i bostaden att gå. Tjänstemannen framförde bl.a. att AA hade spelat fotboll med sina barn, att AA kunde gå utan kryckor, att AA inte hade ont samt att AA inte behövde färdtjänst. När AA försökte ringa till sin fru tog tjänstemannen ifrån honom mobiltelefonen och tryckte bort samtalet. Vid hembesöket fanns ingen tolk närvarande. Han kände sig hotad och kränkt.

## Utredning

JO begärde att Vård- och omsorgsnämnden i Trosa kommun skulle yttra sig över det som framfördes i anmälan. Som sitt remissvar lämnade nämnden in ett yttrande från förvaltningen. I yttrandet anfördes bl.a. följande:

### Redogörelse för handläggningen

Brukaren (anmälaren) [...] bor tillsammans med sin partner och deras 4 gemensamma barn. Brukaren har en krigsskada med splinter i vänster ben, vilket gett upphov till värkproblematik och traumatiska krigsupplevelser. I ansökningarna om hemtjänst framgår att brukaren har svårt att gå och använder käppar eller rullstol vid förflyttning. Under våren opererade brukaren sin ena hand och fick en skena som stöd.

I samband med att brukarens yngsta barn föddes uppstod en förlossningsskada som medförde att barnet behövde andningshjälp och brukarens partner behövde tillbringa tid på sjukhus. Brukaren inkom 2015-06-03 med en ansökan om hemtjänst för hjälp med städ, tvätt, inköp, stöd vid måltider samt stöd att kunna hämta och lämna sina barn till skola och barnomsorg under partnerns sjukhusvistelse i samband med yngsta barnets födelse.

Ansökan beviljades och brukaren fick hemtjänst under partnerns sjukvistelse 2015-06-05 - 2015-07-15.

Familjen fick en ny bostad och i väntan på bostadsanpassning, i form av trapphiss i den nya bostaden, bodde brukaren kvar i den gamla bostaden. Under denna tid och fram till 2015-09-01, då bostadsanpassningen var genomförd, erhöll brukaren hjälp i form av hemtjänst.

2015-08-19 ansökte brukaren om fortsatt hemtjänst avseende [...]. Vid hembesök 2015-09-03 ansökte brukaren även om utökad hemtjänst avseende social tid.

Ovanstående ansökningar avslogs av kommunen 2015-09-14 (se myndighetens bedömning nedan).

2015-09-25 kontaktade brukaren och dennes partner vård- och omsorgskontoret för att få hjälp med att överklaga avslagsbeslutet.

2015-10-02 genomförde vård- och omsorgskontoret ett hembesök hos brukaren.

— — —

### Synpunkter från berörd befattningshavare (avseende hembesök hos brukaren)

Uppföljning av beslut görs kontinuerligt och direkt vid misstanke om eventuella insatser är fattade på felaktig grund. Det för ärendet aktuella hembesöket gjordes av en befattningshavare inom vård- och omsorgskontoret som tidigare arbetat med krigsskadade både inom intensivsjukvård samt som coach till arbete och för återflyttning till hemlandet efter krigsslut.

Besöket hos anmälaren skedde med anledning av inkomna anonyma observationer från grannar. Dessa beskrev hur brukaren setts framföra sin

egen bil trots beviljad färdtjänst. Grannarna uppgav också att de sett brukaren gå utan krycka.

De samtal/observationer som inkommit är från varandra oberoende och föranledde befattningshavaren att ta initiativ till hembesöket i syfte att samtala med brukaren och klargöra huruvida påståendena stämde eller inte.

Befattningshavaren har vid ett tidigare tillfälle samtalat med brukaren på dennes arbetsplats. Samtalet fördes på förståelig svenska vilket föranledde befattningshavaren att göra bedömningen att ingen tolk behövdes vid hembesöket.

När befattningshavaren kom hem till brukaren var det ett par personer hemma hos hen. Befattningshavaren frågade därför om brukaren föredrog om befattningshavaren skulle återkomma senare då samtalet behövde föras privat. Brukaren meddelade att det inte var hens vänner utan att de bara kommit med mat till brukaren och att befattningshavaren kunde komma in. Personerna lämnade då lägenheten.

Som framgår av anmälan fördes ett telefonsamtal mellan brukaren och brukarens partner under hembesöket. Partnern framförde önskemål att få tala med befattningshavaren och befattningshavaren framförde då till partnern att samtalet med brukaren gick bra och att de talat med varandra tidigare. Därefter lämnades telefonen åter till brukaren.

Enligt befattningshavarens bedömning så var situationen varken hotfull eller kränkande.

Besöket föranledde inga särskilda åtgärder/beslut i ärendet.

---

### **Slutsatser**

Utifrån redogörelsen och befattningshavarens synpunkter gör myndigheten bedömningen att handläggningen av ärendet har gjorts utifrån gällande lagar och regler och dokumenterats och följts upp på ett rättssäkert och korrekt sätt. Bedömningen är saklig och relevant och insatserna har följts upp på ett ändamålsenligt vis med plan för vidare avstämning/uppföljning.

Vad avser hembesöket så anser myndigheten att det är beklagligt att brukaren upplevt mötet på det sätt som framkommer i anmälan. Utifrån befattningshavarens beskrivning av händelsen kan dock konstateras att bilderna kring händelsen skiljer sig åt.

Det är myndighetens uppdrag att följa upp ärenden kontinuerligt för att trygga rättssäkerheten. Detta görs bland annat genom anmälda och oanmälda hembesök.

Myndigheten kan dock konstatera att hembesöket i det aktuella fallet borde ha föregåtts av en mer omfattande riskbedömning. Ärendet föranleder även myndigheten att se över sina rutiner vid oanmälda hembesök för att bland annat utreda om två handläggare alltid ska närvara vid sådana besök.

Nämnden bifogade bl.a. sin skriftliga rutin för hembesök och besök på kontoret.

AA fick tillfälle att yttra sig över remissvaret. AA:s fru BB, som har uppgett att hon företräder AA, framförde bl.a. att hembesöket ägde rum i början av juli 2015 och inte, som angetts i remissvaret, den 3 september 2015. BB lämnade in kopior av bl.a. biståndsbeslut om hemtjänst och journalanteckningar om AA från vårdcentralen i Trosa.

Med anledning av vad BB hade framfört begärde JO att nämnden skulle komma in med ett förnyat yttrande.

Nämnden antog som sitt remissvar ett yttrande från förvaltningen. I yttrandet anfördes bl.a. följande:

#### **Förtydligande**

Utifrån de inkomna uppgifterna vill nämnden förtydliga att de hembesök som gjordes 2015-09-03 samt 2015-10-02 var anmälda och gjorda av biståndshandläggare med anledning av inkommen ansökan från brukaren. I remissvaret daterad 2016-01-28 framkommer inte när det oanmälda besöket ägde rum varför ett förtydligande av detta bör göras. Det oanmälda besöket gjordes av befattningshavaren hemma hos anmälaren i början av juli vilket överensstämmer med den uppgift anmälarens hustru inkommit med.

Sammanfattningsvis finns inga oriktigheter i tidigare lämnat remissvar varför den skrivelsen kvarstår som svar på redogörelse för handläggning, myndighetens bedömning av denna samt berörd befattningshavares synpunkter.

CC, som vid det tillfället var ombud för AA, fick tillfälle att yttra sig över nämndens förnyade yttrande. AA fick nämndens förnyade yttrande för kännedom.

AA och BB besökte JO och uppgav bl.a. följande:

Det anges inte i handlingarna från kommunen vilket datum hembesöket ägde rum. Det är en brist att det inte finns någon dokumentation från besöket. Den tjänsteman som gjorde besöket borde ha dokumenterat det och vilka åtgärder som vidtogs med anledning av besöket. Det är märkligt att tjänstemannen kom ensam och utan att ha bokad tid innan.

Tjänstemannen visade en legitimation när han kom och sa att han var chef från kommunen. Han berättade inte vad han gjorde där. Det var först en tid efter besöket som de fick veta av biståndshandläggaren att en granne hade anmält honom till kommunen och att det var anledningen till besöket. Under besöket sa tjänstemannen att AA kan spela fotboll och annat. Det var jobbigt att höra. När AA ville ringa BB sa tjänstemannen att det inte behövdes och han stängde igen telefonen. Efter en stund pratade tjänstemannen i alla fall med BB.

Innan hembesöket hade tjänstemannen och två handläggare besökt BB på sjukhuset. De kände väl till familjens situation. Ändå gjorde tjänstemannen ett hembesök.

Efter besöket började AA att må mycket dåligt. Han kände sig ifrågasatt. Sedan hösten 2015 har han beviljats sjukpension.

JO begärde att som lån från förvaltningen få journalanteckningar som rörde det hembesök som skedde hos AA i början av juli 2015.

Vård- och omsorgschefen DD, Trosa kommun, lämnade till följd av begäran följande muntliga upplysningar:

Det finns ingen dokumentation som rör hembesöket. Eftersom det vid besöket visade sig att det inte fanns någon substans i den anmälan som hade kommit in vidtogs inga åtgärder med anledning av besöket.

BB framförde därefter per telefon följande uppgifter:

Vid det aktuella hembesöket frågade inte tjänstemannen AA om han fick komma in utan gick bara in i hallen samt sa till AA att hans kompisar fick gå ut för att han ville tala med AA ensam. AA var i behov av tolk vid det aktuella tillfället.

## **Bedömning**

### **Inledning**

Nämnden hade beviljat AA bistånd i form av hemtjänst i enlighet med 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Till följd av anonyma anmälningar till socialtjänsten om att AA hade setts köra bil och gå utan krycka gjorde en befattningshavare vid förvaltningen i början av juli 2015 ett oanmält hembesök hos AA. Enligt remissvaret var syftet med hembesöket att samtala med AA och få klarhet i om påståendena stämde eller inte.

Min bedömning bygger på att det oanmälda hembesöket gjordes för att följa upp och undersöka om AA hade rätt till den hjälp som han hade beviljats.

### **Rättsliga utgångspunkter**

Socialtjänstens verksamhet ska bygga bl.a. på respekt för människors integritet (1 kap. 1 § tredje stycket SoL).

En socialnämnd som har beviljat en biståndsinsats har ett ansvar att även följa upp det beviljade biståndet (se prop. 2005/06:115 s. 118). Hur en insats ska följas upp får bestämmas med utgångspunkt från vilken typ av insats det gäller och hur länge den ska pågå. Socialstyrelsens anför i sin handbok Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, 2015, s. 443, att det är viktigt att uppföljningen bygger både på samtal med den enskilde och på uppgifter från den som svarar för genomförandet av nämndens beslut om insats.

Av 11 kap. 5 § SoL följer att handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling ska dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Av Socialstyrelsens föreskrifter framgår även att åtgärder som vidtas för att följa upp en insats samt förändrade behov hos den enskilde under en pågående insats ska dokumenteras (5 kap. 23 och 24 §§ SOSFS 2014:5).

### **Hembesöket i juli 2015**

Det aktuella hembesöket dokumenterades inte. Denna brist gör det svårt att i efterhand granska vad som har hänt. Hembesöket var en sådan åtgärd som borde ha dokumenterats. Förvaltningen förtjänar därför kritik för bristen i denna del.

Den centrala frågan är om det fanns sådana omständigheter som motiverade att socialtjänsten gjorde ett oanmält besök hos AA. I det aktuella ärendet kom det in anonyma observationer till förvaltningen från AA:s grannar om att AA framförde sin egen bil och kunde gå utan krycka. Vid dessa förhållanden fanns det enligt min mening skäl för förvaltningen att ta kontakt med AA för att samtala om påståendena och om hans behov hade förändrats. Kontakt med en

enskild från socialtjänstens sida kan ske på många olika sätt (jämför JO 2015/16 s. 377, dnr 3986-2013). Vad som är lämpligt får avgöras från fall till fall med hänsyn till bl.a. biståndstagarens förutsättningar och vilken slags insats det gäller.

När det, som i detta fall, gäller en person som hade beviljats hemtjänst på grund av bl.a. svårigheter med att röra sig, framstår ett hembesök som ett lämpligt sätt för en kontakt. Jag har alltså ingen invändning i sig mot att förvaltningen gjorde ett hembesök hos AA.

Socialtjänsten ska i all sin verksamhet beakta bestämmelsen i 1 kap. 1 § tredje stycket SoL om att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människors integritet. I detta ligger bl.a. att socialnämnden måste väga de intrång i den personliga integriteten som en åtgärd från nämndens sida medför mot de intressen som myndigheten har att tillgodose. Mot denna bakgrund anser jag att förvaltningen borde ha tagit kontakt med AA innan hembesöket skulle äga rum, t.ex. per telefon. Vid en sådan kontakt hade lämpligen behovet av tolk kunnat tas upp. Socialförvaltningen får kritik för att ha genomfört ett oanmält hembesök i den uppkomna situationen.

AA har även klagat på hur hembesöket i övrigt genomfördes. Jag kan konstatera att AA och befattningshavaren som gjorde hembesöket har olika uppfattningar om hur besöket gick till. Jag har inte tillräckligt underlag för att uttala mig om klagomålet i denna del.

Vad AA uppgett i övrigt leder inte till något uttalande eller någon åtgärd från min sida.

Ärendet avslutas.