

2017-03-16

Kommunrevisionen

Till

Kommunfullmäktige

Granskning av LSS-verksamheten

Deloitte har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Svedala kommun genomfört en granskning av LSS-verksamheten i kommunen.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämnden säkerställer att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt.

Utifrån genomförd granskning anser vi socialnämnden har gjort förbättringar inom LSS-området och att verksamheten fungerar bättre idag än tidigare. Samtidigt bedömer vi att det finns ytterligare förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses.

Följande förbättringsområden har identifierats:

1. Granskningen visar att den utredning som gjordes 2015 och som pekade på ett antal brister inom området har till delvis följts upp genom åtgärder som syftar till att sätta brukarnas behov i fokus. Samtidigt har dessa åtgärder inte varit heltäckande och har strukturerats i tillräcklig grad genom en handlingsplan som anger åtgärder med genomförandedatum, ansvarig för genomförandet och hur uppföljning ska ske. Socialnämnden rekommenderas att säkerställa att framtida planer och mål bibehåller brukarfokus och att en dokumenterad handlingsplan snarast tas fram som innehåller konkreta åtgärder, datum för utförandet samt ansvarig för åtgärden för ett strategiskt och strukturerat förbättringsarbete. Det är viktigt att brukarfokus resulterar praktiska åtgärder i verksamheten.
2. Kommunikationen mellan förvaltningen och socialnämnden är tillfredsställande. Däremot gör vi den sammanfattande bedömningen att verksamheten inte följs upp på ett sätt som säkerställer att signaler om brister från brukarna når förvaltningens ledning och socialnämnden.

Kommunen följer upp verksamheten bland annat genom en årlig enkät till brukarna. Enkäten mäter verksamhetens kvalitet inom fyra områden: självbestämmande, bemötande, trygghet och trivsel. Resultatet visar på mycket god kvalitet inom LSS-verksamheten. Enkätens resultat kan inte bedömas vara tillräckligt pålitligt eftersom rutinerna för hur undersökningen fylldes i av brukarna inte kan anses garantera oberoende svar. Vi rekommenderar socialnämnden att tillse att rutiner införs för att säkerställa att brukarundersökningen fylls i utan att den personal som utvärderas ska kunna påverka resultatet. Alternativt rekommenderar vi socialnämnden att införa andra rutiner för att strukturerat samla in synpunkter från brukarna.

Den delen av verksamheten som bedrivs av externa utförare bedöms följas upp i tillräcklig grad av socialnämnden.

3. Det finns inarbetade arbetsrutiner för handläggning av ansökningar inom LSS-området men dessa är inte dokumenterade. Detta tillsammans med det faktum att det är en enskild tjänsteman som handlägger samtliga ansökningar utgör en risk för kontinuiteten i verksamheten. Därför rekommenderar vi att de

befintliga rutinerna snarast dokumenteras.

4. Vi rekommenderar socialnämnden att se över behovet av styrning inom LSS-området på en mer detaljerad nivå genom att diskutera frågan med förvaltningen. Om det bedöms att behov finns bör nämnden fatta beslut i frågan.
5. Det saknas idag ett samarbetsforum mellan brukarna samt brukarföreningarna och Svedala kommun. Det pågår ett initiativ att införa ett handikappråd. Vi rekommenderar socialnämnden att tillse att rådet i en snar framtid ger möjlighet till ett verkligt inflytande till brukarna och deras anhöriga.
6. Vi anser att LSS-verksamheten är ändamålsenligt organiserad i kommunen med en tydlig ansvarsfördelning. Det finns tydligt formulerade mål för LSS-verksamheten i Svedala kommun genom Vård och omsorgsplanen. Uppföljningen av LSS-verksamhetens ekonomi är tillfredsställande.

Vi emotser svar på ovan senast den 15 juni 2017.

FÖR SVEDALA KOMMUNS REVISORER


Tom Stenkvist
Ordförande



LSS-verksamheten i Svedala kommun

Teodora Heim och Per Stomberg
Februari 2017

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	1
Sammanfattning	2
Inledning	4
Granskningens resultat	6
Bilaga 1 – intervjuade personer	15

Sammanfattning

Bakgrund

Deloitte har fått i uppdrag av Svedala kommuns revisorer att genomföra en granskning om hur LSS-verksamheten fungerar i kommunen. Den övergripande revisionsfrågan är om socialnämnden säkerställer att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt i kommunen.

Granskningens resultat

Vi gör den sammanfattade bedömningen att socialnämnden har gjort förbättringar inom LSS-området och att verksamheten fungerar bättre idag än tidigare. Samtidigt bedömer vi att det finns ytterligare förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses.

Det gjordes en utredning inom verksamheten 2015 som utpekade ett antal brister. Det har gjorts vissa förändringar för att åtgärda bristerna. Under sakgranskningen fick vi ta del av ett dokument som benämns åtgärdsplan men detta dokument anger varken datum för genomförandet eller ansvarig för genomförandet. Åtgärdsplanen följdes upp i november 2016 genom rapportering till socialnämnden.

LSS-verksamheten är ändamålsenligt organiserad i kommunen med en tydlig ansvarsfördelning.

Det finns tydligt formulerade mål för LSS-verksamheten i Svedala kommun genom Vård och omsorgsplanen.

Det finns inarbetade arbetsrutiner för handläggning av ansökningar inom LSS-området men dessa finns inte dokumenterade. Detta tillsammans med det faktum att det är en enskild tjänsteman som handlägger samtliga ansökningar utgör en risk för kontinuiteten i verksamheten.

Det har framförts önskemål från förvaltningen om mer detaljstyrning inom vissa frågor från nämndens sida.

Kommunikationen mellan förvaltningen och socialnämnden är tillfredsställande. Däremot gör vi den sammanfattande bedömningen att verksamheten inte följs upp på ett sätt som säkerställer att signaler om brister från brukarna når förvaltningens ledning och socialnämnden. Resultatet av den brukarenkät som genomförs och som utvisar ett mycket bra resultat kan inte bedömas vara tillräckligt pålitligt eftersom rutinerna för hur undersökningen fylls i av brukarna inte kan anses garantera oberoende svar. Det saknas också ett strukturerat samarbete mellan kommunen och brukarna och brukarföreningarna. Det pågår dock ett arbete med att inrätta ett handikappråd i kommunen.

Vi gör bedömningen att uppföljningen av verksamhetens ekonomi är tillfredsställande.

Den delen av verksamheten inom LSS-området som utförs av externa utförare följs upp i tillräcklig grad av kommunen genom löpande kontakt med utföraren och genom uppföljningsmöten mellan ledningen i det privata företaget och kommunen.

I de fallen där utföraren är nära anhörig till brukaren bedömer vi att den årliga uppföljningen är positiv.

Rekommendationer

Vi rekommenderar socialnämnden att säkerställa att de planerade åtgärderna för att följa upp utredningen från 2015 snarast dokumenteras i en handlingsplan med angivna åtgärder, utförandedatum och ansvarig samt hur uppföljning ska ske för ett strategiskt och strukturerat förbättringsarbete. Det är viktigt att brukarfokus resulterar i praktiska åtgärder i verksamheten.

Vi rekommenderar socialnämnden att tillse att de befintliga rutinerna för handläggning av LSS-ärenden snarast dokumenteras.

Vi rekommenderar socialnämnden att se över behovet av styrning inom LSS-området på en mer detaljerad nivå genom att diskutera frågan med förvaltningen. Om det bedöms att behov finns bör nämnden fatta beslut i frågan.

Vi rekommenderar socialnämnden att säkerställa att dokumenterade rutiner införs för att brukarundersökningen genomförs så att det kan garanteras att den personal som utvärderas inte ska kunna påverka resultatet. Alternativt rekommenderar vi socialnämnden att införa andra rutiner för att strukturerat samla in synpunkter från brukarna.

Vi bedömer det vara önskvärt att ett väl fungerande samarbete mellan brukarna och brukarföreningarna samt kommunen snarast införs genom inrättandet av ett handikappråd.

Socialnämnden rekommenderas att säkerställa att rutinen med den årliga uppföljningen av brukare som får assistans från närstående bibehålls. Samtidigt vill vi peka på vikten av att uppföljningen av vad brukarna tycker förstärks.

Inledning

Bakgrund

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387) är en så kallad rättighetslag som ska garantera personer med omfattande och varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor och att de får den hjälp de behöver i det dagliga livet. Målet är att den enskilde ska få möjlighet att leva som andra.

LSS ger rätt till tio insatser för särskilt stöd och särskild service som människor kan behöva utöver det som de kan få genom annan lagstiftning:

1. Rådgivning och annat personligt stöd
2. Personlig assistans
3. Ledsagarservice
4. Kontaktperson
5. Avlösarservice i hemmet
6. Korttidsvistelse utanför det egna hemmet
7. Korttidstillsyn för skolgång över 12 år
8. Boende i familjehem eller i bostad med särskild service för barn eller ungdom
9. Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskild anpassad bostad
10. Daglig verksamhet

Landstinget har ansvar för rådgivning och annat personligt stöd medan kommunen ansvarar för de övriga nio insatserna.

Revisorerna har i samband med sin riskanalys och revisionsplanering beslutat att rikta särskilt fokus på socialnämndens verksamhet under 2017. Som ett led i detta arbete bestämde revisorerna att genomföra en fördjupad granskning för att genomlysna hur LSS-verksamheten fungerar i kommunen. Revisorerna har uttryckt önskemål om att särskilt följa upp hur den delen av verksamheten som utförs av externa utförare fungerar och styrs av nämnden.

Syfte och revisionsfrågor

Granskningens övergripande fråga är om socialnämnden säkerställer att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt i kommunen.

Förutom vad som angetts ovan vill revisorerna även ha nedanstående frågeställningar belysta:

- Hur är LSS-verksamheten organiserad inom socialförvaltningen?
- Finns det mål och uppdrag formulerat för LSS-verksamheten?
- Finns det riktlinjer och rutiner för biståndsbedömning, handläggning och uppföljning?
- Efterlevs rutinerna och riktlinjerna?
- Hur sker uppföljning av verksamheten?
- Hur är kostnadsutvecklingen inom LSS-verksamheten och hur följs denna upp?

- Hur har den delen av verksamheten som utförs av extern utförare upphandlats? Hur sker styrning och uppföljning av denna verksamhet?

Metod och genomförande

Studier av styrdokument och riktlinjer.

Intervjuer med ansvariga politiker och tjänstemän.

Rapporten har sakgranskats av de intervjuade personerna.

Avgränsning

Granskningen avser den verksamhet som regleras genom Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387). Granskningen begränsas till 2016 års verksamhet med viss tillbakablick på 2015 och 2014 års verksamhet.

Revisionskriterier

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (2011:9)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för barn eller ungdom enligt LSS (SOF 2012:6)

Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser personer med funktionshinder (2008:32)

Socialnämndens reglemente och andra styrdokument inom området

Granskade nämnder

Socialnämnden

Granskningens resultat

Säkerställer socialnämnden att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt i kommunen?

Socialnämnden ansvarar för den verksamhet som styrs av LSS-lagstiftningen.

2015 genomfördes en utredning om LSS-verksamheten med fokus på resursfördelning och -användande och på verksamhetens organisation. Rapporten visade på brister inom ett tiotal områden: kultur och miljö inom verksamheten, en för hög bemanning, avsaknad av brukarfokus, styrning och ledning, samarbete och arbetssätt, boendestrukturen, avsaknad av vissa kompetensområden, brukare med många hemmadagar, måltider som i för stor utsträckning bedrivs i kollektiv form, för lite fritids- och kulturaktiviteter, personalens schemaläggning, personalens rörlighet, personalproblem som inte hade hanterats, avsaknad av genomförandeplaner, biståndsbedömningen, uppföljning av personalresursfördelningen och verksamhetens prioriteringar.

Den under 2017 genomförda intervjun med brukarföreningens ordförande bekräftade till stor del den bild som utredningen från 2015 visar.

Enligt de genomförda intervjuerna togs en handlingsplan fram som ett resultat av utredningen. Under granskningens gång framkom det att handlingsplanen inte fanns dokumenterad, men under sakgranskningen fick vi ta del av ett dokument som benämns "Åtgärdsplan". Dokumentet innehåller elva punkter med åtgärder men inga ansvariga för åtgärderna eller datum för genomförandet. Det finns också anteckningar från ett ledningsgruppsmöte från den 21 oktober 2015 där några av bristerna diskuterades och där vissa åtgärder beslutades. Det togs beslut om att lägga om personalens schema och att informera samtliga berörda om detta. Det framgår också av anteckningarna att anhöriga, goda män, brukare och personal skulle informeras om resursmätningen, om schemaöversynen samt om åtgärder och åtgärdsplanen.

En uppföljning av åtgärdsplanen gjordes i november 2016 som dokumenterats i en presentation med ett antal punkter som sammanfattar dels rapporten från 2015, dels prioriterade områden från Vård och omsorgsplanen. Uppföljningen presenterades för socialnämnden.

Granskningen visar att vissa konkreta åtgärder har vidtagits för att åtgärda bristerna som utpekats i rapporten från 2015. Idag finns en genomförandeplan för samtliga brukare som flyttat in på LSS-boende och 94 % av alla brukare inom LSS.

Det har vidtagits åtgärder för att sätta brukarnas behov i större fokus och bland annat har förändringar gjorts i personalens schema. Det har gjorts

flera utbildningsinsatser för personalen under 2016 för att bredda kompetensen. Delar av personalgrupperna har erhållit utbildning inom:

- utbildning i ADHD
- grundutbildning autism
- TAKK (alternativ och kompletterande kommunikation)
- sexualitet och utvecklingsstörning
- Funca (ett kunskapsstöd för att förebygga och minska utmanande beteende)

Samtlig personal inom gruppboendena har fått utbildning i genomförandeplaner.

Vid intervjuerna betonade både tjänstemän och förtroendevalda att det är större fokus nu än tidigare på LSS-verksamheten.

Bedömning och rekommendationer

Vi gör den sammanfattade bedömningen att socialnämnden har gjort förbättringar inom LSS-området och att verksamheten fungerar bättre idag än tidigare. Samtidigt bedömer vi att det finns ytterligare förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses genom att strukturerat arbeta med att åtgärda de brister som rapporten från 2015 pekar på. Vi ser det som mycket positivt att det läggs stort fokus på brukarnas behov i den nuvarande verksamheten.

Vi bedömer det vara en brist att den befintliga handlingsplanen inte beskriver mer detaljerat de konkreta åtgärderna som planeras med angivet datum för genomförandet, ansvarig för genomförandet och hur uppföljning ska ske för att strategiskt och strukturerat arbeta med förbättringsåtgärder. Vi rekommenderar socialnämnden att säkerställa att de planerade åtgärderna snarast dokumenteras i en handlingsplan med angivna åtgärder, utförandedatum och ansvarig samt hur uppföljning ska ske för ett strategiskt och strukturerat förbättringsarbete. Det är viktigt att brukarfokus resulterar i praktiska åtgärder i verksamheten.

Hur är LSS-verksamheten organiserad inom socialförvaltningen?

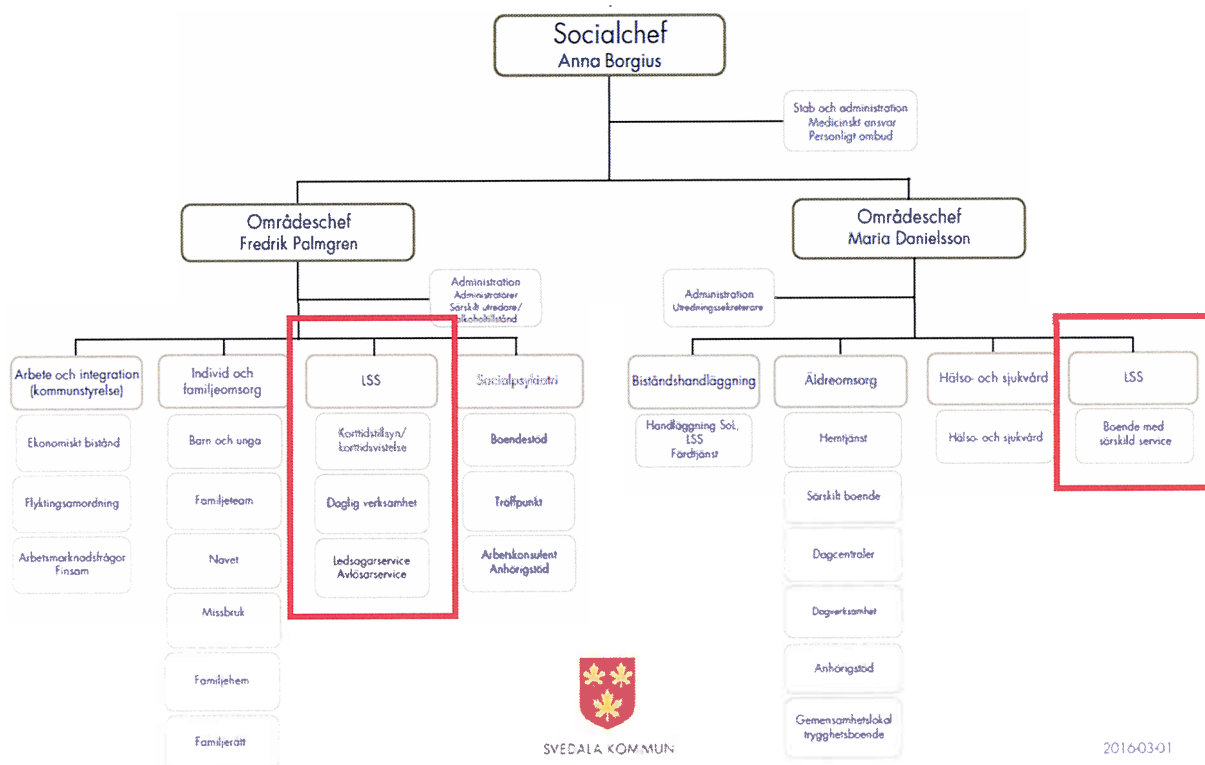
Socialnämndens förvaltning vård och omsorg är organiserad i fem områden, varav LSS är ett:



LSS-området är indelat i fyra enheter:

- Korttidstillsyn/korttidsvistelse
- Daglig verksamhet
- Ledsagarservice och avlösarservice
- Boende med särskild service

Ansvar för LSS-området är fördelat mellan två enhetschefer, där en ansvarar för korttidstillsyn/korttidsvistelse, daglig verksamhet samt ledsagarservice medan boende med särskild service har en egen enhetschef. Ansökningarna för LSS-stöd handläggs av en tjänsteman på socialkontoret.



Inom Svedala kommun används stöd inom LSS-området av brukare enligt följande fördelning. Notera att en och samma person kan nyttja fler tjänster:

Bostäder: 33 brukare (4 gruppboendestäder och ett "trapphusboende" med egna lägenheter och en gemensam grupplokal)

Personlig assistans: cirka 30 brukare

Daglig verksamhet: cirka 50 brukare

Bedömning

Vi bedömer att LSS-verksamheten är ändamålsenligt organiserad i kommunen med en tydlig ansvarsfördelning.

Finns det mål och uppdrag formulerat för LSS-verksamheten?

Under det senaste ett och ett halvt år har större fokus riktats mot LSS-verksamheten. I den gällande Vård- och omsorgsplanen för 2016-2019 nämns LSS som ett eget område. Följande anges om framtida behov inom LSS-området:

”Under de närmaste åren behöver LSS arbeta för att höja livskvaliteten för personer med funktionsnedsättning genom att skapa ett meningsfullt vardagsliv. De områden som kommer att omfattas är boende, arbetsliv och fritid.

Kommunen ska tillhandahålla olika boendeformer utifrån målgruppernas behov.

Insatser ska anpassas efter den enskildes individuella behov. För att möta de skiftande behoven behöver personal ha specifika kunskaper och kompetenser.

Daglig verksamhet behöver utvecklas för att möta den enskildes individuella behov.”

LSS är ett av de prioriterade områdena i Vård- och omsorgsplanen och som mål nämns följande:

”Verksamheten inom LSS ska arbeta för att utveckla den enskildes självständighet och självbestämmande. En stor del av insatserna har tidigare bedrivits i kollektiv form. Det ska strävas efter mer individuella aktiviteter och insatser. För att genomföra detta krävs nya arbetsmetoder/ arbetssätt. För att öka kvaliteten i verksamheten och arbeta mer utvecklingsinriktat behövs nya kompetenser.

Medarbetarna ska arbeta med en tydliggörande kommunikation och ett pedagogiskt förhållningssätt för att stödja den enskildes utveckling och självständighet.

- Den enskilde ska beredas största möjliga delaktighet och inflytande i utredning, beslut och utförande av insatser.
- Boendeinsatser ska anpassas ytterligare för att möta den enskildes behov.
- Den enskilde ska utifrån individuellt beslut ha möjlighet till en meningsfull sysselsättning, arbete och fritid som tar tillvara den enskildes resurser och leder till utveckling.
- Att de olika verksamheterna som den enskilde kommer i kontakt med ska i så stor utsträckning som är möjligt arbeta på samma sätt för att öka känslan av sammanhang och förståelse.
- Samverka med andra samhällsaktörer i syfte att utveckla daglig verksamhet.

En viktig grund för att arbeta utifrån den enskildes behov och självbestämmande är genomförandeplaner. Dessa ska utvecklas och utgöra grunden för arbetet.

Evidensbaserat arbetssätt kommer att utvecklas genom deltagande i Socialstyrelsens kunskapsstöd för att förebygga och minska utmanande beteende.”

De genomförda intervjuerna visar att både nämnden och de ansvariga tjänstemännen anser att LSS-området ska prioriteras och utvecklas. Vård- och omsorgsplanen och de målen som anges där är styrande för verksamheten enligt de genomförda intervjuerna.

Vid framtagandet av den gällande planen fick brukarna möjlighet att påverka vilka områden som de själva ansåg vara viktiga och sex-sju brukare deltog.

Bedömningar och rekommendationer

Vi gör bedömningen att det finns tydligt formulerade mål för LSS-verksamheten i Svedala kommun genom Vård och omsorgsplanen. Däremot saknar vi en handlingsplan för åtgärder av brister som framkom i utredningen som gjordes 2015 (se ovan).

Finns det riktlinjer och rutiner för biståndsbedömning, handläggning och uppföljning?

Efterlevs rutinerna och riktlinjerna?

Det finns en handläggare som arbetar med handläggning av LSS-ansökningar. Handläggaren har ansvar för att ta emot ansökningar, att ta kontakt med och träffa sökanden, att utreda behov och att fatta beslut om vilka åtgärder som kommunen bekostar. Handläggaren fattar samtliga beslut enligt delegation från nämnden, det vill säga både positiva beslut och eventuella avslag. Handläggaren är ensam i sin roll och har som stöd enhetscheferna och tjänstemännen i kommunen som arbetar med utredning och handläggning av SOL-ärenden (Socialtjänstlagen). Kommunens kanslichef tillika jurist har också varit behjälplig vid enstaka utredningar inom LSS-området. Vid handläggarens eventuella frånvaro finns det ingen som hanterar ärendena.

Det hanteras i genomsnitt 10-15 ärenden i månaden som avser uppföljning av tidigare fattat beslut och 1-5 nya ärenden. Handläggaren hanterar också handläggning av färdtjänstärenden för samtliga brukare av LSS-tjänster i kommunen. Enligt eget utsago är arbetsbelastningen för handläggaren rimlig.

Handläggaren använder sig av IT-stöd i form av ProCapita-systemet. Systemet ger möjlighet till bevakning av ärenden och planering av kommande ärenden inom cirka en månad framåt i tiden.

Handläggningstiden för ärendena bedöms vara rimlig av de intervjuade förtroendevalda och tjänstemännen. De ärenden som tar längst tid är bedömning av behov av assistans eftersom det kräver vissa utredningar liksom utredning om behov av boende. Att utreda behovet av en kontaktperson tar i genomsnitt en vecka.

De arbetsrutiner som finns kring handläggning av LSS-ärenden finns inte dokumenterade. Däremot menade de intervjuade att ärenden till stor del styrs av lagtexten och av praxis inom området.

De intervjuade tjänstemännen nämnde att det skulle vara önskvärt att ha mer detaljstyrning i vissa avseenden i form av riktlinjer från nämnden. Som

exempel nämndes en önskad lägstanivå av erbjuden service. Liknande detaljbestämmelser finns i nämnden för hemtjänsten. Samtidigt framkom det att detta önskemål inte har framförts till nämnden.

Bedömningar och rekommendationer

Granskningens resultat visar att det finns inarbetade arbetsrutiner för handläggning av ansökningar inom LSS-området men att dessa inte finns dokumenterade. Detta tillsammans med det faktum att det är en enskild tjänsteman som handlägger samtliga ansökningar utgör en risk för kontinuiteten i verksamheten. Därför rekommenderar vi att de befintliga rutinerna snarast dokumenteras.

Vi rekommenderar socialnämnden att se över behovet av styrning inom LSS-området på en mer detaljerad nivå genom att diskutera frågan med förvaltningen. Om det bedöms att behov finns bör nämnden fatta beslut i frågan.

Hur sker uppföljning av verksamheten?

Från förvaltningens sida sker uppföljning av verksamheten genom återrapportering från enhetscheferna till områdescheferna. Områdescheferna rapporterar till socialchefen som i sin tur informerar nämndens presidium och nämnden.

Vid intervjuerna framgick det att både socialchefen och nämndens representanter ansåg sig vara väl informerade om verksamheten. Det påpekades också att signaler från eventuella brister i verksamheten direkt skulle nå ansvarig tjänsteman och nämnden.

Kommunen följer även upp verksamheten genom en årlig enkät till brukarna. Enkäten är en nationell brukarundersökning för målgruppen framtagna av SKL (Sveriges kommuner och landsting). Den mäter verksamhetens kvalitet inom fyra områden: självbestämmande, bemötande, trygghet och trivsel. Det är brukaren som ska fylla i svaren och webbenkätverktyget Pict-O-Stat används. SKL har gett ut en vägledning till hur brukarundersökningen ska genomföras, där det bland annat står följande: "Vi rekommenderar att det är en person som inte arbetar i den verksamhet som brukaren ska tycka till om och inte heller en anhörig eller god man" [som hjälper brukaren att fylla i undersökningen].

Från Svedala kommun har totalt 25 brukare på LSS-boende besvarat enkäten. 85 procent uppger att de alltid får den hjälp de behöver. 100 procent uppger att de är trygga med personalen samt att personalen pratar på ett sätt som de förstår. Ett förbättringsområde är självbestämmandet då 12 procent svarade att de inte får bestämma om saker som är viktiga för dem hemma.

Brukarföreningens ordförande ifrågasätter enkätens resultat då hon menar att den besvaras med hjälp av personalen som utvärderas. Områdeschefen från kommunen sade att enkäten fylldes i av brukarna på daglig verksamhet med hjälp av personalen från en annan enhet. Instruktioner hade getts till personalen om att inte påverka hur brukarna svarade på frågorna vid ett möte. Instruktionen meddelades således muntligt så någon dokumentation om denna kommunikation finns inte. Några andra dokumenterade rutiner för hur enkäten ska besvaras finns inte i kommunen.

Vid samtal med brukarföreningen framgick det att det saknas en strukturerad samverkan mellan brukarna och brukarföreningarna samt

kommunen. Enligt socialchefen i kommunen har det gått ut en förfrågan till fem föreningar¹ under hösten 2016 om intresse för ett handikappråd. Efter de inkomna svaren har det nu påbörjats ett arbete med att finna formerna för och att ta fram ett reglemente för ett nytt handikappråd. Återkoppling till de berörda föreningarna och mer information kommer att skickas ut under våren 2017.

Bedömningar och rekommendationer

Vi bedömer att kommunikationen mellan förvaltningen och socialnämnden är tillfredsställande.

Däremot gör vi den sammanfattande bedömningen att verksamheten inte följs upp på ett sätt som säkerställer att signaler om brister från brukarna når förvaltningens ledning och socialnämnden. Resultatet av den brukar-enkät som genomförs och som utvisar ett mycket bra resultat kan inte bedömas vara tillräckligt pålitligt eftersom rutinerna för hur undersökningen fylldes i av brukarna inte kan anses garantera oberoende svar. Vi rekommenderar socialnämnden att säkerställa att dokumenterade rutiner införs för att brukarundersökningen genomförs så att det kan garanteras att den personal som utvärderas inte ska kunna påverka resultatet. Alternativt rekommenderar vi socialnämnden att införa andra rutiner för att strukturerat samla in synpunkter från brukarna.

Vi bedömer det vara önskvärt att ett väl fungerande samarbete mellan brukarna och brukarföreningarna samt kommunen snarast införs. Vi ser positivt på det initiativ som pågår med inrättandet av ett handikappråd och rekommenderar socialnämnden att säkerställa att rådet i en snar framtid införs och att det ges en verklig möjlighet till inflytande till brukarna och deras anhöriga.

Hur är kostnadsutvecklingen inom LSS-verksamheten och hur följs denna upp?

Socialnämndens budget avseende LSS-verksamheten uppgick till 41 182 tkr år 2016. Resultatet visar att det blev en avvikelse med +391 tkr, det vill säga kostnaden var 40 791 tkr.

Kostnadsutvecklingen under de senaste tre åren (från 2014 till 2016) visar en tendens att kostnaderna sjunker:

År	Budget (tkr)	Resultat (tkr)	Avvikelse (tkr)
2014	43 650	46 866	-3 216
2015	42 632	43 604	-972
2016	41 182	40 791	+391

Totalt har kostnaden sjunkit med 13% år 2016 jämfört med 2014 års resultat.

Det finns ett utjämningsystem i Sverige för LSS-verksamheten. Då Svedala kommuns LSS-verksamhet, efter att relevanta indikatorer beaktats, visar ett positivt resultat betalade kommunen 34 530 tkr till detta

¹ De föreningar som tillfrågades är FUB Svedala; Hjärt- och lungförening Trelleborg, Vellinge, Svedala; Föreningen Caos Café; Hörselskadades förening i Svedala och Svedala anhörigförening.

system år 2016. Denna kostnad är inte inkluderad i socialnämndens budget utan tillkommer till de ovan nämnda beloppet.

Kostnaderna och verksamhetens ekonomi följs dagligen upp av ansvarig tjänsteman på ekonomiavdelningen. Månadsvis rapporteras aktuellt resultat och kostnadsutveckling till socialnämnden och en genomgång görs vid behov med tjänstemannen. Uppföljningen sker på en detaljerad nivå, där varje delområde och varje boende redovisas separat.

Bedömning

Vi gör bedömningen att uppföljningen av verksamhetens ekonomi är tillfredsställande.

Hur har den delen av verksamheten som utförs av extern utförare upphandlats? Hur sker styrning och uppföljning av denna verksamhet?

Kommunen bedriver assistansverksamhet genom Kompis Assistans som är en privat utförare. All annan verksamhet inom ramen för LSS bedrivs genom kommunal verksamhet.

Personlig assistans ska enligt lagen vara ett personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal assistenter till den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med sina grundläggande behov (hjälp med personlig hygien, måltider, att klä av- och på sig, att kommunicera med andra eller annan hjälp som förutsätter ingående kunskap om den funktionshindrade).

Den assistansberättigade kan välja att få assistansen genom kommunen eller få ekonomiskt stöd och själv vara arbetsgivare eller anlita t.ex. ett kooperativ eller annan utförare. Kommunen är ansvarig för kostnaden för personlig assistans när de grundläggande behoven uppgår till högst 20 timmar per vecka.

Således står det brukaren fritt att välja vem som ska utföra assistansservicen, men kommunen är skyldig att erbjuda ett alternativ som även kallas "icke-vals-alternativ", det vill säga tjänsten som erbjuds om den assistansberättigade inte väljer ett annat alternativ.

Svedala kommun bedrev assistansverksamhet i egen regi fram till 2013. I november 2013 upphandlades tjänsten i samarbete med Lunds kommuns upphandlingsenhet. Ett anbud inkom, från Kompis Assistans, och då anbudsgivaren uppfyllde samtliga skallkrav tecknades avtal med denna.

Ansvariga tjänstemän i kommunen (kvalitetsstrategen, enhetschefen och socialchefen) träffar regelbundet företrädare för Kompis Assistans. Två gånger per år sker avstämning där eventuella synpunkter framförs. Mötena förbereds genom kontakter med brukarnas företrädare och man upplever från tjänstemännens sida att kritiken får gehör och åtgärder vidtas när något påtalas.

Kommunen erhåller årligen verksamhetsberättelse och årsredovisning från företaget. Dessutom granskar brukarnas genomförandeplaner och de löpande journalanteckningarna en gång om året.

Det finns fem personer med beviljat bistånd för assistansstöd där brukaren själv har valt att assistansen ska utföras av närstående. Enligt LSS-lagens 9 § kan assistansen i sådant fall inspekteras av kommunen som står för

ersättningen. Svedala kommun följer upp de fem personernas assistans en gång per år i hemmet.

Bedömning

Vi bedömer att den delen av verksamheten inom LSS-området som utförs av externa utförare följs upp i tillräcklig grad av kommunen genom löpande kontakt med utföraren och genom uppföljningsmöten mellan ledningen i det privata företaget och kommunen.

I de fallen där utföraren är nära anhörig till brukaren bedömer vi att den årliga uppföljningen är positiv och rekommenderar socialnämnden att säkerställa att rutinen bibehålls.

Samtidigt vill vi åter peka på vikten av att uppföljningen av vad brukarna tycker också förstärks.

Bilaga 1 – intervjuade personer

Per Mattsson, Carin Falk och Torbjörn Sköld, socialnämndens presidium

Anna Borgius, socialchef

Maria Danielsson, områdeschef

Fredrik Palmgren, områdeschef

Veronica Elmgren, handläggare

Bengt Persson, ekonom

Joakim Thuresson, kvalitetsstrateg

Ann-Christin Walméus, ordförande i brukarföreningen FUB



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 244,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on [LinkedIn](#) or [Twitter](#).

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.



KOMMUNFULLMÄKTIGE

PROTOKOLL

Sammanträdesdatum: 2017-04-19

§ 53

Anmälan av granskningsrapport om LSS-verksamheten i Svedala kommun

Dnr 2017-000111

Beslut

Kommunfullmäktige beslutar

att överlämna rapporten till socialnämnden för beredning.

Sammanfattning av ärendet

Deloitte har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Svedala kommun genomfört en granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun. Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialförvaltningen säkerställer att den verksamhet som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredsställande sätt.

Utifrån genomförd granskning anser de förtroendevalda revisorerna att socialnämnden har gjort förbättringar inom LSS-området och att verksamheten fungerar bättre idag än tidigare. Revisorerna har dock identifierat sex förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses. Kommunen har nu att yttra sig över dessa.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse av kanslichefen, daterad 7 april 2017.

Rapport om granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun.

Skrivelse till kommunfullmäktige från Svedala kommuns revisorer med anledning av rapport om granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun.

Beslut skickas till

Kommunrevisionen

Socialnämnden



SOCIALNÄMNDEN

PROTOKOLL

Sammanträdesdatum: 2017-06-14

Plats och tid	Stella dagcentral, onsdagen den 14 juni 2017 kl 18:00		
Beslutande	Ledamöter Se närvarolista på sida 2 Tjänstgörande ersättare Se närvarolista på sida 2		
Övriga närvarande	Se närvarolista på sida 2		
Justerare	Ingrid Pedersen		
Justeringens plats och datum	Omedelbar justering		
Underskrifter			
	Sekreterare	_____	Paragrafer § 62
		Moa Blom	
	Ordförande	_____	
		Per Mattsson	
	Justerare	_____	
		Ingrid Pedersen	
Anslagsbevis			
Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.			
Organ	Socialnämnden		
Sammanträdesdatum	2017-06-14		
Anslaget sätts upp	2017-06-15	Anslaget till och med	2017-07-07
Förvaringsplats för protokollet	Vård och omsorg, Svedala kommunhus		
Underskrift	_____		
	Moa Blom		
	Utdragsbestyrkande		

Ordförandes signatur

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande



SVEDALA KOMMUN

SOCIALNÄMNDEN**PROTOKOLL****Sammanträdesdatum: 2017-06-14****Närvarolista****Beslutande****Ledamöter**

Per Mattsson (M), Ordförande
 Carin Falck (BP), 1:e vice ordförande
 Torbjörn Sköld (S), 2:e vice ordförande
 Eva Magnusson (C)
 Leif Göthed (S)
 Tommy Rosenberg (SD)
 Ingrid Pedersen (SD)
 Daniel Forsberg (MP)
 Ewa Lennerling (M)

Ersättare och insynsplatser

Anne Jönsson (M)
 Carina Engström (L)
 Charlotte Persson (S)
 Karl-Erik Evgård (S)
 Eva Borgelin (SD)
 Anna Netterheim (M)

Övriga närvarande (personalföreträdare, tjänstemän m.fl.)

Ann-Caroline Skoog, enhetschef
 Bengt Persson, budget- och redovisningschef
 Joakim Thuresson, administrativ chef
 Maria Danielsson, områdeschef
 Moa Blom, verksamhetsstrateg
 Venzel Rosqvist, områdeschef
 Anna Borgius, socialchef

M	Moderata samlingspartiet	BP	Barapartiet
S	Socialdemokraterna	MP	Miljöpartiet
SD	Sverigedemokraterna	C	Centerpartiet
L	Liberalerna	V	Vänsterpartiet

Ordförandes signatur

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande



§ 62

Granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun

Dnr 2017-000131

Beslut

Socialnämnden beslutar
att överlämna yttrandet till kommunfullmäktige
paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Sammanfattning av ärendet

Deloitte fick i uppdrag av Svedala kommuns revisorer att genomföra en granskning om hur LSS-verksamheten fungerar i kommunen. Den övergripande revisionsfrågan är om socialnämnden säkerställer att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt i kommunen.

Revisionen anser att socialnämnden gjort förbättringar inom LSS-området men gör samtidigt bedömningen att det finns ytterligare förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses.

Revisionen identifierar fem förbättringsområden.

Handlingar i ärendet

Yttrande LSS-granskning, daterad 2017-05-31

Tjänsteskrivelse från kommunkansliet avseende LSS-granskningen

Rapport – "LSS-verksamheten i Svedala kommun", Deloitte

Skrivelse till kommunfullmäktige från Svedala kommuns revisorer med anledning av rapport om granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun.

Beslut från Kommunfullmäktige, § 53, 2017-04-19

Beslut skickas till

Kommunfullmäktige

Akten



SVEDALA KOMMUN

Moa Blom tel. 040-626 8187

Moa.Blom@svedala.se

Tjänsteskrivelse
2017-05-31
Dnr: 2017-000131

Granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

att överlämna yttrandet till kommunfullmäktige.

Sammanfattning av ärende

Deloitte fick i uppdrag av Svedala kommuns revisorer att genomföra en granskning om hur LSS-verksamheten fungerar i kommunen. Den övergripande revisionsfrågan är om socialnämnden säkerställer att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt i kommunen.

Revisionen anser att socialnämnden gjort förbättringar inom LSS-området men gör samtidigt bedömningen att det finns ytterligare förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses.

Revisionen identifierar fem förbättringsområden.

Handlingar i ärendet

Yttrande LSS-granskning, daterad 2017-05-31

Tjänsteskrivelse från kommunkansliet avseende LSS-granskningen

Rapport – ”LSS-verksamheten i Svedala kommun”, Deloitte

Skrivelse till kommunfullmäktige från Svedala kommuns revisorer med anledning av rapport om granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun.

Beslut från Kommunfullmäktige, § 53, 2017-04-19



SVEDALA KOMMUN

2017-05-31

Yttrande – Granskning av LSS-verksamheten

1. Socialnämnden rekommenderas att säkerställa att framtida planer och mål bibehåller brukarfokus och att en dokumenterad handlingsplan snarast tas fram som innehåller konkreta åtgärder, datum för utförande samt ansvarig för åtgärden för ett strategiskt och strukturerat förbättringsarbete.

Vad avser planer, prioriterade områden samt mål är dessa dokumenterade i vård- och omsorgsplanen och följs upp enligt plan.

Efter resursmätningen 2015 av LSS-boendena togs en handlingsplan fram av ledningsgruppen för att verkställa de förändringar som krävdes. Det arbetet har sedan letts av socialchefen som har varit den som är ansvarig för att följa upp handlingsplanen. Chefer, medarbetare, anhöriga samt politiker har löpande blivit informerade om arbetet. Formen för denna handlingsplan följer inte den beskrivning som revisionen föreslår. Detta menar socialnämnden inte är avgörande. Handlingsplanen har fyllt sitt syfte och sagda förändringar har kommit till stånd.

2. Bedömningen görs att verksamheten inte följs upp på ett sätt som säkerställer att signaler om brister från brukaren når förvaltningens ledning och socialnämnden. Resultatet av kommunens enkät kan inte bedömas vara tillräckligt pålitlig eftersom rutinerna för hur undersökningen fylldes i av brukarna inte kan anses garantera oberoende svar. Socialnämnden rekommenderas att tillse att rutiner införs för att säkerställa att brukarundersökningen fylls i utan att den personal som utvärderas ska kunna påverka resultatet.

Nämnden delar inte revisionens uppfattning om att det finns en bristande pålitlighet av enkätsvaren.

2016 valde Svedala kommun att delta i SKL's nationella brukarundersökning. Det var ett enkätverktyg som använder sig av Pictogramsymboler, fotografier och inspelat tal för att presentera och förtydliga frågeställningar och svarsalternativ för personer med olika former av kognitiv funktionsnedsättning. Verktöget är framtaget för att ge brukaren möjlighet att själv uttrycka åsikter och önskemål kring sin arbets- och boendemiljö i så hög grad som möjligt. Verktöget är webbaserat och kan användas på de flesta datorhjälpmedel.

Med undersökningen från SKL följde en vägledning för stöd till genomförande. Denna vägledning följdes när undersökningen genomfördes. Alla brukare informerades att de var helt anonyma och att det var frivilligt att delta samt att resultaten skulle redovisas på gruppnivå. Det rekommenderades att boendeenkäterna skulle besvaras i brukarens bostad samt att enkäten för daglig verksamhet skulle besvaras på plats i respektive verksamhet. Om det önskades stöd

under enkäten fanns personal från andra verksamheter tillgängliga, alltså inte den personal som enkäten gällde.

Socialnämnden delar inte revisionens uppfattning att enkäten inte kan bedömas vara tillräckligt pålitlig då samtliga delar i den medföljande vägledningen iaktogs för att garantera brukens anonymitet och deras oberoende svar.

3. Det finns inarbetade arbetsrutiner för handläggningen av ansökningar inom LSS-området men dessa är inte dokumenterade. Socialnämnden rekommenderas att befintliga rutiner dokumenteras.

Behov av lokala dokumenterade föreskrifter är, enligt socialnämnden, begränsat. LSS är en lag som funnits i 25 år och under den tiden har tillsynsmyndigheter producerat handböcker och föreskrifter. Från Högsta förvaltningsdomstolen har det kommit vägledande domar som täcker LSS-fältet med stor bredd.

Vad avser handläggning, dokumentation och beslut inom socialtjänsten och i detta fall LSS så regleras detta i föreskrifter, allmänna råd och lagstiftning. LSS-lagen är en rättighetslag vilket innebär att den som tillhör den i lagen beskriven personkrets har rätt till de insatser som beskrivs i lagens 9§. Detta om individen behöver sådan hjälp i sin livsföring och behovet inte tillgodoses på annat sätt. Insatsen skall tillförsäkra individen goda levnadsvillkor.

Det är nämndens uppfattning att dessa lagar, styrdokument och domar väl täcker behovet av dokumenterade rutiner. För mindre delar som inte fullt ut beskrivs i prejudicerande domar kan det ibland finnas behov av lokal reglering. I de fall det identifieras ett sådant behov så skapas en dokumenterad rutin. Detta finns idag som bland annat reglerar nivåer inom ledsagning.

4. Socialnämnden rekommenderas att se över behovet av styrning inom LSS-området på en mer detaljerad nivå genom att diskutera frågan med förvaltningen.

Inledningsvis hänvisas här till svaret på fråga tre. Handläggningen regleras till största delen av lagstiftning och nationella styrdokument. I det fall det upptäcks att det finns ett behov av att lokalt reglera exempelvis en önskad lägstanivå så skapas det. Detta finns idag som bland annat reglerar nivåer inom ledsagning.

Det är viktigt att i detta sammanhang notera två saker. För det första kan kommunen med lokala riktlinjer inte göra andra bedömningar än de som stipuleras i lagstiftning och nationella föreskrifter och för det andra ska varje ärende bedömas individuellt. Jämförelsen med riktlinjer om nivåer inom hemtjänsten haltar. LSS är en rättighetslag med tydligt utformade insatser medan socialtjänstlagen är en ramlag. Mot bakgrund av detta blir behovet av detaljerad styrning av myndighetsutövningen inom LSS lägre.

5. Socialnämnden rekommenderas att tillse att det nyligen införda handikapprådet ges möjlighet till ett verkligt inflytande till brukarna och deras anhöriga.

Som framgår av granskningen så har en förfrågan om ett funktionsrättsråd skickats ut till fem aktuella föreningar. Tre stycken svarade och ställde sig positiva till en

uppstart. Socialnämnden beslutade 2017-04-27 § 46 att föreslå kommunfullmäktige anta förslag till reglemente för kommunala funktionsrättsrådet. Det vill säga socialnämnden föreslår kommunfullmäktige att starta ett kommunalt funktionsrättsråd, tidigare känt som handikappråd. Beslut i kommunfullmäktige förväntas den 21 juni.

Det kommunala funktionsrättsrådet kommer att fungera som ett organ för samråd, överläggningar och kommunikation mellan företrädare för handikapporganisationerna och socialnämnden.

VÅRD OCH OMSORG

Fredrik Palmgren
Verksamhetscontroller



KOMMUNSTYRELSEN

PROTOKOLL

Sammanträdesdatum: 2017-08-28

§ 174

Svar på granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun

Dnr 2017-000111

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att överlämna socialnämndens svar till kommunrevisionen.

Sammanfattning av ärendet

Deloitte fick i uppdrag av Svedala kommuns revisorer att genomföra en granskning om hur LSS-verksamheten fungerar i kommunen. Den övergripande revisionsfrågan är om socialnämnden säkerställer att den verksamhet som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade bedrivs ändamålsenligt och på ett för brukarna tillfredställande sätt i kommunen.

Revisionen anser att socialnämnden gjort förbättringar inom LSS-området men gör samtidigt bedömningen att det finns ytterligare förbättringsområden där insatser kan göras för att säkerställa att brukarnas behov tillgodoses.

Revisionen identifierar fem förbättringsområden, vilka nämnden har besvarat.

Socialchef Anna Borgius är föredragande.

Handlingar i ärendet

Protokollsutdrag från socialnämnden 2017-06-14 § 62

Yttrande LSS-granskning, daterad 2017-05-31

Tjänsteskrivelse från kommunkansliet avseende LSS-granskningen

Rapport – LSS-verksamheten i Svedala kommun, av Deloitte

Skrivelse till kommunfullmäktige från Svedala kommuns revisorer med anledning av rapport om granskning av LSS-verksamheten i Svedala kommun.

Beslut från Kommunfullmäktige, § 53, 2017-04-19