



Datum  
2019-09-02  
Adress  
205 80 Malmö  
Diarienummer  
FSN-2018-1284

## Yttrande

Till  
Revisorskollegiet

### **Granskning av LSS-verksamheten SR-2018-122**

Funktionsstödsnämnden lämnar följande yttrande:

#### **Yttrande**

Stadsrevisionens övergripande bedömning efter granskningen var att funktionsstödsnämnden i huvudsak säkerställer att det bedrivs en ändamålsenlig styrning och ledning samt uppföljning av LSS-verksamheten.

I rapporten framfördes dock en del synpunkter och rekommendationer. Funktionsstödsnämnden svarade i tidigare yttrande till revisorskollegiet (beslutat i nämnden 2019-02-28) vilka åtgärder nämnden avsåg vidta.

Rapportering av genomförda åtgärder och dess effekter i verksamheten ska lämnas av nämnden till revisorskollegiet senast 2019-09-30 (enligt beslutad förlängd svarstid av stadsrevisionen).

Merparten av nämndens åtgärder är åtaganden och indikatorer i nämndsbudget 2019, varför uppföljning av dessa även återfinns i delårsrapporteringen.

*Åtgärder för att öka måluppfyllelsen avseende de mål som antagits för att stärka brukarnas delaktighet (målområde 5 En jämlik stad).*

**Under 2019 ska avdelningarna stöd, hälsa och daglig verksamhet samt LSS bostäder vidareutveckla arbetet för att tillgodose brukarens behov av kommunikativt och kognitivt stöd. Åtgärden följs upp till delår och årsanalys.**

Förmågan att kommunicera med sin omgivning och tillgången till information har en avgörande roll för att kunna påverka och vara delaktig i sin vardag. Digital teknik ger stora möjligheter till ökad delaktighet, självbestämmande och trygghet. Cheferna inom de olika verksamheterna har ett stort ansvar att samordna kommunikationsstödet för brukare som har flera insatser från förvaltningen.

Inom daglig verksamhet pågår ett arbete med att utveckla och implementera arbetssätt som utgår från individens behov i centrum med fokus på det kommunikativa och kognitiva stödet. Kompetensutveckling har skett genom bland annat e-autism och text kring kognitiv funktionsnedsättning, vilket ger en grund för fortsatt dialog. Samtalsmatta, TAKK (Tecken som alternativ och kompletterande kommunikation) och AKK (Alternativ och kompletterande kommunikation) är fortsatt metoder som använts i verksamheterna.

Arbetskonsulenterna har under våren arbetat med att uppdatera och tydliggöra den information som står om daglig verksamhet på malmo.se. De har även arbetat med att skapa ett bildstöd till tilldelningsprocessen i daglig verksamhet.

Genomförandeplanerna är viktiga för att skapa möjligheter till självbestämmande och delaktighet. Flera medarbetare uttrycker svårigheter att få brukarnas genomförandeplaner levande i det dagliga arbetet. Vid hög och längre personalfrånvaro, framförallt i de verksamheter med färre antal medarbetare riskerar arbetet med kommunikation och kognitionsstöd att stanna upp. Arbetet behöver därför fortsätta med att göra genomförandeplanerna tydligare för att säkerställa att brukare får sitt stödbehov tillgodosett även när vikarier eller nya medarbetare arbetar.

Inom ledsagning och avlösning pågår en utredning av behovet av pedagogiskt stöd och hur det kan tillgodoses. Då de verksamheterna står inför en omställning i arbetssätt med uppstarten av geografiska team, har utredningen pausats för att återupptas till hösten. Eventuellt kommer medarbetare inom teamen i förlängningen utgöra ett pedagogiskt stöd för ledsagning och avlösning.

Inom LSS-bostäderna sker arbete med att tillgodose brukarens behov av kommunikativt och kognitivt stöd främst genom genomförandeplaner och genom omsorgspedagogernas och teknikcoachernas arbete. LSS-bostäderna arbetar för att alla brukare ska ha kvalitetsgranskade genomförandeplaner där det tydligt framgår hur behovet av kommunikativt och kognitivt stöd ska tillgodoses. De olika LSS-bostäderna har kommit olika långt i arbetet med att kvalitetsgranska genomförandeplanerna. Några har genomfört granskningen men flertalet planerar att göra det under hösten. Detta beror bland annat på att mallen för kvalitetsgranskningen är under revidering.

Granskningarna visar att behovet av kommunikativt och kognitivt stöd inte beskrivs i alla genomförandeplaner ännu. Dock upplever sektionscheferna generellt att kvaliteten på nya genomförandeplaner har ökat sedan tidigare år, men att det fortfarande finns behov av förbättring.

Kompetenshöjande insatser gällande genomförandeplaner, genom bland annat workshops, har anordnats för medarbetare inom en del LSS-bostäder under våren. Många medarbetare upplever att det är en utmaning att göra genomförandeplanen till ett levande dokument. Vidare finns det verksamheter som inte har någon omsorgspedagog kopplad till sin verksamhet, vilket bidrar till att kvalitén på genomförandeplanerna varierar. Här spelar införandet av den pedagogiska strukturen en stor roll med det teambaserade arbetssättet som grund. Det teambaserade arbetssättet innebär bland annat att varje brukares genomförandeplan kommer gås igenom en gång varannan vecka.

I de LSS-bostäder som har teknikcoacher, eller som använt sig av teknikcoachernas bedömningar, ser förvaltningen en ökad användning av kognitiva hjälpmedel. Ett ökat samarbete mellan teknikcoacherna och omsorgspedagogerna är påbörjat och fortsätter under året. Teknikcoacherna har under våren genomfört inventeringar av behov hos brukare vad gäller tekniska hjälpmedel, vilket fortsätter under hösten. Inventeringen har i de verksamheter den genomförts bland annat bidragit till en god dialog kring brukarnas behov av teknik. Teknikcoacherna har även anordnat workshops kring bland annat appar för brukare.

Förvaltningen har fått ekonomiskt stöd från Vinnova för att starta upp App-oteket - ett digitalt bibliotek för hjälpmedelsappar. App-oteket är en sammanställning av välfärdsteknologi i form av hjälpmedelsappar. För att hitta rätt hjälpmedel krävs kunskap om utbudet då det finns mycket att välja mellan. Därför kategoriseras appar utifrån olika behovsområden i App-oteket. App-oteket ska testas av LSS-bostädernas teknikcoacher och vara färdigt 2020. Förhoppningen är att App-oteket sedan ska spridas nationellt.

**Under 2019 ska avdelning myndighet och socialpsykiatri fördjupa samverkansstrukturer med idéburna organisationer och genom det stärka brukarinflytandet. Åtgärden följs upp till delår och årsanalys.**

Inom socialpsykiatri finns sedan ett antal år ett etablerat samarbete med idéburna organisationer på olika plan, genom Lokalt Forum i Malmö. Lokalt Forum är ett nätverk för anhörig- och brukarorganisationer inom området psykisk ohälsa. Representanter från Lokalt Forum deltar i styrgrupper och i utvecklingsarbetet som sker inom avdelningen. Vidare arrangerar Lokalt Forum tillsammans med Malmö stad, Malmö Universitet och psykiatrien årligen ”Världsdagen för psykisk hälsa”.

Från och med den 3 september 2019 har Malmöbor, brukar-/anhörigorganisationer och verksamheter/medarbetare i funktionsstödsförvaltningen en fysisk mötesplats, kallad ”Fänrik Fem”, Fänriksgatan 1, för dialog och utbyte av erfarenheter och kunskap inom LSS och socialpsykiatri. Fänrik Fem ska vara en öppen och välkomnande plats för alla som har frågor och funderingar, vill påverka, inspireras, lära sig mer och/eller träffa någon med liknande erfarenheter. Varje vecka bemannas rummet av representanter från brukarorganisationer och förvaltningens verksamheter. Idéen om att skapa Fänrik Fem är ett resultat av medborgardialog i form av dialogseminarium som arrangerats inom avdelningen, dit Malmöbor, tjänstepersonal, idéburna organisationer och Region Skåne välkomnats. Fänrik Fem har därefter utvecklats i samarbete mellan brukarorganisationer och avdelningarna för LSS-verksamhet i enlighet med den samverkansstruktur som arbetats fram i förvaltningen.

För att ytterligare förstärka brukarinflytandet och att ta tillvara egen erfarenhet av psykisk ohälsa/psykisk funktionsnedsättning har avdelningen under 2018/2019 rekryterat tre personer med egen erfarenhet. Personerna har rekryterats utifrån sin kompetens inom specifika områden och med krav på egen erfarenhet. Ett exempel är att person med egen erfarenhet har varit med i framtagandet av och håller i återhämtningsskola för personer med psykisk ohälsa.

**Under 2019 ska stabsavdelningarna utveckla metoder för ökad användning av välfärdsteknologi genom kommunikativa och digitala lösningar. Åtgärden följs upp till delår och årsanalys.**

I digitaliseringsprocessen har större delen av kartläggningen av aktuella behov genomförts. I höst startar en tydlig organisation för digitaliseringen där en projektledare har anställts för genomförandet. Arbetet bedrivs i huvudsak genom framtagandet av en aktivitetsplan för funktionsstödsförvaltningens digitaliseringsprocess. I aktivitetsplanen kommer riktning och förväntade effekter av digitalisering att analyseras.

Då Malmö stad infört e-tjänsteplattform på malmo.se i syfte att underlätta för medborgarna att på ett enkelt sätt nå en väg in till rätt förvaltning och funktion med sina ärenden, har funktionsstödsförvaltningen bland annat valt att ansökan för organisationsbidrag ska finnas där. Detta är klart för start under hösten inför ansökan 2020. Förvaltningen ser även över möjligheten att införa SoL- och LSS-ansökan digitalt på denna plattform.

För att vårdgivare ska få bättre möjlighet att följa patientens vårdbehov finns systemet Nationell patientöversikt (NPÖ). Detta möjliggör, med patientens samtycke, att ta del av information i patientjournaler från andra vårdgivare. Förvaltningen har varit både konsumenter och producenter i NPÖ från juni månad.

Funktionsstödsförvaltningen genomför i samarbete med ITS Malmö utbyggnad av wifi i syfte att skapa förutsättningar för internet till brukarna genom att installera nätverksuttag i lägenheterna. Detta arbete som kommer att genomföras under hösten.

Förvaltningen har även ett projekt som delvis finansieras genom Vinnova. Projektet heter App-oteket och syftar till att underlätta för brukarna att hitta rätt appar som bidrar till att livet blir så självständigt som möjligt och ökar tryggheten.

Sammanfattningsvis handlar det om att hitta effektivare och modernare sätt för att underlätta för medborgaren/brukaren att få så bra service som möjligt. Att deras uppgifter är skyddade, att få en bra kvalitet och att förvaltningen systematiskt arbetar på ett sätt där digitaliseringens möjligheter tas tillvara.

**Under 2019 kommer mallen för kvalitetssäkring och bedömningsgrund avseende genomförandeplanerna att omarbetas och förenklas för att bättre svara mot verksamheternas och brukarnas behov. Åtgärden följs upp till delår och årsanalys.**

Indikatorn ska enligt nämndsbudget 2019 följas upp i årsanalysen. Arbeta pågår med att ta fram ett förslag som ska fastställas av verksamhetsavdelningscheferna i oktober.

**Under 2019 ska mätning avseende andel personer med aktuella genomförandeplaner genomföras. Åtgärden följs upp till delår.**

Mätningen görs i Socialstyrelsens enhetsenkät inom ramen för Öppna jämförelser, som årligen besvaras av sektionschefer inom LSS-boende och daglig verksamhet. Resultaten för 2019 är inte tillgängliga än, då publicering sker av Socialstyrelsen i oktober 2019. Resultatet 2018 var 95% för boenden och 92% för daglig verksamhet. Målvärde för 2019 är 100%.

**Avdelning LSS bostäder ska genom att skapa en hållbar organisation för arbetet med brukare med särskilt utmanande beteende ge högre kompetens och bättre arbetsvillkor för medarbetarna vilket ger högre kvalitet för brukarna. Arbetet under 2019 med att planera för den nya organisationen följs upp till delår och årsanalys.**

En arbetsgrupp i förvaltningen har arbetat fram ett förslag på en ny organisation inom LSS bostäder som bättre ska kunna möta brukare med omfattande utmanande beteende. Förslaget behöver ses över ytterligare gällande bland annat ekonomiska lösningar innan beslut kan fattas. Arbetet fortsätter under hösten.

Under våren har avdelning LSS bostäder tillsammans med avdelning stöd, hälsa och daglig verksamhet tagit fram en struktur för introduktion och kompetensutveckling av medarbetare i verksamheter för personer med omfattande utmanande beteende. En inventering har genomförts av det utbildningsmaterial som finns kring målgruppen brukare med omfattande utmanande beteende. Nästa steg är att se hur det ska integreras i LärKan (Malmö stads e-lärande- och utbildningsportal inom vård och omsorgsverksamheterna).

Inventeringen visade att det finns en hel del utbildningar som kan fortsättas att användas. Tanken är nästa steg innebär att ta fram ett introduktionspaket och ett fördjupningspaket. Utbildningarna ska främst ske digitalt och ute i verksamheterna, till exempel genom dialogfrågor med omsorgspedagoger, med syftet att det ska bli mer verksamhetsanpassat. Andra vägar är att se filmer genom e-autism och Kunskapsguiden och sedan diskutera filmerna på plats i verksamheterna.

Syftet är att medarbetare som arbetar med målgruppen enkelt ska kunna få rätt kompetens för att kunna ge brukaren ett bra stöd och bemötande.

**Nämnden föreslås ha en indikator som mäter *Upplevelse av trygghet* i målkedja 2019. Mätningen bygger på frågor ställda till brukare gällande trygghet och upplevd rädsla i nationella brukarundersökningar samt trygghetsundersökning inom socialpsykiatri. Åtgärden (indikatorn) följs upp till årsanalys.**

Indikatorn är med i nämndsbudget 2019. Trygghetsundersökningen har genomförts och kommer att redovisas som ett separat ärende till nämnden under hösten. En utförligare redogörelse följer därför i årsanalysen.

Frågorna ställs för att verksamheten ska få större kunskap om trygghetssituationen på boendena och är ett led i att utföra ett bättre arbete. Förvaltningen vill veta hur brukarna ser på eventuella problem på sitt boende, om de känner oro att utsättas för brott och om de känner sig trygga på sitt boende. Resultatet kommer att vara en viktig del i planeringen av boende och det framtida arbetet.

Åtgärder kommer att tas fram baserade på undersökningarnas resultat.

**Inför riskdialogerna som ska genomföras i september 2019 ska förvaltningen se över och utveckla arbetssättet för att säkerställa att de största riskerna inom LSS-verksamheten omfattas av riskanalysen. Åtgärden följs upp i höst efter genomförda riskdialoger.**

Förvaltningen har sett över och utvecklat processen för riskanalyser och framtagande av internkontrollplan. I detta arbete har synpunkter från avdelningschefer rörande processens genomförande 2018 beaktats.

2018 var det processledare från strategiska avdelningen som höll i alla avdelningars riskdialoger. I höst ska processledning av respektive riskdialog göras av en utvecklingssekreterare från strategiska avdelningen och en utvecklingssekreterare/processledare från respektive avdelning. Syftet med detta är att få ett större ägande och en större kunskap hos fler nyckelpersoner i avdelningarna kring vilka risker som finns och hur förvaltningen väljer att hantera dem. Ett annat syfte är att skapa mer dialog i ledningsgrupperna kring riskhantering och de styrprocesser förvaltningen arbetar med.

I arbetet med riskdialoger 2019 kommer en mer omfattande bearbetning av identifierade risker från riskdialogerna på samtliga avdelningar att göras. Avdelningschefer och de personer som processlett riskdialogerna ska göra en bearbetning av resultatet för att säkra att stora verksamhetsrisker finns med, att poängsättningen är relevant och att det som föreslås hamna i internkontrollplanen är de risker förvaltningen bedömer ska åtgärdas direkt eller granskas. På riskdialogerna i de tre verksamhetsavdelningarna kommer enhetschef för Hälso- och sjukvård (rehab) och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) att delta för att fånga upp tvärgående risker i förvaltningen. Stabsavdelningarna ekonomi, HR och kommunikation kommer att göra en gemensam riskdialog för att effektivisera processen och fånga upp gemensamma risker. Det nya arbetssättet kommer att följas upp och eventuellt anpassas ytterligare inför arbete hösten 2020.

*Säkerställa att de största riskerna inom LSS-verksamheten hanteras inom ramen för nämndens internkontrollplan för att stärka nämndens uppföljning och kontroll*

**Inför riskdialogerna som ska genomföras i september 2019 ska förvaltningen se över och utveckla arbetssättet för att säkerställa att de största riskerna inom LSS-verksamheten omfattas av riskanalysen och beaktas vid framtagande av internkontrollplan. Åtgärden följs upp till årsanalys.**

Åtgärden är densamma som redovisats ovan. Förvaltningen kommer även att utöka rapporteringstillfällena till nämnden när det gäller resultat från det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Detta är en del i att stärka nämndens uppföljning och kontroll. Exempelvis kan en risk som hanterats i internkontrollplanen därefter hanteras i verksamheternas egenkontroller. Dessa följs då upp i det systematiska kvalitetsarbetet. Nämnden ska genom rapportering från olika styrprocesser kunna få en bättre helhetsbild av förvaltningens arbete med risker och förbättringsåtgärder.

*Handläggning av bistånd*

**Handläggningstider kommer under 2019 att redovisas kvartalsvis till nämnden.**

Förvaltningen rapporterar till nämnden i samband med redovisningar av beslut som inte verkställts inom 3 månader, vilket sker kvartalsvis. Handläggningstider har hittills redovisats till nämnden i maj och augusti för kvartal 1 respektive 2 2019.

**Förvaltningsjurist kommer att närvara vid respektive myndighetssektions veckomöte samt bistå vid kollegiegranskning för att säkra likvärdiga bedömningar i myndighetsutövningen.**

Myndighetssektionerna har dragit ner på sina veckomöten för att kunna lägga mer tid på handläggning. Någon sektion har inte haft veckomöten alls, utöver APT, och andra bara någon gång per månad. Det har därför bedömts att det inte varit effektivt att handläggare ska vänta med frågor till mötena. Istället har handläggare och/eller chef kontaktat förvaltningsjuristen direkt vid frågor om bedömningar eller förvaltningsrättsliga frågor. Avstämningar av sådana frågor har skett vid flera tillfällen varje vecka. På så vis har handläggningen gått snabbare och blivit mer rättssäker. Genom samarbetet har även arbetet med att säkra likvärdighet i bedömningarna stärkts.

*Risk för bedrägeri inom personlig assistans*

**Granskning avseende risk för att leverantörsfakturer och utbetalningar avseende personlig assistans innehåller felaktiga uppgifter på grund av bristande underlag vilket kan leda till felaktiga utbetalningar och felaktigheter i redovisningen. Uppföljning görs till nämnden i maj och i samband med årsanalys.**

Risken är med i internkontrollplan 2019 och ska granskas två gånger under året.

Stickprovskontroll av 15 fakturer genomfördes i mars. Vid granskningen har det kontrollerats att:

- fakturerat antal timmar överensstämmer med tidrapporter som bifogats till fakturan.
- fakturerat antal timmar överensstämmer med LSS-beslut.
- timpriset är rätt.

Vid granskningen hittades inga avvikelser. Ytterligare en granskning ska genomföras i höst, vilken redovisas i samband med årsanalys.

Ekonomiavdelningen gör dagligen stickprovskontroller av fakturer som är aktuella för betalning. När leverantörsfakturer avseende personlig assistans granskas i samband med dessa kontroller görs även en avstämning av att fakturerat antal timmar överensstämmer med tidrapporter som bifogats till fakturan. Dessa kontroller fortsätter under 2019.

En ny kontrolltjänst tillsätts i september 2019 med uppdrag att granska utbetalningar som görs av funktionsstödsförvaltningen. Utbetalningar avseende personlig assistans kommer att vara ett fokusområde.

*Placering och utformning av boenden*

**Förvaltningen ska revidera underhållsbehovet för LSS-boenden, för att ha ett aktuellt underlag för prioritering av underhåll. Uppföljning av åtgärden sker till delår.**

Underhållsbehovet har reviderats och ett underhållsbehov är identifierat på tio adresser. Åtgärder har utförts eller kommer att utföras under 2019 på samtliga tio adresser. Underhållsplanen kommer att revideras årligen för att fånga upp aktuella behov så att förvaltningen har en bättre framförhållning gällande underhållsbehov.

*Uppföljning av insatser*

**Handläggningstider kommer under 2019 att redovisas kvartalsvis till nämnden.**

Förvaltningen rapporterar till nämnden i samband med redovisningar av beslut som inte verkställts inom 3 månader, vilket sker kvartalsvis. Handläggningstider har hittills redovisats till nämnden i maj och augusti för kvartal 1 respektive 2 2019.



Ordförande

.....  
Roko Kursar  
.....

Nämndsekreterare

.....  
Jesper Salö  
.....

Carin Gustafsson (V) har lämnat ett särskilt yttrande i ärendet (se bilaga till beslutet)