

Till Stadsrevision
Örebro kommun

Svar på åtgärder gällande Stadsrevisionens granskning av biståndshandläggningsprocessen

I Stadsrevisionens rapport Granskning av biståndshandläggningsprocessen och verkställighet inom ordinärt boende/hemvård 2016-10-13 riktas både positiv och negativ kritik mot myndighetsutövningen. Den negativa kritiken omfattar främst biståndsbedömningsprocessen, samverkan med utförarsidan och uppföljningen av biståndsbeslut. Den positiva kritiken handlar främst om utvecklingen av Myndighetsavdelningen som en neutral arena och det påbörjade utvecklingsarbetet.

Det politiska beslutet av att starta Myndighetsavdelningen var utifrån målsättningarna: att öka rättssäkerheten för den enskilde, öka likvärdigheten för bedömningarna, skapa bättre strukturer för uppföljningen av individbesluten, tydligare styrning av ekonomin samt en organisering som möjliggör arbetet med att minska svinnet i välfärden.

Myndighetsavdelningen byggdes upp under hösten 2015 och våren 2016. Myndighetsutövningen inom vård och omsorg, utredningsverksamhet för hälso- och sjukvård, myndighetsutövningen för personer med funktionsnedsättning och delar av myndighetsutövningen inom barn och utbildningsområdet omfattas av förändringen. Från maj 2016 har verksamheterna gradvis flyttat samman i Medborgarhuset och jurist har knutits till verksamheterna. Ett omfattande förändringsarbete har påbörjats och inom biståndsbedömningen är det som störst.

Förändringsarbetet omfattar stöd i arbetet kring utredningens form och innehåll, metodik kring ärendehantering, utveckling av tillämpningsriktlinjer, identifikation av förändrade målgrupper, stöd i svåra ärenden, utveckling av samarbetsarenor för ärenden som aktualiseras inom flera förvaltningar, uppföljning av individärenden och utveckling av jämställd handläggning.

Med anledning av den otydlighet i information från avdelningen som rapporten ger uttryck för i den del som gäller jämställdhetsarbetet förtydligas att ett erfarenhetsutbyte mellan de olika verksamheterna kring arbetsformer samt utveckling av jämställd handläggning påbörjats. Handläggare inom utredningsenheten för funktionsstöd har tidigare gjort ett utvecklingsarbete kring jämställd handläggning. Under januari 2016 startades en arbetsgrupp bestående av handläggare från utredningsenheterna funktionsstöd, vård och omsorg, hälso- och sjukvård samt barn och utbildningsområdet för ett projekt initierat av Johanna Ek, jämställdhetsstrateg inom Kommunstyrelseförvaltningen. Detta har inneburit erfarenhetsutbyte, omvärldsspaning, deltagande i två projekt inom SKL och uppbyggnad av flera lokala konkreta projekt där handläggarna för utredningsenheten funktionsstöd utvecklar en kvalitetssäkrad jämställd handläggning under hösten 2016. Handläggarna inom

utredningsenheten vård och omsorg påbörjade ett utvecklingsarbete under september 2016 med hjälp av Catarina Olsson (konsult med jämställdhet som arbetsfält). Arbetet innebär att utveckla jämställd handläggning inom vård och omsorg.

Förändringsarbetet inom Myndighetsavdelningen har i det korta perspektivet sannolikt bidragit till de brister i samverkan som den kommunala utföraren ger uttryck för i rapporten.

Samverkan kring den enskilde är central för att individen ska få den omsorg och det stöd som behövs. Därför tar Myndighetsavdelningen denna brist som påtalats i rapporten på största allvar. Detta blir ett kommande utvecklingsområde när de mest grundläggande bristerna i biståndsbedömningen har åtgärdats.

En fråga som förbryllat oss är den så kallade 40- dagars uppföljningen. Det verkar inte finnas någon sådan som Socialstyrelsen känns vid utan vid de efterforskningar som vi har gjort så verkar den ha funnits i Örebro. Men vid ett ledningsmöte inom vård och omsorg beslutades den att tas bort för att ersättas med uppföljning efter 30 dagar för de som gick hem från sjukhuset. Dessvärre dokumenterades inte denna förändring. Då verksamheten nu utvecklar stöd i utredningsarbetet (arbetssätt, tillämpningsanvisningar, biståndsbedömningsmodell, indikatorer för individuppföljning osv) samt en utökning av bemanningen (från 15-26 tjänster) så att uppföljningen kan genomföras på ett systematiskt sätt önskar vi att 40- dagars uppföljningen kan tas bort.

På gång inom myndighetsutövningen

I rapporten framgår det att riktlinjer och handbok för biståndsbedömning är i behov av uppdatering vilket påpekades även 2014 och 2015. Under hösten 2016 har ett omfattande arbete påbörjats med att arbeta fram förslag till tillämpningsriktlinjer för biståndsbedömningsprocessen i Örebro kommun. När riktlinjerna är politiskt beslutade kommer rutinerna och den tidigare handboken att revideras i enlighet med riktlinjerna. Målsättningen är att det sker under det första kvartalet 2017.

Utredningsenheten vård och omsorg har under hösten arbetat med att utvärdera den biståndsbedömningsmodell som varit aktuell och för biståndshandläggarna. Modellen kommer att justeras efter att politiken tagit del av uppföljningsrapporten. Under hösten har enheten också påbörjat arbetet med att utveckla dokumentationsmallar i verksamhetssystemet Tresa och metodstödet till mallarna. Vilket kommer att förtydliga beslutsprocessen och därmed bidra till en likvärdig och rättssäker bedömning för den enskilde. Enheten har också påbörjat en utbildning i jämställd handläggning som därmed också kommer att bidra till att säkerställa en jämställd biståndsbedömning. Utbildningen beräknas vara slutförd under senare delen av våren 2017.

Parallellt med ovanstående har enheten påbörjat arbetet med översynen av tidigare rutiner kring tidsbestämmelserna kring olika insatser samt individuppföljningarna. Målsättningen är att rutinerna ska vara reviderade och implementerade senast 2017-02-28. Från och med den 1/12-16 kommer enheten för första gången att ha den tilltänkta bemanningen av biståndshandläggare. Tilldelningen som

programnämnden skjutit till är 10,53 årsarbetare vilket innebär att enheten totalt kommer att ha 26 årsarbetare. Vilket troligtvis kommer att bidra till att enheten kan arbeta mer systematiskt med individuppföljningar.

Ett arbete har också påbörjats med att få fram uppföljningsindikatorer för biståndshandläggningen. Där enheten ska kunna följa ett ärende från aktualisering/ansökan till beslut och då även få fram utredningstiden. Resultatet av indikatorerna blir en hjälp till enheten för det fortsatta utvecklingsarbetet kring processen av varje enskilt ärende. I rapporten antyds flera aspekter på uppföljning än de ”traditionella” som omfattar uppföljning av individbeslutet. Det finns även behov av att på ett bättre sätt länka beslutet till genomförandeplanerna och att kommunicera dessa regelmässigt på ett sätt som tidigare inte gjorts. I den delen tar Myndighetsavdelningen till sig kritiken och planerar utveckla denna del av uppföljningen.

Utredningsenheten vård och omsorg har tillsammans med utredningsenheten hälso- och sjukvård sett över samarbetet med Eget val som ansvarar för information och utbildning till utförarna. Under 2017 kommer utredningsenheterna representeras genom att ansvara för varannan dialogträff utifrån olika teman. En träff med de interna utförarnas avdelningschefer om samarbetet kommer att ske redan nu i december 2016. Denna samverkan ser vi som en förutsättning för arbetet framåt med att säkerställa rättssäkerheten utifrån den enskildes behov. Viktigt att påpeka är att samtliga utförare alltid varit inbjudna till de dialogträffar som varit sedan starten och som arrangeras av Eget val.

För Programnämnden social välfärd

AnnaStina Henriksson
Avdelningschef
Myndighetsavdelningen

Jessica Henriksson
Enhetschef
Myndighetsavdelningen
Utredningsenheten vård-
och omsorg