



## Datum

2019-10-27

## Vår referens

Annie Eklund

Utvecklingssekreterare

annie.eklund@malmö.se

**Tjänsteskrivelse****Handläggningstider för insatser inom funktionsstödsnämndens ansvarsområde 2019  
FSN-2019-560****Sammanfattning**

Ärendet innehåller en redovisning av handläggningstider på Funktionsstödsförvaltningen myndighetsenhet. Handläggningstiderna redovisas kvartalsvis så att nämnden ska kunna följa utvecklingen. Aktuellt ärende avser kvartal 3.

**Förslag till beslut**

1. Funktionsstödsnämnden godkänner redovisningen kring handläggningstider för insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

**Beslutsunderlag**

- G-Tjänsteskrivelse FSN 191127 - Handläggningstider för insatser inom funktionsstödsnämndens ansvarsområde
- Tabell över handläggningstider kvartal 3 2019

**Beslutsplanering**

Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2019-05-09

Funktionsstödsnämnden 2019-05-24

Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2019-08-15

Funktionsstödsnämnden 2019-08-26

Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2019-11-14

Funktionsstödsnämnden 2019-11-27

**Ärendet**

Funktionsstödsförvaltningen startades maj 2017 och uppmärksammade omedelbart långa handläggningstider i många ärenden. Förvaltningen övertog ett stort antal icke hanterade ansökningar, främst gällande personlig assistans enligt LSS. Myndighetsenheten var även till en början underbemannad något som påverkade handläggningstiden. Sedan dess har ledningsgruppen på myndighetsenheten arbetat fokuserat på att finna den optimala organisationen som främjar rättssäker, snabb och effektiv handläggning.

I januari 2018 bildades assistansteamet som fick i uppdrag att enbart fokusera på ansökningar om personlig assistans. Detta för att få en systematik, ett likatänk och spetskompetens gällande handläggning av denna typ av ärende. I dag finns tre sektioner på myndigheten, en sektion som

hanterar ansökningar om personlig assistans, en sektion som hanterar övriga LSS insatser samt en sektion som hanterar Socialpsykiatri ansökningar enligt Socialtjänstlagen. Kontinuerlig utökning av handläggartjänster har även skett sen start av enheten. 2018 utökades tjänsterna med fyra stycken handläggare.

I budget 2019 utökas tjänsterna med ytterligare fem tjänster. Ytterligare åtgärder har gjorts genom att handläggarna har fått viss administrativ hjälp med registrering och hantering av inkomna ansökningar.

Åtgärden med att anställa fler handläggare har tillsammans med delvis förändrat arbetssätt i form av införande av ett strukturerat förbättringsarbete gett resultat under våren 2019.

Förvaltningen har beslutat om en handläggningstid som inte ska överskrida fyra månader. I den nya förvaltningslagen som trädde i kraft i juli 2018 regleras handläggningstiden till att den ej får överskrida 6 månader på grund av skäl som förvaltningen råder över samt att nämnden har skyldighet att underrätta den enskilde om handläggningstiden väsentligen fördröjs i ett ärende samt av vilket skäl. Med anledning av detta samt på grund av att myndighetsenheten identifierade ett stort antal ärenden där handläggningstiden var fördröjd startade ett intensivt arbete i februari 2019 med att arbeta igenom ansökningarna som låg och väntade.

### **Nuläget**

Sammantaget har förvaltningen sett en minskning av handläggningstiden sedan januari år 2019. Handläggningstiden (det vill säga från ansökning till beslut) av insatserna enligt LSS förutom personlig assistans var i genomsnitt under januari på 4,08 månader. Under mars var genomsnittet på utredningstiden på 3,6 månader. Detta är ett genomsnittsmått på hur lång tid det tar för ärenden från ansökan till beslut hos Funktionsstödsförvaltningen med LSS-insatser förutom personlig assistans. Under andra kvartalet (april, maj och juni) har det skett en höjning till 3,89 månader av handläggningstiden i april troligtvis på grund av ledigheter. Under maj och juni har handläggningstiden sedan minskat och i juni var handläggningstiden på 3 månader. Under tredje kvartalet (juli, augusti och september) blev det en höjning på handläggningstiden till 3,3 månader detta berodde på semestertider och att flertalet enskilde som ansökt inte ville ta emot hembesök då de var iväg på semester. Under augusti har handläggningstiden minskat till 2,97 och i september var handläggningstiden på 3,03 månader.

Minskning har skett av handläggningstiden sedan januari år 2019 på personlig assistans. Handläggningstiden av personlig assistans enligt LSS var i genomsnitt under januari på 8,8 månader. Under mars var genomsnittet på handläggningstiden på 6,91 månader. Detta är ett genomsnittsmått på hur lång tid det tar för ärenden från ansökan till beslut hos Funktionsstödsförvaltningen med personlig assistans. Under andra kvartalet (april, maj och juni) har det skett en höjning till 7,1 månader av handläggningstiden i april troligtvis på grund av ledigheter. Under maj och juni har handläggningstiden sedan minskat och i juni var handläggningstiden på 6,52 månader. Under tredje kvartalet (juli, augusti och september) sänktes handläggningstiden i juli till 4,7 månader. Under augusti minskade handläggningstiden till 4,49 månader och i september till 4,3 månader.

Enligt socialtjänstlagen (SoL) återfinns insatser så som boendestöd, hemtjänst, trygghetslarm, kontaktperson, ledsagarservice samt särskilt boende. Samtliga har en handläggningstid under förvaltningsledningen fastställda tid på 4 månader därav har inga särskilda åtgärder vidtagits rörande dessa handläggningstider. Under tredje kvartalet (juli, augusti och september) var handläggningstiden i juli på 0,47 månader, i augusti 1,55 månader samt i september 2,2 månader.

Kvalitativt arbete med tid för uppföljningar ska rymmas inom nuvarande bemanning och har påbörjats i september månad 2019. I samband med utökning av tjänster har LSS teamet under oktober 2019 gjort en intern omorganisation då det varit ojämnt fördelning på de olika tjänsterna samt nytillkomna tjänster. Med denna interna omorganisation ser enheten möjligheten till att påbörja systematiskt uppföljningsarbetet med start av bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS under hösten. Enheten kommer även inrätta tre permanenta tjänster som så kallade Förste biståndshandläggare som tillsammans med ledningsgruppen kommer att arbeta systematiskt med ärendehandledning, prioriteringar, struktur och kvalitetsarbete. Bedömning görs att detta arbetssätt även kommer att bidra till att långsiktigt minska handläggningstiderna.

**Ansvariga**

Sema Soer Avdelningschef