



Datum

2021-01-28

Vår referens

Jesper Salö

Sekreterare

jesper.salo@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Handläggningstider för insatser inom funktionsstödsnämndens ansvarsområde**

**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 4 2020.

#### **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**

- Handläggningstider kvartal 4 2020
- G-Tjänsteskrivelse FSN 210222 - Handläggningstider för insatser inom funktionsstödsnämndens ansvarsområde, kvartal 4 2020

#### **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  
Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2020-02-10  
Funktionsstödsnämnden 2020-02-20  
Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2020-04-16  
Funktionsstödsnämnden 2020-04-27  
Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2020-08-13  
Funktionsstödsnämnden 2020-08-24  
Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2020-11-12  
Funktionsstödsnämnden 2020-11-23  
Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2021-02-11  
Funktionsstödsnämnden 2021-02-22

## 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 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.

## År 2019

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 genomsnittets mått 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 enskilda 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. Under fjärde kvartalet (oktober, november och december) har det skett en höjning till 3,63 månader av handläggningstiden i oktober, detta berodde på att omorganisation inom LSS-organisationen samt att det påbörjades systematiska uppföljningar på boende med särskild service för vuxna. Under november sänktes handläggningstiden till 3,11 månader och under december sänktes handläggningstiden till 2,24 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. Under fjärde kvartalet (oktober, november och december) har det skett en höjning till 4,8 månader av handläggningstiden i oktober, detta berodde på att tre ärenden som dragit ut på handläggningen beslutats. Under november sänktes handläggningstiden till 4,66 månader och under december sänktes handläggningstiden till 4,1 månader.

Enligt socialtjänstlagen (SoL) återfinns insatser så som boendestöd, hemtjänst, trygghetslarm, kontaktperson, ledsagarservice samt särskilt boende. Samtliga har en handläggningstid under förvaltningsledningens 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. Under fjärde kvartalet (oktober, november och december) var handläggningstiden under oktober 1,5 månader, november 2,15 månader och i december 1,2 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 en ojämn fördelning på de olika tjänsterna samt nytillkomna tjänster. Med denna interna omorganisation har enheten påbörjat systematiskt uppföljningsarbetet med start av bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS. Personlig assistansteamet har även dem påbörjat uppföljningar under hösten år 2019. Under hösten har socialpsykiatrieamet fått två utökade tjänster, vilket kommer ersätta de två vikariat som sektionen haft under hösten. Enheten har inrättat tre permanenta tjänster som så kallade förste biståndshandläggare, två av dessa kommer börja under våren år 2020. Förste biståndshandläggarna kommer tillsammans med ledningsgruppen att arbeta systematiskt med ärendehandledning, prioriteringar, struktur och kvalitetsarbete. Bedömning görs att detta arbetssätt även kommer att bidra till att långsiktigt minska handläggningstiderna.

#### *År 2020*

I början av året under januari månad höjdes handläggningstiderna till 2,43 månader för insatser som LSS-teamet handlade. Anledningen till ökning av handläggningstid berodde på att LSS-teamet påbörjade med uppföljningar under november/ december som påverkade handläggningstiden samt att det skedde ökning av inflödet av nya ansökningar.

I februari månad skedde ännu en höjning till 3,12 månader för insatserna 9§3 till 9§10 för att sedan i mars sänktes till 2,63 månader på handläggningstiden. Under dessa månader januari, februari och mars har myndighetsenheten sett en ökning med 123 ansökningar om 9§3 till 9§10 som inkommit jämförelse med förra årets inkomna ansökningar.

I april månad höjdes handläggningstiden till 2,92 månader, under denna månad fattades 139 be-

slut vilket är 10 beslut mer än i april år 2019 och 22 beslut mer än tidigare månad (mars år 2020). I och med att fler beslut fattats sedan tidigare månad bidrar detta till en ökning i handläggningstid. I maj var handläggningstiden på 2,88 månader.

Under april och maj år 2020 har handläggarna arbetat hemifrån vilket har varit en bidragande faktor till att fler beslut fattats. Det vi på myndigheten har uppmärksammat är att anpassningarna utifrån Corona situationen har medfört en effektivisering vad gäller tex färre antal personer som deltar i fysiska möten utan gör det digitalt samt mindre transporttider. Detta har frigjort mer tid för handläggarnas utredningsarbete. Vi kommer att analysera denna period och se vilka effektiviseringar vi eventuellt tar med oss framöver även efter Corona pandemin är över.

I juni var handläggningstiden på 2,8 månader. Under dessa månader april, maj och juni har myndighetsenheten sett en ökning med 46 ansökningar om 9§3 till 9§10 som inkommit jämförelse med förra årets inkomna ansökningar. I juli var handläggningstiden på 2,99 månader, augusti 3,22 månader och i september 3,07 månader. I oktober var handläggningstiden 2,74 månader, november 2,22 månader och i december 2,17 månader.

I assistansteamet har handläggningstiden i januari månad höjts till 4,59 månader. Anledningen till höjningen av handläggningstiden innebar att biståndshandläggarna handlagt sex ärenden som överstigit sex månader av olika anledningar samt fattat 24 beslut under januari månad. Under januari månad har även assistansteamet haft en medarbetare heltidssjukskriven. I februari månad sänktes handläggningstiden till 3,98 månader och i mars till 3,6 månader. Under mars månad hade förvaltningen löst frågan med VPN, detta för att biståndshandläggarna skulle kunna arbeta hemifrån vilket kan varit en bidragande faktor till att handläggningstiden inte påverkats negativt. I assistansteamet har ansökningar om personlig assistans ökat med 22 ansökningar under januari, februari och mars i jämförelse med förra året under denna tid.

I och med Covid-19 viruset tror vi att det kommer komma fler ansökningar kring tillfälliga utökningar av personlig assistans i och med att skolorna kan stänga och/eller att brukare ej vill gå till arbetet på grund av restriktioner för Covid-19. I april månad var handläggningstiden på 4,5 månader, under denna månad fattades 18 beslut av personlig assistans. Förra året i april år 2019 var handläggningstiden på 7,1 månader. Under april månad kan man se, liksom i år som förra året, att det kommer in fler ansökningar denna månad, förra året kom det in 28 ansökningar i april och i år under april har det kommit in 22 ansökningar. För tillfälliga utökningar av personlig assistans kan vi se en markant ökning i jämförelse med förra året (i år 24 ansökningar och förra året 7 ansökningar), ökningen av tillfälliga utökningar beror största dels på Covid-19 där skolor stängts och där den enskilde inte vill vistas på daglig verksamhet under denna tid. En ökning av tillfälliga utökningarna av personlig assistans kan vara en bidragande faktor till att handläggningstiden för personlig assistans minskat till 2,97 månader då man fått prioritera tillfälliga utökningar av personlig assistans i och med Covid-19 och dessa utredningar är förenklade vilket innebär kortare handläggningstid. I juni var handläggningstiden 4,02 månader. I assistansteamet har ansökningar om personlig assistans ökat med 7 ansökningar under april, maj och juni i jämförelse med förra året under denna tid. I juli var handläggningstiden 5,2 månader, i augusti var det 4,46 månader och i september var det 5,31 månader. Corona pandemin medfört att flera av våra brukare som sökt insats hos oss har valt att skjuta fram hembesöken och mötena på Förvaltningen i rädsla för smittan. Detta har medfört att i en del av ärendena har en fördröjning uppstått.

Vi har även varit tvungna att göra en prioriteringsordning på myndigheten främst i sektionen som handläggare personlig assistans utifrån de många ansökningarna om tillfällig utökning av personlig assistans som inom våren med främst med anledning av att gymnasiesärskolan ställde om till distansundervisning. För att kunna fatta beslut är vi beroende av att få in erforderligt underlag i ärendena och vi har märkt att intygsskrivande professioner inom sjukvård och även inom vår egen HSL organisation som bistår med funktionsbedömningar också varit belastade det senaste halvåret vilket i sin tur medför fördröjning i vår handläggningstid.

Myndigheten har arbetat intensivt med att trots de rådande omständigheterna hålla uppe farten i handläggningen och har from hösten 2020 flyttat om en del resurser till LSS sektionen och assistanssektionen som ska kunna avlasta de närmaste månaderna så att vi åter får ner handläggningstiderna inom sektionerna till att hamna på fyra månader. Vi har även sett över vår handläggningsprocess och satt ledtider i processen för att tydliggöra ännu mer för handläggarna vilka tidsramar de behöver förhålla sig till för att klara hantera ärendet inom rätt tid. Trots en ökning av ansökningar från år 2019 till år 2020 på 64 ansökningar för perioden oktober, november och december, har assistansteamet lyckats sänka sin handläggningstid gentemot förra kvartalet. I oktober var handläggningstiden för assistansteamet 4,58 månader, i november 4,67 månader och i december 4,64 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. I början av januari hade socialpsykiatriteamet en handläggningstid på 1,43 månader, i februari 1,63 månader och i mars 1,32 månader. I april var handläggningstiden på 1,89 månader, i maj 1,16 och i juni 1,72 månader. I juli var handläggningstiden 1,06 månader, augusti 1,94 månader och september 1,36 månader. I oktober var handläggningstiden 2,51 månader, november 2,05 månader och i december 1,34 månader.

#### **Ansvariga**

Sema Soer Avdelningschef

Tarek Borg Förvaltningschef