

SOCIALNÄMNDEN

## Granskning av dokumentation och rättsäker handläggning inom individ- och familjeomsorgen samt intern kontroll vid utbetalningar

PwC har på uppdrag av oss förtroendevalda revisorer granskat dokumentation och rättssäker handläggning inom individ- och familjeomsorgen samt intern kontroll vid utbetalningar. Vårt val av granskningsinsats utgår från den väsentlighets- och riskanalys som genomfördes inför revisionsåret 2013.

Vi delar de bedömningar som PwC gör i granskningsrapporten att Socialnämnden i huvudsak säkerställer en ändamålsenlig handläggning och dokumentation. PwC bedömer vidare att Socialnämnden i allt väsentligt säkerställer en tillräcklig intern kontroll vid handläggning och utbetalningar vid försörjningsstöd och externa placeringar inom individ- och familjeomsorgen.

Bedömningen grundar sig på att det finns kända och tillämpade mål för ärenden och utbetalningar samt att uppföljning av kritiska moment i handlägnings- och utbetalningsprocessen i huvudsak sker. Dock saknas aktuella och uppdaterade riktlinjer och rutiner inom vissa områden.

Vi rekommenderar Socialnämnden att tydliggöra ansvar och roller för framtagande av riktlinjer och säkerställa att rutinerna är uppdaterade och tillgängliga inom alla enheter. Socialnämnden rekommenderas också att öka systematiken i kontrollen av utbetalningslistor samt se över behovet av en generell kompetenshöjning i verksamhetssystemet Treserva och tydliggöra rollen som ”superanvändare” i Treserva för att på bästa sätt kunna nyttja verksamhetssystemet.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning.



**REVISIONEN**

TUNA TORG 1 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN 08-587 850 00 · FAX 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE

WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna  
kommun**

SOCIALNÄMNDEN

Revisorerna utgår från att Socialnämnden vidtar relevanta åtgärder som följd av granskningen och sedan redovisar dessa till Kommunfullmäktige enligt rutin 1.2.39.

För revisorerna

Staffan Modig  
Ordförande

**Distribution av granskningsrapport – Granskning av dokumentation och rättsäker handläggning inom individ- och familjeomsorgen samt intern kontroll vid utbetalningar.**

Kommunstyrelsen  
Kommunfullmäktiges presidium  
Kommundirektören  
Chefsekonomen



**REVISIONEN**

TUNA TORG 1 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN 08-587 850 00 · FAX 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE

WWW.VALLENTUNA.SE



**Valentuna  
kommun**

# Revisionsrapport

## *Dokumentation och handläggning inom individ- och familjeomsorg samt intern kontroll vid utbetalningar*

Vallentuna kommun

*Fredrik Markstedt  
Cert kommunal revisor*

*Joanna Hägg*

*19 september 2014*

# ***Innehållsförteckning***

<b>1.</b>	<b>Sammanfattande bedömning .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Bakgrund och revisionsfrågor.....</b>	<b>3</b>
2.1.	Bakgrund .....	3
2.2.	Revisionsfrågor.....	3
2.3.	Avgränsning och revisionsmetod .....	3
2.4.	Organisation .....	3
<b>3.</b>	<b>Granskningsresultat .....</b>	<b>5</b>
3.1.	Mål och riktlinjer för handläggning och utbetalning .....	5
3.1.1.	Vår bedömning .....	6
3.2.	Rutiner för handläggning, uppföljning och informationsöverföring .....	6
3.2.1.	Handläggning .....	6
3.2.2.	Samverkan och informationsöverföring .....	7
3.2.3.	Vår bedömning .....	7
3.3.	Systematisk uppföljning av kritiska moment.....	8
3.3.1.	Kort om ekonomisk uppföljning.....	8
3.3.2.	Statistik och övergripande uppföljning.....	8
3.3.3.	Kontroller och uppföljning av handläggning.....	9
3.3.4.	Likvärdighet i bedömning.....	10
3.3.5.	Kontroll vid utbetalning och placering .....	10
3.3.6.	Vår bedömning .....	11
	Bilaga 1 Olika typer av placeringsformer.....	13

# 1. *Sammanfattande bedömning*

På uppdrag av Vallentuna kommuns förtroendevalda revisorer har PwC granskat dokumentation och rättssäker handläggning inom individ- och familjeomsorgen samt intern kontroll vid utbetalningar.

Efter genomförd granskning är vår bedömning att nämnden i huvudsak säkerställer en ändamålsenlig handläggning och dokumentation. Vi bedömer vidare att nämnden i allt väsentligt säkerställer en tillräcklig intern kontroll vid handläggning och utbetalningar vid försörjningsstöd och externa placeringar inom individ- och familjeomsorgen.

Följande iakttagelser ligger till grund för bedömningen av de övergripande revisionsfrågorna.

- Vi bedömer att det finns kända mål för ärenden och utbetalning men att det saknas aktuella och uppdaterade riktlinjer inom vissa områden, till exempel för ekonomiskt bistånd och inom barn- och familjeenheten.
- Vi bedömer att det i några fall saknas aktuella och lättillgängliga rutiner för handläggning, uppföljning och informationsöverföring. Det är dock positivt att ett arbete pågår med att se över rutinerna. Vi uppfattar dock att de olika enheterna har kommit olika långt i detta arbete.
- Vi bedömer att uppföljning av kritiska moment i handlägnings- och utbetalningsprocessen i huvudsak sker. Exempelvis finns en fungerande tvåhandsprincip inför utbetalningar vilket minskar risken för felaktigheter. Vidare ser vi det som positivt att det finns regelbundna ärendedragningar som stärker möjligheterna till likabedömningar.

I syfte att stärka förutsättningarna för en ändamålsenlig handläggning och dokumentation, liksom en tillräcklig intern kontroll, rekommenderar vi nämnden följande:

- Tydliggör ansvar och roller för framtagande av riktlinjer. Vidare är det viktigt att riktlinjerna implementeras/förankras med förvaltningen i syfte att underlätta den framtida tillämpningen.
- Skapa en struktur och en känd (elektronisk) databas för rutiner och säkerställa att rutinerna är uppdaterade inom alla enheter. En förteckning av tillgängliga rutiner, vem som ansvarar för uppdatering, rutinens datum och annan relevant information bör finnas.
- Öka systematiken i kontrollen av utbetalningslistor. Genom specifika urval för uppföljning samt kontroll av avvikelser skapas en god grund för den årliga riskbedömningen och förvaltningens egen kontroll.

- Se över behovet av en generell kompetenshöjning i verksamhetssystemet Treserva för att säkra moment i handlägningsprocessen samt att rätt information lagras i systemet. Ingående information bör kvalitetssäkras för att ge förutsättningar för uppföljning och statistisk analys.
- Tydliggör rollen som ”superanvändare” i Treserva. Det finns ett behov av att se över dagens kompetensnivå samt säkra löpande kompetensutveckling för superanvändare framöver.

## **2. Bakgrund och revisionsfrågor**

### **2.1. Bakgrund**

Verksamhet inom individ- och familjeomsorgen rör ofta människors mest privata sfär. Individ- och familjeomsorg utgörs till stor del av myndighetsutövning. Det kan även innebära insatser mot den enskildes vilja. Det är därför angeläget att nämnden säkerställer att verksamheten bedrivs enligt gällande lagstiftning och med respekt för den enskilde. Övergripande utgångspunkt för revisionsfrågan är verksamhetens styrbarhet samt huruvida verksamheten har ändamålsenliga förutsättningar för att säkerställa en rättssäker handläggning.

Vidare uppgår utbetalningar inom individ- och familjeomsorg årligen till belopp av väsentlig storlek. God intern kontroll i utbetalningsprocesserna är av vikt för kommunens kontroll över resurser samt utifrån rättssäkerhet för enskilda individer.

Bistånd enligt Socialtjänstlagen beviljas efter utredning och individuell bedömning. Socialtjänstlagen är en ramlag utan beskrivning av vilket bistånd som kan beviljas. Istället anger lagen grundläggande värderingar, principer och mål. Som stöd till handläggarnas bedömningar kan den nämnd som ansvarar för socialtjänsten i kommunen anta riktlinjer. I riktlinjerna tar nämnden, i olika principiella frågor, ställning till vad som bör anses som skälig levnadsnivå och därmed berättigar till bistånd enligt lagen. Socialstyrelsen har utfärdat föreskrifter och allmänna råd om handläggningen inom socialtjänsten (SOSFS 2006:5).

### **2.2. Revisionsfrågor**

Följande revisionsfrågor ska besvaras i granskningen:

- Säkerställer nämnden en ändamålsenlig handläggning och dokumentation?
- Säkerställer nämnden att det finns tillräcklig intern kontroll vid handläggning och utbetalningar inom individ- och familjeomsorgen?

Följande revisionskriterier ligger till grund för den övergripande bedömningen:

- Det finns mål och riktlinjer som är kända och tillämpas för handläggning av ärenden och utbetalning.
- Det finns skriftliga rutiner som är kända och tillämpas för handläggning, uppföljning och informationsöverföring.
- Övergripande systematisk uppföljning av kritiska moment i handläggnings- och utbetalningsprocessen genomförs.

### **2.3. Avgränsning och revisionsmetod**

Granskningen har omfattat handläggning och utbetalningar inom individ- och familjeomsorgen under år 2013.

Granskningen har genomförts via intervjuer med socialchef, myndighetschef, två enhetschefer, fyra samordnare och tio handläggare. Granskning av styrande och stödande dokument, budget och budgetuppföljning har gjorts.

Därtill har ett stickprov på akter inom individ- och familjeomsorgen gjorts. Akterna granskas enligt utarbetad modell bland annat avseende utredningstider, spårbarhet och fullständighet i dokumentation/underlag. Akterna har särskilt granskas med avseende på eventuella utbetalningar, spårbarhet från beslut till utbetalning och förekomst av korrekta underlag. Totalt har 10 akter granskats.<sup>1</sup>

Rapporten har varit föremål för sakgranskning.

## **2.4. Organisation**

Inom myndighetsavdelningen i Vallentuna kommun har två enheter varit aktuella i denna granskning: vuxenenheten och barn- och familjeenheten.

Inom vuxenenheten handläggs ekonomiskt bistånd samt missbruk/psykiatri. Det finns en enhetschef, en samordnare samt sammantaget åtta handläggare. Inom barn- och familjeenheten finns en enhetschef, en samordnare för barngruppen och en samordnare för ungdomsgruppen samt ca 10-12 handläggare. Därtill finns en familjegrupp som handhar familjerätt, familjehemssekreterare med en samordnare, en assistent samt fem handläggare.

Under 2013 har en kvalitetsutvecklare anställts som tillsammans med utföraravdelningen arbetar med kvalitetsledningssystem enligt SOFS: 2011:9. Arbetet fortsätter under 2014 och kommer att omfatta samtliga verksamheter inom förvaltningen. Myndighetsavdelningen har utökats med två handläggartjänster för att svara mot ökad volymökning och avdelningen för verksamhet och stöd har förstärkt med en ekonomtjänst.

---

<sup>1</sup> Aktgranskningen omfattade totalt 10 akter. Fördelningen mellan ärendena var följande: ett familjerättsärende, ett ungdomsärende, ett familjehemsärende, ett ungdomsärende och ett barnärende. Vidare var tre akter försörjningsstödsärenden, ett socialpsykiatriärende och ett missbruksärende.



## **3. Granskningsresultat**

### **3.1. Mål och riktlinjer för handläggning och utbetalning**

Via såväl de intervjuade som via socialnämndens verksamhetsplan 2014-2016 framgår att verksamheten har ett tydligt fokus på utveckling och kvalitetssäkring. Exempelvis ska detta ske via fortsatt utvecklande av processer och rutiner samt via systematiskt förbättringsarbete. Det systematiska förbättringsarbetet ska vidare bestå av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser.

Styrningen av verksamheten uppger de intervjuade också präglas av tidiga och förebyggande insatser i kombination med att i möjligaste mån hitta lösningar på hemmaplan. Exempelvis förs fram att socialförvaltningen aktivt arbetar tillsammans med arbetsmarknadsenheten och barn- och ungdomsförvaltningen för planering och utveckling av utbildnings- och arbetsmarknadsfrågor i Vallentuna. Det är ett steg i det fokus på förebyggande insatser som krävs för att öka den enskildes självständighet och minska behovet av stöd från samhället.

Via nämndens mål som utgår från kommunens strategiska inriktningsmål framgår bland annat att alla som har behov av kommunens tjänster ska uppleva att det är enkelt, snabbt och rättssäkert att få sitt ärende behandlat. Indikatorer för att följa detta är:

- Skyndsamt handläggning från inkommet ärende till beslut, stickprov gällande att barnutredningar färdigställs inom lagstadgad tid.
- Delegationsbeslut fattas av korrekt delegat, stickprov.

Vallentuna kommun ska även underlätta för människor att leva ett självständigt liv och att vara självförsörjande. Fastställda indikatorer med bäring på granskningens inriktning är att:

- Andel individer med försörjningsstöd ska minska.
- Redovisa kostnad och omfattning av akutboende till följd av avsaknad av bostäder.
- Redovisa antal sociala kontrakt.
- Utredda och utveckla samverkansformer för att ge kommuninvånare möjlighet till arbete och egen försörjning.

Inom ramen för god ekonomisk hushållning framgår även att ökade resurser till uppföljning ska prioriteras för att öka kvalitetssäkringen av verksamheterna.

Vuxenhetens riktlinjer för ekonomiskt bistånd enligt Socialtjänstlagen är daterade 2006-02-21. Riktlinjerna uppfattas av de intervjuade vara i behov av uppdater-

ring. En uppdatering ska enligt uppgift göras av enheten för verksamhetsstöd och kvalitet, men arbetet har enligt uppgift inte påbörjats än.

Det saknas politiskt antagna riktlinjer inom barn- och familjeenheten. Handläggning av ensamkommande flyktingbarn sker inom barn- och familjeenheten, för vilket Kommunförbundet Stockholms Läns (KSL) riktlinjer används.

Utöver riktlinjer och rutiner anges delegationsordningen vara ett starkt styrande dokument.

Sammantaget kan påvisas att det i rutiner och riktlinjer överlag inte tydliggörs vem som är ansvarig, när det är beslutat/reviderat samt när eventuell uppdatering ska göras.

### **3.1.1. Vår bedömning**

*Revisionskriterium: Det finns mål och riktlinjer som är kända och tillämpas för handläggning av ärenden och utbetalning.*

Vi bedömer att det finns kända mål för ärenden och utbetalning men att det saknas aktuella riktlinjer. Det är positivt att individ- och familjeomsorgen har uppmärksamats av socialnämnden i större utsträckning än tidigare när mål och indikatorer sätts.

Dock finns ett behov av att ta fram nya riktlinjer. Vi uppmärksammar att det är otydligt vem som är ansvarig för att ta fram nya riktlinjer för enheterna. Det kan finnas risker med att enheten för verksamhetsstöd och kvalitet är ensam ansvarig för framtagandet eftersom arbetet med att ta fram praktiskt tillämpbara riktlinjer i vår uppfattning skiljer sig från att driva ett övergripande kvalitets- och utvecklingsarbete. Därför är det viktigt att säkerställa att vuxenenheten och barn- och familjeenheten är delaktiga.

## **3.2. Rutiner för handläggning, uppföljning och informationsöverföring**

### **3.2.1. Handläggning**

Överlag upplever de intervjuade att ett stort arbete på att upprätta såväl övergripande som specifika rutinbeskrivningar för handläggning, uppföljning och informationsöverföring har gjorts under det senaste året.<sup>2</sup> I dokumentgranskningen synliggörs ett stort antal rutiner, som enligt de intervjuade i huvudsak är samlade i så kallade digitala gemensamma mappar. Emellertid framkommer från några av de intervjuade att det i de gemensamma mapparna finns allt från gamla rutiner till arbetsprocesser framtagna av enskilda medarbetare. Därmed kan det vara svårt att hitta de senaste versionerna samt att få en överblick över innehållet inom vissa områden. Handläggarna för dock fram att det finns en fungerande praxis.

---

<sup>2</sup> Detta innefattar bland annat rutiner för ärenden inom ekonomiskt bistånd och missbruk/psykiatri på vuxenenheten samt rutiner för handläggning inom barn- och familjeenheten.

Vidare bör nämnas att Vallentuna kommun har en BBIC-licens. BBIC (Barns behov i centrum) är ett dokumentationsverktyg som bland annat syftar till att skapa en mer enhetlig utredning och dokumentation. Enligt de intervjuade utgör BBIC ett bra stöd i det vardagliga arbetet. Däremot upplever ett antal av de intervjuade att Treserva i nuläget inte fullt ut är anpassat till den handläggningsprocess som används idag.

I myndighetsavdelningens aktivitetsplan 2014-2016 identifieras bland annat ett behov av att färdigställa rutiner samt att genomföra en rutinuppdatering efter Treservainförandet under hösten 2014. Vidare ska BBIC-delen "På rätt väg" implementeras, den hanteras idag manuellt.

Aktgranskningen som har genomförts visar generellt på en hög kvalitet i handläggningen och dokumentationen. BBIC används i samtliga akter och löpande journalanteckningar bedöms vara väsentliga och förda i god ordning. Generellt råder god ordning i personakterna och ärendena är således lätta att följa. Ingen av de granskade ärendena hade en längre utredningstid än den lagstadgade tidsgränsen om fyra månader. Enligt de intervjuade är det få ärenden som överstiger utredningstiden, och långa utredningstider förklaras vanligen av omständigheter utanför verksamhetens kontroll. Exempel på orsaker kan vara att en barnpsykiatrisk utredning eller polisutredning inte kunnat slutföras i tid, alternativt att berörd familj har flyttat och att det inte varit möjligt att komma i kontakt med dem.

### *3.2.2. Samverkan och informationsöverföring*

Överlag förs i intervjuerna fram att intern samverkan och informationsöverföring vanligen fungerar tillfredsställande, även om det inte alltid finns tydligt strukturerade former för detta. Kommunens storlek samt handläggarnas fysiska placering nära varandra underlättar kollegial samverkan kring individer. Det förs också fram att handläggarna inom vuxenheten ska genomgå en utbildning i att "föra barnen på tal" för att stärka barnperspektivet också i vuxenärenden.

Vuxenheten har bland annat skriftliga överföringsavtal för ärenden till andra interna enheter/grupperingar samt externa samverkansavtal med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och psykiatrin. Samverkan med externa parter uppges fungera tillfredsställande.

### *3.2.3. Vår bedömning*

*Revisionskriterium: Det finns skriftliga rutiner som är kända och tillämpas för handläggning, uppföljning och informationsöverföring.*

Vi ser det som positivt att ett arbete med att se över rutinerna har påbörjats eller redan genomförts på ett antal områden. Dock bedömer vi att det finns behov av att öka strukturen kring hantering och förvaring av rutiner, främst inom vuxenheten. Det bör säkerställas att aktuella och relevanta dokument finns tillgängliga på gemensamma mappar samt att det tydliggörs vem som är ansvarig för dokumentet och eventuell revidering.

Vi uppfattar att intern och extern samverkan fungerar tillfredsställande samt att det finns rutiner för överföring som tillämpas.

Det nya verksamhetssystemet Treserva är i vår uppfattning ännu inte helt anpassat till arbetsprocesserna och det tycks finnas ett behov av att utveckla kunskapen hos (ett antal av) medarbetarna för att underlätta det vardagliga arbetet. Det bör tydliggöras vem handläggaren ska vända sig till när problem uppstår.

### **3.3. Systematisk uppföljning av kritiska moment**

Av socialnämndens verksamhetsberättelse för 2013 framgår att antalet aktualiserade ärenden har ökat inom alla områden med undantag av ekonomiskt bistånd. Inom ekonomiskt bistånd har istället såväl antalet ärenden som den totala kostnaden minskat, vilket stämmer överens med den bild de intervjuade ger. För att hantera volymökningen tillsammans med ökade krav på handläggning och dokumentation, ett ökat behov av socialt stöd i kommunen samt uppföljning av ärenden har - som tidigare nämnts - antalet handläggare utökats med två tjänster under året.

#### **3.3.1. Kort om ekonomisk uppföljning**

Utifrån nämndens verksamhetsberättelse kan konstateras att redovisade nettokostnader för institutionsplaceringar för vuxna och barn understeg budgeterad nivå för 2013 med två miljoner kronor. Alternativa individanpassade former av öppenvård istället för placeringar uppges fortsätta eftersom det anses innebära såväl ett bättre resursutnyttjande som ett bättre alternativ för den enskilde. Trots detta redovisas även inom öppenvården ett överskott på närmare en miljon kronor. Det är främst köp av extern öppenvård som har kunnat begränsas.

Andelen hushåll med försörjningsstöd har minskat. 2012 erhöll totalt 304 hushåll någon gång under året försörjningsstöd. Motsvarande siffra för 2013 är 262 hushåll. Detta innebär en minskning både i absoluta tal och i förhållande till befolkningen.

#### **3.3.2. Statistik och övergripande uppföljning**

I och med införandet av Treserva finns förhoppningar om förbättrad uppföljning och statistik. Under granskningen framkommer bland annat en önskan om att kunna ta fram statistik avseende antal ärenden över tid, antal öppnade ärenden per månad, genomsnittlig utbetalning, tid med ekonomiskt bistånd och andel aktualiseringar som leder till avslag.

Ett antal statistiska uppföljningar görs redan i Treserva. Inom vuxenenheten är det främst antal ärenden/utredningar per handläggare som följs. Inom barn- och familjeenheten följs utöver antal ärenden per handläggare också utredningstider. Viss övergripande statistik samt budgetuppföljning informeras om av enhetschefen.

Tabell 1. Antal ärenden per handläggare (aktuella ärenden vid mättillfället, maj 2014)

Grupptillhörighet	Antal ärenden per handläggare
Ungdomsgruppen (6 handläggare)	21,5
Barngruppen (5 handläggare)	17,8
Familjerätt (2,25 handläggare)	18,2
Försörjningsstöd	46
Vuxen missbruk/psykiatri	41

### 3.3.3. Kontroller och uppföljning av handläggning

I vuxenhetens aktivitetsplan 2014-2016 framgår under rubriken "enkel, snabb och rättssäker handläggning" att ett kvalitetsledningssystem ska införas (varvid bland annat utökade rutiner för egenkontroll genom till exempel stickprov samt uppdatering av befintliga rutiner efter Treservainförandet ska göras).

Egenkontrollerna 2014 ska genomföras i juli och september enligt de program som har upprättats. Viss kontroll ska även ske löpande. Barn- och familjeenhetens egenkontroll 2013 gjordes via stickprov för genomförandeplaner (uppdrag) i insatsärenden samt att genomförandeplanerna är utformade i enlighet med BBIC. Resultaten var goda. Egenkontrollen har även innefattat kontroll av dokumentation, varvid det i ett av handläggardistriktet upptäcktes omfattande brister. En skriftlig överenskommelse har upprättats för att komma till rätta med bristerna och komma ikapp med dokumentationen.

Förvaltningen ska redovisa på vilket sätt samt hur snabbt kontakt tas med föräldrar när anmälan om barn som kan fara illa aktualiseras, vilket följs via en indikator. Barn- och familjeenhetens enhetschef informerade socialnämnden om enhetens mottagnings- och handlägningsrutiner i samband med mottagande av anmälan om barn som kan vara i behov av sociala insatser, vid ett sammanträde under 2013. En indikator kopplad till målet är att "Alla barn som är placerade av socialnämnden ska i samband med regelbunden uppföljning träffa socialsekreterare enskilt". Detta säkerställs i rutiner och mallar för uppföljning av placerade barn som finns inom barn- och familjeenheten. Ansvarig handläggare ska ha ett enskilt samtal med barnet vid uppföljningstillfället. Detta redovisas även till sociala utskottet i samband redovisning av placeringsärenden var sjätte månad.

Av förvaltningens egna uppföljningar framkommer att alla kunder inte har en tillfredställande genomförandeplan och individuell utvecklingsplan. Åtgärder för att förbättra den sociala dokumentationen pågår och kommer att intensifieras under 2014, enligt förvaltningen.

Uppföljning av individuella planer inom missbruk/psykiatri uppges fungera bra, beslut fattas för sex månader eller ett år. Inom missbruk/psykiatri görs en manuell kontroll av alla nya ärenden efter två veckor i syfte att se vad som har gjorts (har klienten ansökt om något, vad har hänt).

### *3.3.4. Likvärdighet i bedömning*

Införande av samordnare uppfattas ha underlättat såväl fördelning av ärenden mellan handläggare (i syfte att fördela likvärdig arbetsbörda) samt avstämning av bedömningar i ärendena. Samordnare och handläggare träffas regelbundet för ärendedragningar, mellan en och två gånger per vecka beroende på grupp. Samordnarna uppges ha god kännedom om ärendena.

Via JP Infonet ges information om aktuella domar, lagstiftning och praxis. Denna information delges även handläggarna av samordnaren vid de månadsvisa enhetsmötena.

### *3.3.5. Kontroll vid utbetalning och placering*

Inom vuxenenheten ansvarar handläggarna själva för processen från att en ansökan inkommer till att beslut fattas, det vill säga de tar emot och förhandsbedömer ett ärende, de kallar till och genomför besök, granskar handlingar och lägger upp ärendet i verksamhetssystemet. Vid ett beviljat ekonomiskt bistånd kan dock handläggarna inte lägga upp klientens kontonummer själva utan detta görs av en administratör. När ett beslut har fattats bokas beloppet upp. Samordnaren kontrollerer samtliga nya ärenden, ärenden där handläggaren inte har delegation samt eventuella stora belopp och andra avvikelser. Därefter skapas en godkänd betalbil som via ekonomi/administration går till banken för utbetalning.

Handläggarna har delegation på beslut om försörjningsstöd. För kostnader för livsföring i övrigt har handläggarna delegation på beslut enligt riktlinjer, samt på övriga kostnader upp till 15 procent av prisbasbeloppet. Beslut om utbetalningar över riktlinjer kan i de flesta fall fattas av samordnare. Verksamhetssystemet varnar när belopp över 15-20 000 kronor ska betalas ut. Det sker också uppföljning av utbetalningslistor.

För placeringar av vuxna avropas detta centralt via avrop mot det centrala ramavtalet. Beslut om placering fattas av enhetschef.

Handläggningsprocessen för barn- och ungdomsärenden ser ut på motsvarande vis, med undantag av att en samordnare i regel tar emot nya ärenden och gör förhandsbedömningar. Inför utbetalningar atteras fakturorna av enhetschef och avstämning görs att för att säkerställa att utbetalningen motsvarar en faktiskt placerad individ. I och med arbetet med Aktiv uppföljning uppfattar samtliga intervjuade att det inte finns risk för att utbetalningar fortsätter trots avslutade placeringar eller för att andra felaktigheter äger rum.

Socialsekreterare/familjehemssekreterare kan besluta om ersättning till kontaktperson eller kontaktfamilj enligt Kommunförbundets riktlinjer liksom ersättning till familjehem. Ersättningar därutöver beslutas av enhetschef. För bistånd i samband med utredning eller öppenvård samt särskilda kostnader vid familjehem/HVB-placering kan socialsekreterare besluta om upp till 15 procent av basbeloppet. Motsvarande gäller också vid vuxenenhetens placeringar/utbetalningar i missbruksärenden.

### 3.3.6. *Vår bedömning*

*Revisionskriterium: Övergripande systematisk uppföljning av kritiska moment i handlägnings- och utbetalningsprocessen genomförs.*

Vi bedömer att det i huvudsak sker uppföljning av kritiska moment i handlägnings- och utbetalningsprocessen. Vi bedömer att det finns en fungerande tvåhandsprincip inför utbetalningar vilket minskar risken för felaktigheter. Det är positivt att utbetalningslistorna kontrolleras inför utbetalning, men vi bedömer att detta arbete skulle kunna systematiseras ytterligare genom att exempelvis välja ut särskilda uppföljningsområden, sätta gränsvärden för avvikelser etc.

Vidare ser vi det som positivt att det finns regelbundna ärendedragningar vid vilka det finns chans att forma en gemensam syn på handläggningen. Detta stärker rättssäkerheten och borgar för mer likartade bedömningar.

I och med införandet av Treserva finns förhoppningar om att tillgången till underlag för styrning och ledning av verksamheten ska förbättras väsentligt (både övergripande indikatorer och indikatorer på handläggarnivå). Det tidigare verksamhets-systemet uppfattade inte kunna tillhandahålla sådan statistik. Det är därmed viktigt att säkerställa att rätt information förs in i systemet samt att återkoppling sker till handläggarna av den statistik som följs och redovisas. Om behov av utbildning i användandet av systemet efterfrågas bör detta övervägas.

19 september 2014

***Fredrik Markstedt***

*Projektledare*

***Carin Hultgren***

*Uppdragsledare*



# **Bilaga**

## **Bilaga 1 Olika typer av placeringsformer**

Socialtjänstlagen reglerar att insatser ska ges utifrån individuella bedömningar och i samråd med den enskilde. I första hand bör insatser ges i öppna former, men av olika skäl placeras barn och unga på institution och i familjehem. För att få förstå skillnaderna i olika placeringar följer här en kort förklaring:

Familjehem – Som familjehem tar man emot ett barn/ungdom i sitt hem för vård och fostran – ofta under en längre tid.

Jourhem – Handlar om en akut och kortvarig åtgärd. Det handlar om placeringar då barnet, ofta med kort varsel, separeras från sina föräldrar och inte kan bo hemma. Ett jourhem ska endast gälla som en lösning under utredningstiden. Antingen kan barnet åka hem eller placeras på familjehem.

Kontrakterade familjehem – Det kan vara familjer som blir jourhem eller hem med specifika uppdrag. Det är familjer som blivit anställda för att vara tillgängliga då Regionen behöver dem.

HVB – Hem för vård eller boende dvs behandlingshem.

Konsulentstödda familjehem – Familjer som anslutit sig till en organisation. Regionen kontakter organisationen då ett behov av familjehem finns och de anvisar ett lämpligt hem till barnet.

Insatser inom den sociala barn- och ungdomsvården innebär ofta ett stort ingrepp i barns, ungdomars och familjers liv. Den av riksdagen initierade sk vanvårds-utredningen visade att den bristande uppföljningen av placerade barn och unga, historiskt sätt, har fått förödande konsekvenser. Samhället tar i dessa sammanhang på sig ett stort ansvar.

Socialtjänstens insatser ska, enligt socialtjänstlagen, hålla en god kvalitet. Familje-hem som anlitas ska innan placering utredas för att säkerställa att det finns vilja och förmåga att ge den omsorg som barnet behöver.

HVB-hem ska innan en placering utredas för att säkerställa att den rätta kompetensen finns för att ge den omsorg och skydd som barnet behöver. Vården bör utformas så att den främjar barnets samhörighet med anhöriga och andra närstående samt kontakt med hemmiljön. HVB-hem, hem för vård eller boende, är behandlingshem som tar emot enskilda för vård eller behandling i förening med boende. HVB-hemmen tar oftast emot äldre barn som är i mer behov av egen behandling då de kan ha ett missbruk, hamnat i kriminella banor eller ha annat destruktivt beteende.